

Visitatierapport Woonhaven (1140) Antwerpen



Visitatiegesprekken op 21 en 22 november 2019

Definitief visitatierapport dd. 24 juni 2020

VISITATIERAAD
SOCIALE HUISVESTINGS-
MAATSCHAPPIJEN



Vlaanderen
is wonen

VISITATIERAAD SOCIALE HUISVESTINGS- MAATSCHAPPIJEN

p/a Wonen-Vlaanderen, afdeling Woonbeleid
Herman Teirlinckgebouw
Havenlaan 88 bus 40D
1000 Brussel

email info@visitatieraad.be
website www.visitatieraad.be

Dit visitatierapport bevat de door een visitatiecommissie vastgestelde prestatiebeoordeling van de door de Woonhaven (kortweg Woonhaven) geleverde prestaties. Het prestatieoordeel is gebaseerd op de output van de prestatiedatabank (gegevens 2014-2018), op door de SHM verstrekte gegevens en documenten, publieke gegevens en op gesprekken met vertegenwoordigers van de betrokken SHM, huurders en lokale woonactoren. De visitatiecommissie beoogt het uitbrengen van een professioneel advies aan de SHM en aan de bevoegde minister en is niet verantwoordelijk voor eventuele onjuistheden in de door haar ontvangen gegevens.

Visitatierapport Woonhaven (1140) Antwerpen

VISITATIERAPPORT

- datum rapport: 24 juni 2020 (v10)
- datum visitatiegesprekken: 21 en 22 november 2019
- presentatie aan raad van bestuur: 20 april 2020
- samenstelling visitatiecommissie: Peter Bulckaert, commissievoorzitter
Diederik Vermeir, commissielid
Wouter Coucke, commissielid

SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ

- Woonhaven
- erkenningsnummer: 1140
- contactgegevens SHM: JAN DENUCESTRAAT 23 2020 Antwerpen
Tel: +32 3 213 67 00
Fax: +32 3 213 67 90
Email: info@woonhaven.be
- directeur: Wouter Gehre
- voorzitter: Fons Duchateau
- actieterrein voor de realisatie en de verhuur van sociale huurwoningen
Antwerpen Edegem
Mortsel

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	4
2. SAMENVATTING	6
3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING	11
3.1 BESCHRIJVING SHM	11
3.2 BESCHRIJVING OMGEVING	14
4. PRESTATIES VAN DE SHM	16
4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN	16
4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING	26
4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID	31
4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID	38
4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID	49
4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID	58
5. AANBEVELINGEN	65
5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM	65
5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELLEN	65
5.3 GOEDE PRAKTIJKEN BIJ DE SHM	65
BIJLAGEN	67
BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN	67
BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN	69

1. INLEIDING

1.1. De prestatiebeoordeling werd uitgevoerd conform het Draaiboek Prestatiebeoordeling SHM's, d.d. 4 mei 2017 ter uitvoering van artikel 27 van het besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen (verder: het Erkenningenbesluit).

Meer informatie: www.visitatieraad.be

1.2. Deze prestatiebeoordeling heeft tot doel:

- de SHM's in staat te stellen hun eigen prestaties te verbeteren;
- de minister alle relevante informatie te verstrekken voor de Vlaamse beleidsbeoordeling;
- transparante en eenduidige informatie te verschaffen over de werking van SHM's;
- de minister toe te laten de prestaties van de SHM's te meten en te volgen.

1.3. De prestatiebeoordeling wil een zo objectief mogelijk beeld geven van de werking van de SHM. Daartoe wordt gebruik gemaakt van zoveel mogelijk objectieve en tussen de SHM's onderling vergelijkbare gegevens. De methode biedt evenwel ook ruimte voor interpretatie van deze gegevens tegen de achtergrond van de historie van de SHM en van de lokale context.

1.4. De prestatiebeoordeling vertrekt van een aantal Strategische Doelstellingen, waaraan de SHM een bijdrage levert, en een aantal Operationele Doelstellingen, waarvoor de SHM verantwoordelijk is. Deze doelstellingen worden opgedeeld over 6 prestatievelden, met name:

1. de beschikbaarheid van woningen
2. de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving
3. de betaalbaarheid
4. het sociaal beleid
5. de financiële leefbaarheid
6. de klantgerichtheid

Voor de eerste drie prestatievelden zijn er strategische doelstellingen en operationele doelstellingen omschreven. Voor de overige prestatievelden gelden alleen operationele doelstellingen.

1.5. De operationele doelstellingen kunnen als volgt worden beoordeeld:

- 'zeer goed': de SHM levert duidelijk veel betere prestaties dan de minimale vereisten;
- 'goed': de SHM levert prestaties die voldoen aan de vereisten;
- 'voor verbetering vatbaar': de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten;
- 'onvoldoende': de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten. De SHM is op basis van een eerdere prestatiebeoordeling aangezet tot verbetering, maar die verbetering is niet gerealiseerd tijdens de vooropgestelde periode;
- 'niet van toepassing' (n.v.t.): deze activiteit is geen vereiste voor deze SHM;
- 'blanco': de visitatiecommissie beschikt over onvoldoende gegevens om tot een beoordeling te kunnen komen.

1.6. SHM's die louter huuractiviteiten uitvoeren, worden alleen op huuractiviteiten beoordeeld. SHM's die louter koopactiviteiten uitvoeren, worden alleen op koopactiviteiten beoordeeld. SHM's die zowel huur-

als koopactiviteiten uitvoeren, worden beoordeeld op huuractiviteiten zodra ze één sociale huurwoning verhuren. Ze worden ook op koopactiviteiten beoordeeld als ze door de VMSW gemachtigd zijn om in eigen naam sociale leningen te bemiddelen of als ze zelf expliciet verzoeken om ook op koopactiviteiten te worden beoordeeld.

Los van het feit of de SHM al of niet beoordeeld wordt op koopactiviteiten, vormen de eventuele koopactiviteiten altijd een contextfactor bij het beoordelen van de prestaties op het vlak van de huuractiviteiten

- 1.7. De leden van de visitatiecommissie hebben bij de start van de visitatie een verklaring ondertekend waarin zij zich ertoe verbinden om tijdens de beoordeling onafhankelijk te handelen en geen ongewenste beïnvloeding bij hun oordeelsvorming toe te staan. De leden van de visitatiecommissie verklaren ook geen belang te hebben bij de uitkomst van dit visitatierapport. De visitatoren hebben bovendien geen, al dan niet persoonlijk, financieel, commercieel of ander belang bij de beoordeelde sociale huisvestingsmaatschappij, noch bij daaraan gelieerde bedrijven of organisaties. Het oordeel van de visitatiecommissie is ook tot stand gekomen zonder beïnvloeding door de betrokken sociale huisvestingsmaatschappij of andere betrokken partijen. Bij het voorleggen van het definitief visitatierapport aan de SHM en aan de minister herbevestigen de leden van de visitatiecommissie dezelfde verklaring. De onafhankelijkheidsverklaringen zijn opvraagbaar bij de Visitatieraad, via info@visitatieraad.be.
- 1.8. Dit visitatierapport werd geschreven met een ruim doelpubliek voor ogen. Om de toegankelijkheid te vergroten, vermijdt de visitatiecommissie het gebruik van afkortingen en specifieke vaktermen zoveel mogelijk. Toch kiest de commissie soms bewust voor het gebruik van vaktermen omdat het om uitdrukkingen gaat die juridisch een specifieke lading dekken, zo gekend zijn in de sector of omdat het gebruik ervan bijdraagt aan een vlottere leesbaarheid van het rapport. In bijlage 2 worden de meest gebruikte afkortingen en vaktermen kort toegelicht. Voor informatie over de verschillende actoren die werkzaam zijn in of raakpunten hebben met de sociale huisvestingssector verwijzen we graag naar de "lijst van actoren" die is opgenomen in het draaiboek prestatiebeoordeling.

2. SAMENVATTING

Woonhaven Antwerpen is in 2008 ontstaan uit de fusie van 4 sociale huisvestingsmaatschappijen: De Goede Woning, Huisvesting Antwerpen, Onze Woning en Perisfeer. De stad Antwerpen was telkens hoofdaandeelhouder. Het Antwerpse stadsbestuur wilde met de fusie één beleid rond sociale woningbouw in Antwerpen realiseren. De hoofdaandeelhouders van de SHM (99,90% van de aandelen) zijn het Vlaamse Gewest, de provincie Antwerpen, de stad Antwerpen en het OCMW Antwerpen. De andere aandeelhouders zijn privépersonen. De raad van bestuur telt sinds 2019 13 leden, voorgedragen door de stad Antwerpen.

Op 31/12/2018 verhuurde de SHM binnen het sociaal huurstelsel 17.414 woningen en appartementen en 257 sociale woningen buiten het sociaal huurstelsel (1,5%). In de praktijk is Woonhaven enkel actief in de stad Antwerpen. Ze verhuurt slechts 11 woningen buiten Antwerpen. Woonhaven is grootste aanbieder van sociale huisvesting in Vlaanderen. Het patrimonium van Woonhaven telt vooral appartementen en duplexen (96%). Dit is het hoogste percentage binnen de sector.

Het mediaan equivalent netto belastbaar inkomen van de sociale huurders van Woonhaven behoort tot de 10% laagste inkomens van de sector. Het aandeel gezinshoofden met een niet-Belgische nationaliteit is daarentegen het hoogste van de sector. De werkloosheidsgraad 2018 in het actieterrein van Woonhaven bedroeg 9,46% (6,40% in Vlaanderen) en het percentage leefloners 0,85% (0,57% voor Vlaanderen). Deze cijfers zijn dus substantieel hoger dan de Vlaamse cijfers. De stad Antwerpen heeft geen BSO huur opgelegd gekregen.

Woonhaven had 281 personeelsleden (of 265,5 VTE's) in dienst op 31/12/2018. De directeur wordt ondersteund door 4 directies: "Integrale Leefbaarheid", "Patrimonium", "Huurders en Kandidaat-Huurders" en "Ondersteunende Diensten".

Bij de vorige visitatie beoordeelde de visitatiecommissie 3 operationele doelstellingen als voor verbetering vatbaar. De werkpunten waren het voorkomen en aanpakken van leefbaarheidsproblemen, de financiële leefbaarheid en de kostenbeheersing. De SHM ging met de uitdagingen die haar gesteld waren aan de slag. Bij deze visitatie scoort de SHM goed op 15 operationele doelstellingen en op 2 operationele doelstellingen zeer goed. Hieronder wordt een samenvattende evaluatie gemaakt van de prestaties van de SHM. Aanbevelingen van de visitatiecommissie worden in vet weergegeven.

DE FUSIE IS VERWERKT - WOONHAVEN HEEFT BOUW EN RENOVATIE IN DE VINGERS

Woonhaven heeft het bouw- en renovatieproces duidelijk onder controle. Ze heeft zich daarop georganiseerd en beschikt over een uitgebreide plannings- en opvolgingsmethodiek. Dit komt zeker het prijsbewust bouwen en renoveren ten goede. In absolute aantallen realiseerde Woonhaven in de visitatieperiode 2014-2018 gemiddeld een 220-tal woongelegenheden per jaar. Dit is het hoogste van de sector. Afgezet ten opzichte van het patrimonium is dat een gemiddelde jaarlijkse aangroei van 1,29%, wat lager is dan de mediaan van de sector. De beleidsvisie van de stad Antwerpen heeft een grote impact op de mogelijkheden om nieuwe sociale huurwoningen te realiseren. In 2017 was in de stad Antwerpen 10,05 % (24.098) van de woningen een sociale huurwoning. In een context waarbij het BSO bereikt werd, bestaat die visie vooral uit het voorzien van bijkomende sociale huurwoningen in zones waar het relatieve aandeel ervan nog geen 9% bedraagt. De SHM legt in feite de focus op het verbeteren van de kwaliteit van de bestaande woningen. Dit laatste punt werd opgenomen in het bestuursakkoord 2019-2024 van de stad Antwerpen, waarin ook de globale doelstelling uitgesproken werd om in deze legislatuur 5.000 nieuwe of grondig vernieuwde sociale woningen op te leveren.

Woonhaven leverde een aanzienlijke inspanning om een goed beeld te krijgen op haar omvangrijk patrimonium, dat vaak uit hoogbouw bestaat. Zowat 10.000 woningen staan op de Vastgestelde Inventaris van het Onroerend Erfgoed¹. De gegevens over de staat van het patrimonium vormen de basis van een meerjarenprogramma vervangingsbouw, (deel)renovaties en preventief onderhoud. Woonhaven pakt dit professioneel en planmatig aan. Met een 70-tal grote projecten op stapel tegen 2031 is dat ook nodig. Woonhaven stelt de ERP 2020-doelstellingen (dakisolatie, dubbel glas en een energiezuinige verwarming) niet te halen, omdat de SHM het niet zinvol vindt om investeringen te doen die indruisen tegen de meerjarenplanning en omdat het renoveren van erfgoed niet altijd gemakkelijk is. De SHM bouwde goede relaties op met de betrokken erfgoeddiensten, waardoor een evenwicht wordt gevonden tussen het behouden van de erfgoedwaarde en het prijs- en milieubewust renoveren. De visitatiecommissie apprecieert het dat de SHM een duidelijke visie ontwikkeld heeft op de gefaseerde renovatie van haar patrimonium. Ze wijst er wel op dat andere SHM's geconfronteerd werden met soortgelijke problematiek en dat de sociale huurder in afwachting van de totaalrenovatie of vervangingsbouw met hoge energiekosten dreigt te blijven zitten. Dit laatste merkt Woonhaven overigens zelf op.

Bij de realisatie van nieuwe projecten wil ze een bijkomend aanbod creëren voor grote gezinnen, die de grootste doelgroep vormen. Wat betreft specifieke doelgroepen heeft Woonhaven vooral oog voor senioren, waarvoor ze een aanbod van ongeveer 2.000 woningen heeft, alhoewel het aantal huurdersgezinnen met een gezinshoofd ouder dan 65 slechts 28,24% bedraagt (zie verder).

WOONHAVEN IS FINANCIËEL GEZOND EN KAN MITS EEN VOORZICHTIG BELEID EN DE NODIGE FINANCIËLE ONDERSTEUNING DE UITDAGINGEN VAN DE TOEKOMST AAN

De SHM heeft de voorbije jaren veel inspanningen geleverd om haar financiën op orde te zetten. Dat is gelukt. De SHM heeft de nodige competenties en planningstools in huis en weet de bepalende factoren te definiëren, zoals een goede kostenbeheersing en een doorgedreven projectopvolging. Van dat laatste aspect heeft ze dus ook werk gemaakt. De opvolgings- en rapporteringscyclus, o.a. via kerncijfers, laat toe om bij te sturen waar nodig. Organisatiebeheersing en organisatieaansturing zijn sterke punten van Woonhaven. De visitatiecommissie is van mening dat de SHM gewapend is om de uitdagingen van de toekomst aan te kunnen, zoals onder andere opgenomen in het bestuursakkoord van de stad Antwerpen. Woonhaven kan daarbij rekenen op de steun van heel wat actoren. Zo financiert de stad Antwerpen haar leefbaarheidsaanpak. Woonhaven probeert ook de inkomsten van haar niet-sociaal patrimonium te optimaliseren. Het pallet aan financiële en boekhoudkundige instrumenten dat de SHM inzet ter ondersteuning en evaluatie van haar beleid vindt de visitatiecommissie overigens een goede praktijk.

De SHM slaagt er in om de kosten voor de huurders binnen te perken te houden en sensibiliseert rond gezond en kosten- en milieubewust woongedrag. Rekening houdend met het hoge aandeel appartementen - de hoogste van de sector - is dit een blijvend aandachtspunt. De visitatiecommissie suggereert daarbij te blijven zoeken naar schaalvoordelen wat mogelijk moet zijn gezien de omvang van haar patrimonium.

NAAR EEN KLANTGERICHTE ORGANISATIE

Woonhaven biedt huisvestingondersteuning aan haar bewoners gedurende de volledige huurperiode, inclusief bij eventuele verhuisbewegingen, huurdersachterstallen en problematisch woongedrag. De SHM zet in op een degelijke informatieverstrekking en begeleiding, bv. door huisbezoeken. Woonhaven beschikt over een goed netwerk van partners, zoals het CAW, OCMW en Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ), om bewoners met specifieke begeleidingsnoden te kunnen bijstaan.

¹: Het inventariseren of in kaart brengen van erfgoed is een eerste stap in het naar waarde schatten en beheren ervan.

Bij huurdersachterstallen gaat de SHM voor een nauwe opvolging en is ze bereid om tot een oplossing te komen. Bij problematische woonsituaties zet de SHM in op huisbezoeken en begeleiding door externen. Woonhaven beschikt over uitgewerkte procedures voor ieder type van fraude, waarvan ze er een zestal heeft gedefinieerd. Ze verhoogde haar inspanningen om domiciliefraude en andere types van fraude te bestrijden (bv. naleving eigendomsvoorwaarde in het buitenland), onder meer door het oprichten van een interne dienst "Toezicht".

De SHM beschikt over een visie en strategie rond leefbaarheid, verwoord in een leefbaarheidsplan en wijkactieplannen. Ze heeft haar organisatie aangepast en de directie Integrale Leefbaarheid opgericht. Woonhaven detecteert leefbaarheidsproblemen via diverse kanalen, zoals door de aanwezigheid van medewerkers op het terrein, meldingen door bewoners en een netwerk aan partners. Ze doet aan preventie door sensibilisering en techno-preventieve maatregelen. Het bevorderen van de leefbaarheid gebeurt eveneens in samenwerking met partners of door zelf initiatieven te ontwikkelen en door huurdersinitiatieven te ondersteunen. In haar bredere werking toont de SHM zich bewust te zijn van de impact die ze kan hebben op leefbaarheid. Zo neemt ze eerdere ervaringen mee bij de ontwikkeling van nieuwe projecten.

Woonhaven betreft bewoners bij renovatieprojecten en andere ingrijpende wijzigingen door bewonersvergaderingen te organiseren. Indien zich een bepaalde (leefbaarheid)problematiek voordoet, neemt de SHM het initiatief om in gesprek te gaan met bewoners. Bovendien verleent ze haar medewerking aan stedelijke initiatieven om bewoners te betrekken en verloopt de dialoog ook via bewonersgroepen, die Woonhaven ondersteunt.

TOCH ZIJN ER NOG WERK- EN AANDACHTSPUNTEN

Woonhaven heeft een doelgroepenbeleid en past dat ook consequent toe. Toch lijkt de nadruk vooral te liggen op het bouwen van seniorenwoningen en is het aantal andere doelgroepenwoningen – in verhouding met de totale omvang van het patrimonium – eerder beperkt. **De SHM stelt een evaluatie van haar doelgroepenbeleid voorop in de nabije toekomst. De visitatiecommissie vindt dit ook noodzakelijk.**

Woonhaven maakt werk van persoonlijke contacten met haar klanten, maar dit blijft een uitdaging onder andere omwille van haar schaalgrootte. De organisatie bevat vele geledingen en vervult diverse functies. Tijdens visitatiegesprekken is gebleken dat de SHM geen globaal en geïntegreerd zicht heeft op de klantenrelatie. Kandidaat-huurders en huurders moeten bij een melding of een probleem vaak meer dan eens hun verhaal toelichten. Voor een kwetsbaar doelpubliek is dat niet altijd evident. **De visitatiecommissie raadt aan om prioritair in te zetten op de uitrol van een centraal klantenbeheersysteem, met respect voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.** Dit zou een geïntegreerde dienstverlening aan de klanten ten goede komen. Het zal ook bijdragen aan een verdere verhoging van de interne efficiëntie, omdat iedere medewerker zo snel de voor hem relevante informatie kan opzoeken. Dit kan de basis vormen van een online dienstenplatform voor de burger. De communicatie rond de opvolging van technische meldingen en herstellingen kan daar eveneens in geïntegreerd worden.

De visitatiecommissie beveelt aan gebruik te maken van voorcontroles, kort na de huuropzegging, zoals veel andere SHM's doen. Een voorcontrole heeft namelijk als voordeel dat de huurder huurschade eventueel nog kan herstellen. De SHM kan de staat van de woning snel inschatten, zodat de wederverhuring vlotter kan verlopen. Woonhaven kan daarbij keuzes maken, de voorcontroles standaard inbouwen of bepaalde panden veeleer risicogericht onderzoeken.

Een werkpunt is en blijft de exploitatie van de liften. Bij defecten laat de herstelling soms lang op zich wachten. De SHM is zich van het probleem bewust en veranderde ook de aanbestedingsprocedure om meer rekening te kunnen houden met interventietermijnen. De visitatiecommissie beseft dat de markt van de liften en het liftonderhoud een moeilijke markt is wegens het beperkt aantal spelers en dat vandalisme het beheer van de liften kan bemoeilijken. **De visitatiecommissie raadt Woonhaven daarom aan om grondig na te denken wat**

de prioriteiten en de termijnen zijn op het vlak van de dienstverlening die ze aan haar huurders wil bieden. In de hoogbouw van Woonhaven is de garantie van de beschikbare liften voor de huurders immers een noodzaak.

De onderstaande tabel bevat de opeenvolgende Prestatievelden (PV) en geeft per Operationele Doelstelling (OD) de beoordeling.

(v.v.v. = voor verbetering vatbaar, n.v.t = niet van toepassing)

1. BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN		
OD 1.1.	De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen	Goed
OD 1.2.	De SHM biedt vormen van sociale eigendomsverwerving aan	n.v.t.
OD 1.4.	De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten te realiseren	Goed
OD 1.5	De SHM stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen	Goed
2. KWALITEIT VAN DE WONINGEN EN DE WOONOMGEVING		
OD 2.1.	De SHM staat in voor het onderhoud, herstel, renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het sociaal woningpatrimonium waar nodig	Goed
3. BETAALBAARHEID		
OD 3.1.	De SHM bouwt prijsbewust	Goed
OD 3.2	De SHM verhuurt prijsbewust	Goed
4. SOCIAAL BELEID		
OD 4.1.	De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners	Goed
OD 4.2.	De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid	Goed
OD 4.3.	De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan	Goed
OD 4.4.	De SHM betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer	Goed
5. FINANCIËLE LEEFBAARHEID		
OD 5.1.	De SHM is financieel leefbaar.	Goed
OD 5.2.	De SHM beheerst haar kosten goed	Goed
OD 5.3.	De SHM voorkomt en bestrijdt huurdersachterstal, sociale fraude en domicilie-fraude	Goed
OD 5.4.	De SHM heeft en gebruikt een goed financieel plan	Zeer goed
6. KLANTGERICHTHEID		
OD 6.1.	De SHM informeert burgers snel en duidelijk	Zeer goed
OD 6.2.	De SHM informeert beleidsinstanties en andere belanghebbende organisaties snel en duidelijk	Goed
OD 6.3.	De SHM meet de tevredenheid van klanten	Goed

(Tabel 1: overzicht van de beoordelingen - huuractiviteiten)

3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

3.1 Beschrijving SHM

Woonhaven Antwerpen is in 2008 ontstaan uit de fusie van 4 sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's). Telkens was de stad Antwerpen hoofdaandeelhouder. Het Antwerpse stadsbestuur wilde met de fusie één beleid rond sociale huisvesting in Antwerpen realiseren.

De vier SHM's die fuseerden, waren al decennia lang actief in Antwerpen en omgeving:

- de oudste maatschappij opgericht in 1919, was De Goede Woning (verhuurde ongeveer 4.300 woningen bij de fusie);
- de tweede SHM was Huisvesting Antwerpen opgericht in 1921 (beheerde kort voor de fusie, zo'n 6.000 huurwoningen);
- Onze Woning opgericht in 1929, was de derde SHM (verhuurde bij de fusie ongeveer 4.600 woningen);
- de vierde SHM die opging in Woonhaven Antwerpen, was Perisfeer. Perisfeer is zelf het resultaat van een fusie. In 2004 besloten de SHM's "Beter Wonen" (Hoboken) en "Sociaal Wonen" (Deurne) te fuseren tot Perisfeer. Waren de andere drie SHM's vooral in het centrum van Antwerpen actief, dan was zowel Beter Wonen als Sociaal Wonen sterk gericht op de Antwerpse periferie. Na de fusie in 2004 beheerde Perisfeer zowat 3.200 woningen.

Bij de fusie tot Woonhaven Antwerpen vier jaar later, werd ervoor gekozen om Perisfeer als de 'overnemende vennootschap' te beschouwen.

PATRIMONIUM

Op 31/12/2018 verhuurde de SHM binnen het sociaal huurstelsel 17.425 woningen en appartementen en 257 sociale woningen buiten het sociaal huurstelsel.

Tabel 2: Overzicht van het huurpatrimonium verhuurd binnen het sociaal huurstelsel op 31/12/2018.

Gemeente	Totaal sociale huurwoningen	Sociale huurwoningen Woonhaven	% sociale huurwoningen Woonhaven	Huurwoningen in beheer
Antwerpen	22.488	17.414	77,44%	257
Edegem	370	5	1,35%	0
Mortsel	252	6	2,38%	0
Totaal	23.110	17.425	75,40%	257

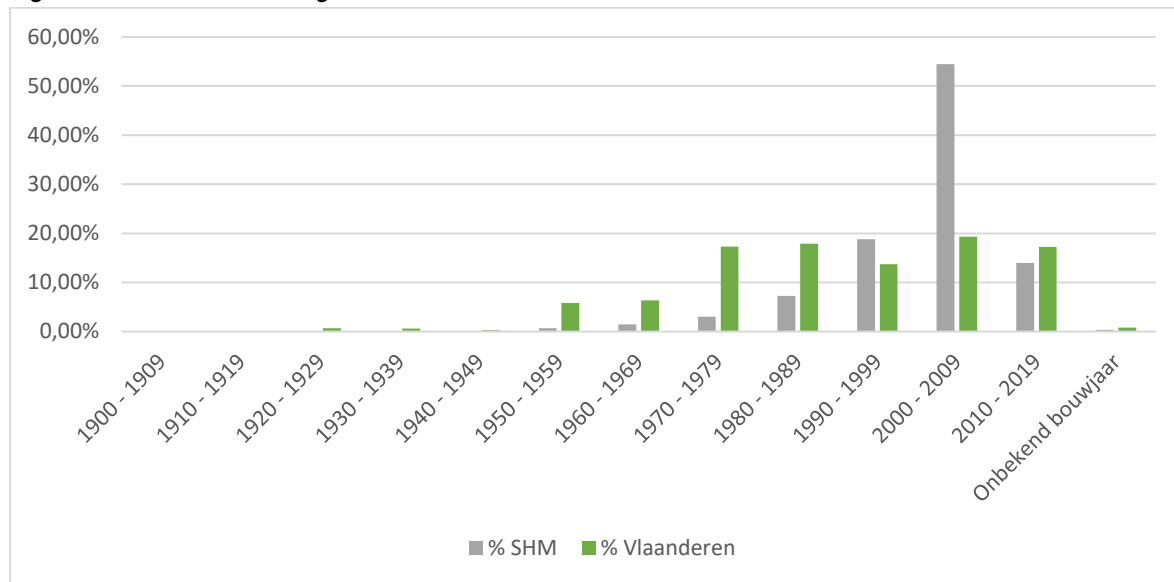
Bron: prestatiedatabank 2019 – gegevens 2018

Gezien de weinige woningen die de SHM verhuurt in Edegem en Mortsel en het lage aandeel dat dit betekent in het totaal aantal sociale woningen in deze gemeentes, wordt dit niet meer verder in beschouwing genomen noch verder besproken.

Bij de fusie in 2008 werden de gegevens van de 4 SHM's samengevoegd in een beheerssysteem. Daarbij werd niet de oorspronkelijke bouwdatum overgenomen maar de fusiedatum. Daardoor zijn er geen gede-

tailleerde gegevens beschikbaar over de ouderdom van het patrimonium van Woonhaven in de prestatie-databank (zie figuur 1).

Figuur 1: Ouderdom woningen Woonhaven



Bron: prestatiedatabank 2019 – gegevens 2018

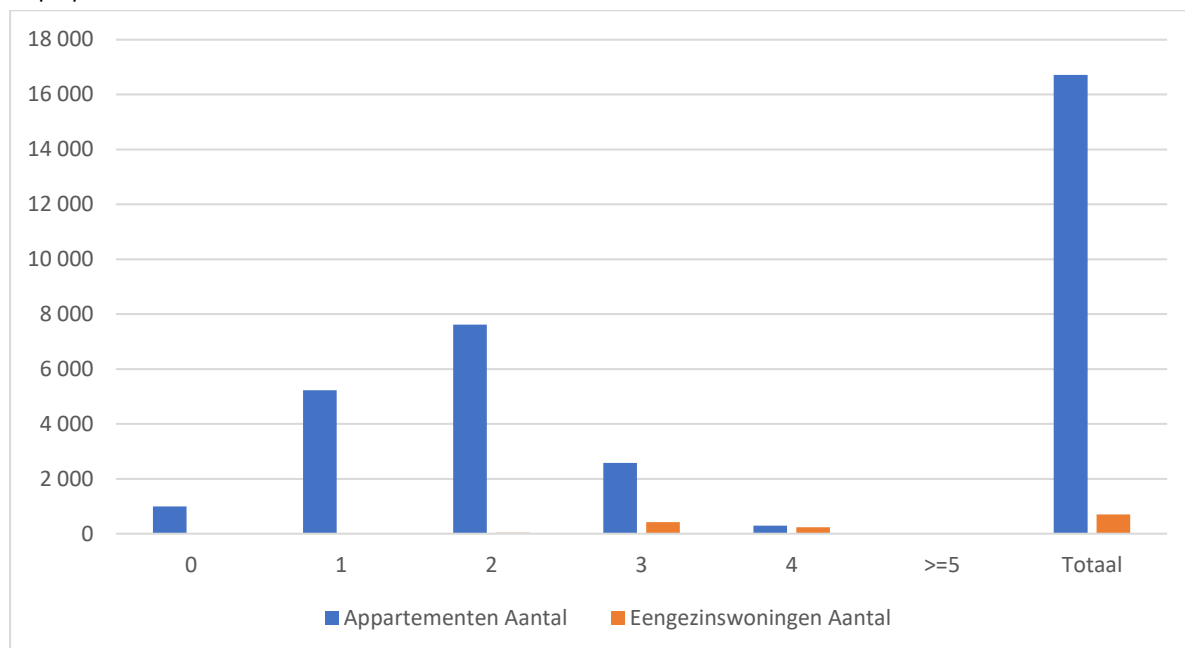
Het patrimonium telt vooral appartementen en duplexen (96%). Dit is het hoogste percentage binnen de sector. Het is dus logisch dat het grootste deel van het huidige patrimonium bestaat uit woonegelegenheden met 1 en 2 slaapkamers (respectievelijk 30% en 44%, samen 74% - zie tabel 3). Grotere woningen (4 slaapkamers of meer) vinden we zowel bij de eengezinswoningen als bij de appartementen (zie ook figuur 2).

Tabel 3: Overzicht huurpatrimonium verhuurd binnen het sociaal huurstelsel op 31/12/2018.

Type		Aantal slaapkamers						Totaal
		0	1	2	3	4	>=5	
Appartementen	Aantal	990	5 227	7 616	2 579	291	16	16 719
	%	5,92%	31,26%	45,55%	15,43%	1,74%	0,10%	100,00%
Eengezinswoningen	Aantal	0	0	40	419	238	9	706
	%	0,00%	0,00%	5,67%	59,35%	33,71%	1,27%	100,00%
Totaal woonegelegenheden	Aantal	990	5 227	7 656	2 998	529	25	17 425
	%	5,68%	30,00%	43,94%	17,21%	3,04%	0,14%	100,00%

Bron: prestatiedatabank 2019 – gegevens 2018

Figuur 2: Woongelegenheden volgens type en aantal slaapkamers verhuurd binnen het sociaal huurstelsel (31/12/2018)



Bron: prestatiedatabank 2019 – gegevens 2018

ANTWERPEN ALS ACTIETERREIN

Het actieterrein van de SHM is in de praktijk (zie hoger) beperkt tot de stad Antwerpen. In dit actieterrein zijn nog 3 andere SHM's en 1 SVK actief:

- Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arro Antwerpen met koop- en leningsactiviteiten;
- De Ideale Woning en ABC met huuractiviteiten;
- SVK Antwerpen vzw.

LOKAAL TOEWIJZINGSREGLEMENT

De stad Antwerpen keurde in 2012 een gemeentelijk toewijzingsreglement goed dat voorrang geeft vanuit 3 overwegingen:

- de lokale binding van de kandidaat-huurder met de gemeente (personen die mantelzorg verrichten of ontvangen en al een bepaalde periode in een wijk of de stad wonen);
- de woonbehoefte van specifieke doelgroepen in de gemeente (senioren, mensen met een handicap, slachtoffers van slechte woonkwaliteit en huisjesmelkerij, en daklozen);
- het bewaken of herstellen van de leefbaarheid in bepaalde wijken of wooncomplexen (toepassing van verhoogde inkomensgrenzen en specifieke toewijzingsregels voor aangekochte, nieuwgebouwde of gerenoveerde woningen waarbij leegmaking vereist is).

PERSONEEL

Woonhaven had 281 personeelsleden (of 265,5 VTE's) in dienst op 31/12/2018. De directeur wordt ondersteund door 4 directies, de "Integrale Leefbaarheid", "Patrimonium", "Huurders en Kandidaat-Huurders" en "Ondersteunende Diensten".

BESTUUR & DE LOKALE INBEDDING

De hoofdaandeelhouders van de SHM zijn het Vlaamse Gewest, de provincie Antwerpen, de stad Antwerpen en het OCMW Antwerpen, met 99,90% van de aandelen. De andere aandeelhouders zijn privépersonen. De raad van bestuur telt sinds 2019 13 leden, voorgedragen door de stad Antwerpen.

HUURDERS

Het mediaan equivalent netto belastbaar inkomen van de sociale huurders van Woonhaven in 2018 bedroeg 13 477 euro. Daarmee behoort Woonhaven tot de 10% SHM's met het laagste inkomen van de sector.

Ongeveer 28% van de gezinshoofden van de huurdersgezinnen van de SHM is ouder dan 65 jaar. Daarmee behoort Woonhaven tot de 10% SHM's met de jongste gezinshoofden. Het aandeel alleenstaande huurders bedroeg 50% en het aandeel gezinshoofden met een niet-Belgische nationaliteit 28%. Het eerste percentage is hoog in vergelijking met de sector, het aantal gezinshoofden met een niet-Belgische nationaliteit is zelfs het hoogste van de sector.

3.2 Beschrijving omgeving

HUISHOUDENS

In 2018 woonden in het actieterrein van de SHM (Antwerpen, Edegem en Mortsel) ongeveer 255.399 huishoudens, goed voor 571.019 inwoners. Er wordt een groei verwacht van ongeveer 5,6% tegen 2030 (269.626 huishoudens). De gemiddelde leeftijd van de inwoners is iets jonger dan de rest van Vlaanderen: 23,79% personen van 18 tot en met 34 jaar (20,38% voor Vlaanderen), 36,95% personen van 35 tot en met 64 jaar (40,68% voor Vlaanderen) en 16,96% personen 65 en ouder (19,54% voor Vlaanderen). De werkloosheidsgraad in 2018 bedroeg 9,46% (6,40% in Vlaanderen) en het percentage leefloners 0,85% (0,57% voor Vlaanderen). Deze cijfers zijn dus substantieel hoger dan de Vlaamse cijfers.

Het *gemiddeld netto belastbaar inkomen* per inwoner uit het actieterrein kwam in 2016 neer op een bedrag van 19.630 euro. Voor Vlaanderen was dit 18.970 euro (maar dan in 2017).

WONINGAANBOD

Van de 275.305 woongelegenheden in het actieterrein zijn er 43% eengezinswoningen en 57% appartementen (27% voor Vlaanderen). Gezien de grootstedelijke omgeving is dit hoge aandeel appartementen logisch. Bij de eengezinswoningen is er veel 'gesloten bebouwing' (rijwoningen), namelijk 37% (23% voor Vlaanderen). Ongeveer 1% van de woningen betreft 'open bebouwing' (30% voor Vlaanderen) en 5% 'halfopen bebouwing' (20% voor Vlaanderen).

De mediaanverkoop prijs in 2018 voor een woning lag in Antwerpen substantieel hoger dan in Vlaanderen (2017 - zie tabel 4), voor een appartement was dit juist het tegenovergestelde. De mediaan verkoop prijs van woningen is de voorbije 5 jaar in Antwerpen even snel gestegen als in Vlaanderen, voor appartementen was dit iets minder snel.

Tabel 4: Overzicht van de verkoopprijzen onroerende goederen in het actieterrein van Woonhave en Vlaanderen.

Gemeente	Mediaan verkoopprijs woonhuis 2018 (in euro)	Mediaan verkoopprijs woonhuis (% wijziging t.o.v. N-5)	Mediaan verkoopprijs appartement 2018 (in euro)	Mediaan verkoopprijs appartement (% wijziging t.o.v. N-5)
ANTWERPEN	242.750	12,38	165.000	13,72
VLAANDEREN - 2017	220.000	12,82	195.000	7,73

Bron: prestatiedatabank 2019 – gegevens 2018

SOCIAAL HUURANBOD EN SOCIAAL OBJECTIEF

Voor het behalen van het Bindend Sociaal Objectief voor huurwoningen (BSO Huur) worden de activiteiten van SHM's en SVK opgeteld.

In de stad Antwerpen werd het BSO huur behaald en kunnen bijkomende sociale huurwoningen alleen FS3-financiering krijgen als zij worden opgenomen in een Sociaal Woonbeleidsconvenant. In het convenant voor de periode 1/7/2017 – 30/6/2020 zijn er 429 bijkomende woningen voorzien voor de stad Antwerpen.

4. PRESTATIES VAN DE SHM

4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

SD1: De SHM draagt bij tot de beschikbaarheid van woningen, in het bijzonder voor de meest behoeftige gezinnen en alleenstaanden

OD 1.1: De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen

Beoordeling: goed

Het actieterrein van Woonhaven valt nagenoeg samen met de stad Antwerpen. De beleidsvisie van de stad heeft dan ook een grote impact op de mogelijkheden om nieuwe sociale huurwoningen te realiseren. In een context waarbij het BSO bereikt werd, bestaat die visie vooral uit het voorzien van bijkomende sociale huurwoningen in zones waar het relatieve aandeel ervan nog geen 9% bedraagt, naast het behoud van dit percentage in andere zones. Woonhaven schrijft zich in in die visie en realiseerde in de periode 2014-2018 gemiddeld 220 woningen per jaar, maar moest daarvoor wel haar financiële buffer aanspreken. Daarnaast heeft ze nog verschillende nieuwbouw of vervangingsbouwprojecten op de planning staan en stemt ze het nieuwe aanbod af op de noden. De SHM zet voor deze operationele doelstelling dan ook een goede prestatie neer.

- In de periode 2014-2018 realiseerde Woonhaven gemiddeld 220 woningen per jaar. In absolute cijfers is dat het hoogste aantal uit de sector. Wanneer dit aantal afgezet wordt tegen het aantal huurwoningen (17.168²) verhuurd binnen het sociaal huurstelsel, dan bedraagt de gemiddelde jaarlijkse aangroei 1,29% van het patrimonium, wat lager is dan de mediaan van de sector. Gezien het patrimonium van de SHM zich nagenoeg volledig op het grondgebied van de stad Antwerpen bevindt, speelt de beleidsvisie van de stad uiteraard een belangrijke rol bij de mogelijkheden van Woonhaven om haar patrimonium verder uit te breiden. Bovendien is het BSO huur in Antwerpen reeds behaald. In 2017 was in de stad Antwerpen 10,05 % (24.098) van de woningen een sociale huurwoning, terwijl het bestuursakkoord 2013-2018 de ambitie uitdrukte om dit relatief aandeel te behouden. Op het terrein vertaalde dit zich vooral in het uitbreiden van het patrimonium in zones waar het aandeel sociale woningen nog geen 9% bedraagt en in een focus op het verbeteren van de kwaliteit van de bestaande woningen. Dit laatste punt werd opgenomen in het bestuursakkoord 2019-2024 van de stad Antwerpen, waarin ook de globale doelstelling uitgesproken werd om in deze legislatuur 5.000 nieuwe of grondig vernieuwde sociale woningen op te leveren.
- Naast het vooropgestelde beleidskader betekent de vaak niet sluitende financiering van nieuwbouwprojecten ook een rem op de uitbreiding van het patrimonium. Bij de realisatie van de volledige projectplanning (bouwprojecten, renovatie en technische aanpassingen) voor de komende 10 jaren komt de cashflow onder druk te staan. In die optiek heeft Woonhaven een evaluatie gemaakt van de verschillende opties en komt ze tot de conclusie dat het ontwikkelen van bijkomende huurprojecten enkel kan op bouwgrond die reeds eigendom is van de SHM of in projecten die qua schaal toelaten om binnen de financieringsplafonds sociale huurwoningen te realiseren. Het verwerven van nieuwe gronden in de stedelijke context van Antwerpen is namelijk te duur, terwijl het realiseren van sociale huurwoningen in het kader van complexe stadsprojecten tot een hogere bouwkostprijs leidt, wat eveneens

²: Gemiddeld aantal verhuurde woningen over de periode 2014-2018.

nefast is voor de financiële leefbaarheid. Woonhaven wil daarom ook inzetten op de ontwikkeling van een bescheiden woonaanbod (zie ook OD 1.2). Indien dat gepaard gaat met de aanleg van openbare infrastructuur, stelt ze een combinatie met huurwoningen (80% huur/20% bescheiden) voorop om infrastructuursubsidies te kunnen ontvangen.

- Om de financiering voor de bijkomende sociale huurwoningen te waarborgen, heeft de stad Antwerpen een sociaal woonbeleidsconvenant afgesloten met de Vlaamse overheid. In het convenant voor de periode 1/7/2017 – 30/6/2020 zijn er 429 bijkomende woningen voorzien voor de stad Antwerpen. Voor de realisatie van bijkomende woningen, onder andere om de doelstelling van 5.000 nieuwe of gerenoveerde woningen te bereiken, is dus het afsluiten van een nieuw convenant noodzakelijk.
- Onderstaande tabel geeft een overzicht van de opgeleverde wooneenheden vanaf 2014. In de periode van 2014 tot en met 2019 zijn er 1.913 wooneenheden opgeleverd na een vervangbouw- (V), renovatie- (R) of nieuwbouwproject (N). Dat is een aangroei van 456 eenheden in dezelfde periode. Gecombineerd met de verkoop van 426 huurwoningen, geeft dit een netto aangroei van 30 eenheden.

Tabel 5: Overzicht gerealiseerde wooneenheden – 2014-2018

Jaar	Project	N/V/R	Voor	Na
2014	Tweemontstraat - Van Cortbeemdelei (2100 N 45 won)	N	0	45
	Stenenbrug - Engelselei (2140 N 15 won)	N	0	15
2015	Emiel Vloorstraat 31-37 (2020 V 24 won)	V	24	24
	Groene Silvertoptoren (2020 R 133 won)	R	152	133
	Manchesterlaan (2030 V 149 won)	V	163	149
	Bostonstraat 56 (2030 R 2 won)	R	2	2
	Venezuelastraat 1 (2030 R 71 won)	R	75	71
	Bosselaarstraat (2100 N 5 won)	N	0	5
	Bredabaan 312 (2170 N 18 won)	N	0	18
	Uitbreidingstraat (2600 N 22 won)	N	0	22
	Wijk Stuivenberg, fase 1 (2660 V 55 won)	V	41	55
	Boeksveldstraat (2610 V 21 won)	V	21	21
2016	Mil Hospitaal (2018 N 8 won)	N	0	8
	Mil Hospitaal (2018 N 5 won)	N	0	5
	Brooklynstraat & omgeving (2030 V 126 won)	V	117	126
	Hallershofstraat (2100 N 22 won)	N	0	22
	Maalbootstraat (2660 V 7 won)	V	8	7
2017	Alfons de Cockstraat (2020 V 48 won)	V	48	48
	Home van Roy (2020 R 20 won)	R	40	20
	Venezuelastraat 2 (2030 R 71 won)	R	75	71
	Lode Zielenslaan fase 1 (2050 V 63 won)	V	78	63

	Stalinstraat (2100 N 16 won)	N	0	16
	Tweemontstraat (2100 R 7 won)	R	16	17
	Bisschoppenhoflaan (2100 R 6 won)			
	Stenenbrug (2100 R 4 won)			
	Wijk Stuivenberg, fase 2 (2660 V 56 won)	V	48	56
	Groen Zuid koopwoningen (2660 N 53 won koop / N 37 H)	V	0	90
	Moretusstraat 156 (2660 R 59 won)	R	81	59
	Alfred Nobellaan 20 (2660 R 59 won)	R	81	59
2018	Cadix (2000 N 31 H / 27 koop)	N	0	58
	Vinkenstraat (2018 N 32)	N	0	32
	Halewijnlaan (2050 N 50)	N	0	50
	LUCA (2030 V 103)	V	86	103
	Stuivenberg fase 3 (2660 V 90)	V	56	90
	Eksterlaer (2100 N 55H / 13K)	N	0	68
2019	Nieuw Zuid (2000 V 96)	V	103	96
	Neerland (2610 N 45)	N	0	45
Totaal			1.457	1.913

- Op het moment van de visitatie had Woonhaven 3 nieuwbouwprojecten in uitvoering. Aan de Canadalaan/Noorderlaan wordt de laatste hand gelegd aan een complex met 73 huurappartementen (22 met 1 slaapkamer, 18 met 2 slaapkamers, 16 met 3 slaapkamers, 13 met 4 slaapkamers en 4 met 5 slaapkamers). In het najaar van 2018 startte de SHM een project in de Antwerpsesteenweg te Hoboken met 21 appartementen (3 met 2 slaapkamers en 18 met 3 slaapkamers) en 4 eengezinswoningen met 3 slaapkamers. In de Herrystraat te Deurne realiseerde ze een project met 40 appartementen (20 appartementen met 1 slaapkamer en 20 appartementen met 2 slaapkamers) en 5 eengezinswoningen met 3 slaapkamers. Daarnaast werden op datzelfde moment een aantal vervangingsbouwprojecten gerealiseerd, onder andere de projecten Kielpark en Jos Van Geellaan.
- Projecten op de meerjarenplanning hebben een fiat van de beoordelingscommissie (BeCo) voor uitvoering of voor een plaatsingsprocedure binnen een termijn van 3 jaar. Voor Woonhaven waren er – bovenop de projecten in uitvoering - op 31/12/2018 15 bijkomende huurprojecten opgenomen op de planning, samen goed voor 1.041 woningen en appartementen. Hierin zit één project vervangingsbouw (Stuivenberg), met 36 appartementen.
- Woonhaven heeft nog eens 3 projecten aangemeld, goed voor in totaal 167 woningen. De projecten zijn gelegen op de Windhoek te Mortsels en Rozemaai te Antwerpen – Ekeren.

OD 1.2: De SHM biedt vormen van sociale eigendomsverwerving aan

Beoordeling: Niet van toepassing

Woonhaven is een sociale huurmaatschappij, waardoor binnen dit visitatierapport de prestaties voor het al dan niet realiseren van een sociaal koopaanbod niet van toepassing zijn. De SHM bouwde evenwel een aantal gemengde projecten om de sociale mix in de buurt te verbeteren. Woonhaven verstrekte zelf geen sociale leningen. Voor de toekomst heeft Woonhaven beslist om niet langer in te zetten op de realisatie van sociale koopwoningen omwille van het wegvallen van de subsidies in de koopsector. Zij overweegt wel de realisatie van een bescheiden huuraanbod, waarvoor ze een proefproject gestart is op Rozemaai.

- Woonhaven realiseerde in de periode 2014-2018 sociale koopwoningen in de projecten Eksterlaer (Deurne, 13 koopwoningen en 55 huurwoningen), Groen Zuid (Hoboken, 33 koopwoningen en 57 huurwoningen) en Cadix (Antwerpen, 27 koopwoningen en 31 huurwoningen). In het najaar van 2019 verkocht Woonhaven haar laatste koopwoningen. Op de meerjarenplanning is er geen enkel project met koopwoningen opgenomen (zie OD 1.1).
- Na onderzoek van onder andere de inkomens van de kandidaten voor sociale koopwoningen enerzijds en anderzijds de verkoopprijzen van de wooneenheden in ontwikkeling heeft Woonhaven geoordeeld dat het zonder subsidies niet haalbaar en verantwoord is om verder sociale koopwoningen te ontwikkelen. De SHM wil haar grondreserve inzetten voor projecten met huurwoningen.
- De stad Antwerpen heeft in haar bestuursakkoord van 2019-2024 opgenomen om de implementatie van bescheiden huurwoningen binnen sociale huisvestingsmaatschappijen te onderzoeken. Na een financiële analyse besliste Woonhaven om – naast haar basisopdracht van het voorzien van sociale huurwoningen – ook bescheiden huurwoningen te ontwikkelen. Op de site Rozemaai wordt momenteel een project uitgewerkt met een bescheiden woonaanbod van 24 eenheden.
- Woonhaven biedt zelf geen hypothecaire kredietbemiddeling aan. Voor de uitgevoerde projecten met sociale koopwoningen heeft Woonhaven actief doorverwezen naar het Vlaams Woningfonds, Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij ARRO Antwerpen en reguliere financiële instellingen. Tijdens de infoavond over de projecten was telkens een medewerker van ARRO of het Vlaams Woningfonds aanwezig.
- In een aantal oude tuinvijken, zoals Deurne Unitas, Hoboken Heike en Moretusburg, zijn nog een aantal eengezinswoningen van Woonhaven versnipperd gelegen tussen particuliere woningen. Vermits deze huurwoningen verspreid gelegen zijn tussen eigendomswohnungen en de woningen en/of de wijk erfgoedwaarde hebben, is een rationale en betaalbare renovatie niet mogelijk. Woonhaven heeft daarom beslist om deze woningen te verkopen als de zittende huurder deze verlaat. De sociale assistent van de wijk heeft de betrokkenen persoonlijk ingelicht dat indien ze aan de voorwaarden voldoen, ze ook zelf de woning kunnen aankopen. Vermits deze woningen aan relatief lage prijzen worden verkocht, krijgt de koper de kans om de woning te kopen en op eigen tempo de woning te renoveren. In de periode van 2013 tot heden (juli 2019) zijn zo 48 eengezinswoningen verkocht.

OD 1.3: De SHM brengt sociale kavels op de markt

Deze doelstelling is bij besluit van de Vlaamse Regering van 26 februari 2016 geschrapt als afzonderlijke doelstelling en wordt daarom door de visitatiecommissie niet beoordeeld. De onderliggende vereisten zijn ondergebracht bij OD 1.2.

OD 1.4: De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten te realiseren

Beoordeling: goed

Woonhaven beschikt over een belangrijke grondreserve, maar de gronden zijn niet allemaal even ontwikkelbaar. De redenen daarvoor zijn divers: doordat een ontwikkeling, binnen de beleidsvisie van de stad Antwerpen, niet gewenst is in een wijk met een hoog aandeel sociale huisvesting (vb. Linkeroever, Luchtbal) of omdat de gronden in natuurgebied gelegen zijn (vb. Hobokense polders). Hoewel de SHM in de eerste plaats streeft naar het verbeteren van de kwaliteit van haar het bestaand patrimonium, heeft Woonhaven een duidelijke verwervingsstrategie. Ze wil met name de reeds verworven eigen gronden ontwikkelen om gemengde projecten (sociale huur en bescheiden woningen) te realiseren. Naast de aankoop van terreinen die haar aangeboden worden, verwerft de SHM ook terreinen via het uitoefenen van voorkeurrechten en nieuwe sociale huurwoningen via de CBO-procedure. De visitatiecommissie beoordeelt de prestatie van Woonhaven op deze operationele doelstelling als goed.

- Woonhaven beschikt momenteel over een grondreserve van 25,8 ha grond. De grootste “reservegronden” zijn gelegen in zones die gekenmerkt worden door een hoog aandeel sociale woningen zoals Luchtbal, Rozemaai en Linkeroever Europark. Wat betreft de gronden op de wijk Luchtbal, die buiten de stadsring gelegen is, volgt Woonhaven met veel interesse de evolutie van de werken aan de Oosterweelverbinding, omdat deze een positieve impact kunnen hebben op de ontwikkelingsmogelijkheden. In de wijk Rozemaai zullen de gronden worden ingezet binnen de volledige hertekening van de wijk volgens het goedgekeurde masterplan. Verder beschikt Woonhaven nog over reservegronden op de Hobokense polders, waarvan het grootste deel natuurgebied is. Bij de aankoop hiervan heerste nog een andere visie op ruimtelijke ordening. Door een gewestplanwijziging eind 2015 zijn de onbebouwde percelen in Silsburg Deurne dan weer omgezet van woonuitbreidingsgebied naar woonreservegebied, waardoor ze bebouwbaar zijn geworden. De stad Antwerpen en haar dochteronderneming AG VESPA (Autonoom Gemeentebedrijf Vastgoed en Stadsprojecten Antwerpen) werken in samenwerking met de verschillende eigenaars een masterplan uit.
- Gelet op de bovenstaande aandachtspunten wordt de ontwikkeling van het volgende bouwveld in Rozemaai gekozen als een eerste belangrijk proefproject. In dit grootschalig project zullen ongeveer 140 sociale huurwoningen, een 28-tal bescheiden huurwoningen, een kinderdagverblijf en de omliggende openbare infrastructuur op een geïntegreerde manier worden ontwikkeld. Hierdoor kan Woonhaven tevens meewerken aan de verwezenlijking van een belangrijk uitgangspunt van het masterplan Rozemaai, met name het verbeteren van de diversiteit van het woningaanbod in de wijk.
- De vernieuwing van gebouwen door ingrijpende renovatie of vervangbouw zorgt meestal voor een afname van het aantal woningen in een project. Door de grotere oppervlakenormen en de keuze om voldoende woningen voor grotere gezinnen te voorzien, zal een gelijkaardig volume veelal minder woningen omvatten. Bijkomend stoot Woonhaven in zones die gekenmerkt worden door een zeer hoog aandeel sociale woningen, bewust gebouwen af. Deze gebouwen hebben meestal een hoge erfgoedwaarde die een betaalbare renovatie tot kwalitatieve sociale woningen bemoeilijkt of zelfs onmogelijk maakt. Door de verkoop krijgen deze gebouwen een tweede leven en ontstaat er een betere sociale mix in de omgeving. De verkoop van gebouwen op Luchtbal (Canadalaan en Argentiniëlaan) en Kiel (Alfons de Cockstraat en Auguste Oleffestraat) zijn hiervan een goed voorbeeld. In de periode 2013 tot 2019 zijn 426 wooneenheden verkocht.
- Om deze afname te compenseren, zoekt Woonhaven gericht nieuwe ontwikkelingen in die delen van de stad met een lager aandeel sociale woningen. Woonhaven volgt hiervoor aandachtig de aangeboden voorkeurrechten op en krijgt regelmatig opportuniteiten aangeboden van projectontwikkelaars of immobiliënkantoren. De hoofddoelstelling van de verwervingsstrategie is gericht op het realiseren van een betere spreiding van de sociale woningen in de stad. In functie van deze spreiding zijn er sinds de voorgaande visitatie onder andere gronden aangekocht in Nieuw Zuid, het Groen Kwartier in Berchem

(via CBO procedure) en in de Herrystraat in Deurne. Ook bij de aankoop en ontwikkeling van deze nieuwe projecten wordt (als het past binnen de maximum financieringsplafonds) een mix van grotere en kleinere wooneenheden ontwikkeld. Indien mogelijk voorziet Woonhaven een aantal eengezinswoningen voor de huisvesting van grote gezinnen. De laatste aankoop was een voorkooprecht van gebouwen en gronden aan de Grotesteenweg in Berchem, in een buurt zonder sociale huisvesting. In dit toekomstig project zal Woonhaven een 45-tal wooneenheden ontwikkelen, waaronder een aantal eengezinswoningen in het binnengebied. Binnen het stadsvernieuwingsproject Nieuw Zuid heeft de SHM afspraken gemaakt met de stad en de ontwikkelaar om op middellange termijn verscheidene gronden aan te kopen voor ontwikkeling van bijkomende sociale woningen.

OD 1.5: De SHM stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen

Beoordeling: goed

Woonhaven zet bij de ontwikkeling van nieuwe projecten in op de realisatie van een bijkomend aanbod voor grote gezinnen, die de grootste reguliere doelgroep vormen. Andere groepen, zoals éénuoudergezinnen en koppels zonder kinderen, moeten relatief lang op de toewijzing van een sociale woning wachten. De SHM beschikt over een procedure 'overbezetting' en 'onderbezetting' en slaagt erin om de huurders te motiveren om een verhuisaanvraag in te dienen. De beschikbaarheid van geschikt patrimonium dat de mensen ertoe kan bewegen om te verhuizen blijft echter het knelpunt. Wat betreft specifieke doelgroepen heeft Woonhaven vooral oog voor senioren, waarvoor ze een aanbod van ca. 2.000 woningen heeft. Daarnaast beschikt de SHM over een zeer beperkt aantal aanpasbare en aangepaste wooneenheden en een aantal wooneenheden voor beschut wonen, inclusief wonen en crisisopvang. De SHM stelt een evaluatie van het doelgroepenbeleid in het vooruitzicht om na te gaan of er binnen het aanbod accenten verschoven moeten worden in functie van de wachtlijsten. De visitatiecommissie vindt het belangrijk dat deze evaluatie ook effectief gebeurt. Met verschillende andere actoren in de sector heeft Woonhaven afspraken gemaakt over de versnelde toewijzing. Deze toewijzingen zijn specifiek gericht op daklozen, psychiatrie en jongeren. Tenslotte verhuurt Woonhaven ook nog 107 eenheden buiten het sociaal huurstelsel. Op het terrein werkt Woonhaven goed samen met een aantal welzijnsactoren, meestal in een structureel samenwerkingsverband. De visitatiecommissie vindt dat Woonhaven haar aanbod voldoende afstemt op de noden van de verschillende groepen en beoordeelt de prestaties van de SHM op dit vlak als 'goed'.

- Ondanks het feit dat het globale percentage sociale woningen hoger is dan 9% van het woningenbestand in Antwerpen, blijft de nood aan sociale woningbouw in het actieterrein van Woonhaven groot. De SHM wordt geconfronteerd met huurders waarvan het mediaan equivalent netto belastbaar inkomen minder dan 13.500 euro bedraagt, meer dan 90% van de sociale huisvestingsmaatschappijen heeft huurders met een hoger equivalent netto-belastbaar inkomen.
- Woonhaven beschikt over het hoogste aandeel grote gezinnen op de wachtlijst (19,45%), met een gemiddelde wachttijd voor deze doelgroep van 1.595 dagen. Woonhaven heeft 559 woningen met 4 slaapkamers of meer in haar patrimonium. De visitatiecommissie kon vaststellen dat de SHM er bij de nieuwe projecten (nieuwbouw, vervangingsbouw of zware renovatie) naar streeft om systematisch een aantal eenheden voor deze doelgroep te reserveren, wat zich ook uit in de dalende trend van de wachttijd.
- De gemiddelde wachtduur voor alleenstaanden of koppels met kinderen is minder lang dan voor grote gezinnen, met respectievelijk 1.423 en 1.499 dagen. Ook hier is de duurtijd wel langer dan bij de meeste SHM's.
- Voor alleenstaande ouders of koppels zonder kinderen is de situatie nog ernstiger, met respectievelijk een wachttijd van 1.817 dagen en 1.726 dagen: voor 95% van de SHM's is deze wachttijd korter. Het valt de visitatiecommissie ook op dat slecht 15,74 % van de huurders geschrapt werd tijdens de laatste ac-

tualisatie van de kandidatenlijsten, maar dit is wellicht te verklaren door het lage netto-belastbaar inkomen van de huurders.

- Bij aanvang van een nieuw project (nieuwbouw of vervangbouw/renovatie) wordt de invulling in nauw overleg tussen de verschillende interne diensten bepaald. Belangrijke parameters hierbij zijn de wachtlijst over het gehele werkgebied en van de wijk, de noodzakelijke types voor verhuisbewegingen en het al dan niet bestaan van een over- of onderaanbod aan sociale woningen in de betrokken wijk. Er wordt in de meeste projecten gezorgd voor een goede mix van kleine en grotere wooneenheden, zodat zowel voor alleenstaanden als voor grote gezinnen op de wachtlijst – samen meer dan 70 % van de kandidaat-huurders – nieuwe woningen worden ontwikkeld. Vermits het aantal wooneenheden de maximale financiering van een grondverwerving bepaalt, dient er bij nieuwbouw over gewaakt te worden dat de densiteit (aantal eenheden) voldoende hoog is om de betaalde grondprijs te verantwoorden. Onderstaande tabel geeft de evolutie weer van de woningtypes van de opgeleverde projecten in de periode 2012-2019, en dit zowel wat betreft bijkomende woningen als vervangingsbouw en totaalrenovatie. Uit de tabel blijkt dat het aantal woningen met 4 en 5 slaapkamers significant meer gestegen is dan wat het geval is voor andere woningtypes.

Tabel 6: overzicht aangroei woningtypes Woonhaven, periode 2012-2019.

Periode	Aantal Slaapkamers								TOTAAL
	0	1	2	3	4	5	6	7	
Tot 2012	1.005	4.980	7.501	2.890	298	12			16.686
2012-2019	3	411	500	317	320	31	4	3	1.589
Tot 2019	1.006	5.381	7.652	3.051	683	41	4	3	17.776
		+ 8%	+2%	+6%	+129%	+242%			

- Het Kaderbesluit Sociale Huur (KSH) en het Intern Huurreglement van Woonhaven bepalen dat toewijzingen moeten gebeuren conform de rationale bezetting. De SHM beschikt over zowel een procedure 'Overbezetting' als een procedure 'Onderbezetting' en heeft in de visitatieperiode voor beide problemen een belangrijke inspanning geleverd (zie ook OD 4.1).
 - Op 03/12/2019 waren er bij Woonhaven 203 huurders die overbezet wonen. Voor 194 huurders was er een mutatie-aanvraag lopende, voor 9 huurders dient dat nog te gebeuren.
 - In de zomer van 2017 is Woonhaven gestart met het in kaart brengen van hoeveel woningen er onderbezet waren. Destijds was er sprake van 413 onderbezette woningen, maar dat aantal is intussen (03/12/2019) gedaald tot 197, waarvan voor 179 woningen reeds een mutatie-aanvraag loopt. De Sociale dienst heeft alle huurders bezocht, de nieuwe regelgeving uitgelegd en de bewoners verzocht om zich in te schrijven op de wachtlijst voor een kleinere woning. Als de huurder zich niet vrijwillig inschrijft, wordt dit ambtshalve door Woonhaven gedaan. In 2018 zijn 38 gezinnen door de prioriteit onderbezetting verhuisd, in 2019 25 gezinnen, zodat deze woningen beschikbaar kwamen voor gezinnen die ze rationeel kunnen bezetten. Maandelijks wordt er gecontroleerd of er bijkomende woningen met onderbezetting zijn.
 - Na 2 aanbiedingen (en weigeringen) wordt een onderbezettingsvergoeding aangerekend. Er waren op 03/12/2019 160 huurders met 1 kamer te veel en 9 huurders met 2 kamers te veel die respectievelijk 31,00 euro of 62,00 euro onderbezettingsvergoeding betaalden.
 - Als de woning ten gevolge van technische redenen niet meer het modern comfort heeft en de aanpassingswerken zijn na technische analyse niet verantwoord en/of zeker niet mogelijk tijdens bewoning, dan wordt de huurder met een technisch verslag verplicht

verhuisd naar een andere sociale woning. Ook dit kan volgens de SHM een manier zijn waarbij onder- of overbezetting wordt aangepakt. Al dient het eerder om een huurder in een pand met een slechte technische staat een volwaardig alternatief aan te bieden. Onderstaande tabel geeft per jaar aan hoeveel gezinnen met een mutatie onderbezetting, overbezetting of mutatie technisch verslag zijn verhuisd.

Tabel 7: overzicht mutaties n.a.v. overbezetting, onderbezetting of op basis van een technisch verslag

Jaar	Mutatie overbezetting	Mutatie onderbezetting	Mutatie techn. verslag
2016	59		4
2017	77		10
2018	59	38	17
2019 (tem 30/6)	43	25	13

- Zowel in het Gemeentelijk Toewijsreglement (GTR) als in het Kaderbesluit Sociale Huur (KSH) is een voorrang voorzien voor bepaalde doelgroepen.
 - In het doelgroepenluik van het GTR is een groot aantal woningen voorzien voor senioren maar zijn er ook enkele woningen voor personen met een gestabiliseerde psychiatrische problematiek.
 - Binnen het GTR van de stad Antwerpen worden zeven specifieke doelgroepen opgesomd waar bepaalde woningen voor voorzien zijn of bepaalde voorrangen tellen. De verschillende doelgroepen zijn:
 - senioren (65-plussers, daarna aan 60-plussers en tot slot aan 55-plussers, vanaf 2019 70-plussers en vervolgens 65-plussers);
 - mensen met een fysieke, auditieve, visuele of mentale beperking of mensen met een gestabiliseerde psychische problematiek;
 - transit- of crisisopvangbewoners, opgevangen naar aanleiding van slechte woonkwaliteit;
 - bewoners van panden minnelijke verwerving (panden die de overheid wenst te verwerven om haar doelstellingen te realiseren, maar waarbij de eigenaar akkoord gaat om te verkopen en het niet tot een onteigening komt);
 - bewoners van ontruimingsacties in kader van ruimtelijke ingrepen;
 - gezinnen in sociaal, innovatieve woonprojecten/project Collectief Goed;
 - dak- en thuislozen.
 - De grootste groep van woningen die Woonhaven voorziet, is gericht op de senioren, hoewel het aantal huurdersgezinnen met een gezinshoofd ouder dan 65 28,24% bedraagt, wat relatief laag is. 1.841 appartementen worden voor senioren (65+) voorzien in de buurt van een erkend dienstencentrum op een afstand van maximaal 400 meter. Deze appartementen zijn drempelloos toegankelijk met lift en hebben meestal een inloopdouche. In de nabijheid van een dienstencentrum realiseert Woonhaven systematisch meerdere seniorenappartementen, zodat oudere huurders bij renovatie van hun huidige wooneenheid kunnen doorschuiven naar een seniorenappartement in hun buurt. Voor Woonhaven biedt dit het voordeel dat de grotere woningen die zo vrijkomen, kunnen worden aangeboden aan (grotere) gezinnen. Bij de vernieuwing van de tuinwijk Stuivenberg in Hoboken zijn er bijvoorbeeld 90 nieuwe appartementen met 1 of 2 slaapkamers ontwikkeld waardoor de senioren in de wijk konden blijven wonen en er aan meerdere grote gezinnen een nieuwe eengezinswoning kon worden voorgesteld.
 - In het patrimonium van Woonhaven zijn verder nog een beperkt aantal andere doelgroepenwoningen voorzien.

- De SHM heeft slechts 35 aanpasbare wooneenheden opgenomen en 12 eenheden aangepast voor rolstoelgebruikers. In de aanpasbare woningen zijn de elementen die later niet kunnen aangepast worden reeds voorzien; drempelloos, voldoende brede gangen en deuropeningen, ruimte voor draaicirkels met een rolstoel, inloopdouche, ... De ingrepen die zeer specifiek zijn door de beperking en die nog bij de inhuring kunnen worden uitgevoerd, voert de SHM pas uit wanneer de specifieke huurder gekend is. Zo kan Woonhaven bijvoorbeeld de keuken en de benodigde beugels in de badkamer op maat plaatsen. De huurder kan hiervoor rekenen op steun van het VAPH. Woonhaven zal de huurder bij deze aanvraagprocedure helpen.
 - Woonhaven verhuurt 4 wooneenheden als Beschut Wonen en in samenwerking met ZEWOPA worden 16 wooneenheden verhuurd voor ADL-begeleiding. Ook in de toekomst blijft Woonhaven inzetten op het voorzien van huisvesting voor specifiek doelgroepen. Zo zal er in het project Wijkpoort aan de Stuivenbergwijk in Hoboken op een opvallende manier een woonruimte worden voorzien voor 7 personen met een verstandelijke beperking. De Maanwandelaars vzw zal zorgen voor de nodige ondersteuning en begeleiding. Er zal een huiselijke sfeer worden gecreëerd met een gemeenschappelijke leefruimte met keuken en voor iedere bewoner een eigen kamer of studio. Deze grote woonunit maakt op een geïntegreerde wijze deel uit van een ontwikkeling met 32 sociale huurappartementen met collectieve buitenruimte op de begane grond. Hierdoor ontstaat een inclusieve woonoplossing voor deze specifieke doelgroep.
 - Verder houdt Woonhaven structureel 3 woningen vrij in geval van een crisissituatie bij huurders zoals bv. brand en 1 woning voor tijdelijke huisvesting omwille van technische ingrepen. Deze appartementen zijn voldoende ruim (zodat er slaapplek is voor een gezin met enkele kinderen) en voorzien van alle basiscomfort (meubels, linnen, servies, tandenborstels,...). Bij een calamiteit, waarbij de huurder nergens anders terecht kan, kan de SHM hen zo tijdelijk onderbrengen in een van deze crisiswoningen tot zij ofwel kunnen terugkeren naar hun woning ofwel een andere oplossing gevonden hebben.
- Woonhaven heeft een periodieke analyse en de opmaak van een doelgroepenplan als doelstelling vooropgesteld. Ze wil hier vooral mee nagaan of er tussentijds geen accentverschuiving nodig is. De visitatiecommissie vindt het positief dat de SHM hiervan periodiek een evaluatie maakt. Ze suggereert om in dit kader het relatief groot aandeel aan seniorenwoningen te evalueren en na te gaan of andere woonvormen en doelgroepen een plaats kunnen krijgen en - in verhouding tot het totale patrimonium van de SHM - voldoende aan bod komen.
 - Met verschillende actoren in de sector heeft Woonhaven afspraken gemaakt over de versnelde toewijzing conform artikel 24,§2 KSH. Deze toewijzingen zijn specifiek gericht op daklozen, personen met psychiatrische begeleiding en jongeren. Daarbij wordt telkens een formele begeleidingsovereenkomst opgesteld.
 - In het kader van preventieve woonbegeleiding door het CAW Antwerpen of bij begeleiding door SSeGa (Samenwerking sociale huisvestingsmaatschappijen en geestelijke gezondheidszorg Antwerpen - ongeveer 75 dossiers) geldt de aanmeldingsfiche als begeleidingsovereenkomst.
 - Onder andere met het CAW (voor daklozen), het jongerenwelzijn (jongeren) en netwerk Sara (gestabiliseerde psychiatrische patiënten) zijn afspraken gemaakt en vastgelegd in een convenant. De toewijzingen gebeuren geval per geval om geïntegreerd wonen te stimuleren.

Tabel 8: Versnelde toewijzingen, Woonhaven

Plaatsen versnelde toewijzing op vraag van CAW, jongerenwelzijn en netwerk Sara			
Art 24§2	Jongeren bijzonder jeugdzorg	Daklozen	Gestabiliseerde psychiatrische patiënten
2015	25	15	20
2016	22	16	18
2017	22	16	18
2018	23	15	16
2019	23	15	15

- Het aantal versnelde toewijzingen is beperkt hoewel de SHM merkt dat er een stijgende vraag is bij zorgverleners om aangepaste woonvormen te voorzien. Daarom zal ze binnenkort samen met de zorgverleners het protocol dat de versnelde toewijzing regelt, herzien.
- Woonhaven verhuurt woningen buiten het sociaal huurstelsel aan zeer diverse doelgroepen waarbij het OCMW de grootste afnemer is met 35 appartementen. Via het netwerkoverleg (structureel overleg met welzijnsactoren) worden de welzijnsactoren geïnformeerd over de mogelijkheid tot huren buiten het sociaal stelsel bij Woonhaven. Er wordt naar gestreefd dat de aanvraag gebeurt door een koepelorganisatie. De woningen die op vraag van een organisatie buiten stelsel ter beschikking worden gesteld, liggen in de buurt van het zwaartepunt van de werking van die organisatie (meestal de zetel van de organisatie) zodat de doelgroep vlot de weg vindt naar hen en omgekeerd. Zo liggen de woningen voor blinden en slechtzienden dicht bij het centrum De Markgrave, dat een zorgaanbod heeft aangepast aan deze doelgroep. In bepaalde gevallen is de toewijzing afhankelijk van een begeleidingsovereenkomst. Bij Woonhaven wordt bij 7% van de nieuwe inhuringen dergelijke overeenkomst opgesteld.

Tabel 9: Verhuringen Buiten het Sociaal Huurstelsel, Woonhaven - dec 2019

Organisatie	Aantal
OCMW	35
ZEWOPA	16
CAW Antwerpen	11
Elegast vzw	9
De Vliering vzw	6
Aangepast wonen Antwerpen vzw	5
De Markgrave vzw	5
Multiversum	5
Heder	4
Beschut Wonen	3
Beschut Wonen Min	3
De Touter vzw	3
Dennenhof	2
TOTAAL	107

4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING

SD2: De woningen zijn van goede kwaliteit

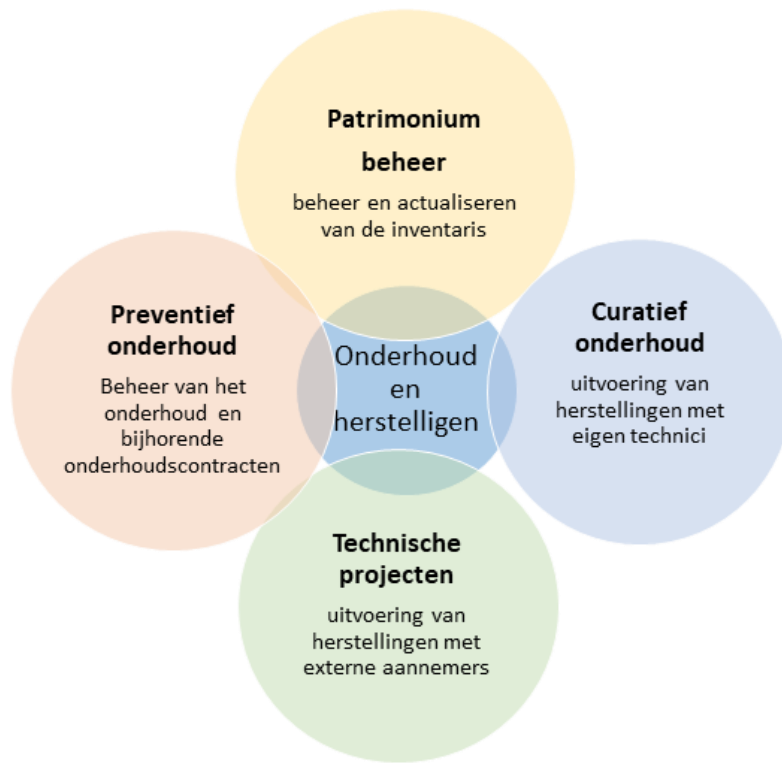
OD 2.1: De SHM staat in voor het onderhoud en herstel, de renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het sociaal woningpatrimonium waar nodig

Beoordeling: goed

Woonhaven heeft een aanzienlijke inspanning geleverd om een goed beeld te krijgen van haar omvangrijk patrimonium. Deze gegevens vormen de basis van een meerjarenprogramma vervangingsbouw, (deel)renovaties en preventief onderhoud. Minimaal 1 keer per jaar wordt deze planning geëvalueerd, bijgestuurd en geactualiseerd. De financiële consequenties van deze meerjarenplanning heeft de SHM opgenomen in het financieel plan. Woonhaven boekte in de periode 2014-2018 vooruitgang wat betreft ERP2020, maar zal de doelstellingen niet halen. Enerzijds staat een groot aantal van haar woningen op de Vastgestelde Inventaris van het Onroerend Erfgoed en anderzijds vindt de SHM het niet zinvol om investeringen te doen die indruisen tegen de meerjarenplanning. Tegen 2031 staan een 70-tal projecten gepland om de kwaliteit van het patrimonium te verbeteren. Woonhaven pakt het curatief onderhoud professioneel aan, maar de communicatie met de huurders kan beter. Uit de tevredenheidsmetingen blijkt dat de beoordeling van de prestaties van de SHM inzake onderhoud en herstellingen lichtjes verbeterd is. Omwille van de professionele aanpak en de specifieke moeilijkheden waarmee de SHM geconfronteerd wordt, vindt de visitatiecommissie dat de SHM hier een goede prestatie neerzet, ook al worden de ERP doelstellingen niet gehaald.

- Woonhaven beschikt over een gedetailleerd overzicht van de staat van haar patrimonium, met daarin verzameld de gegevens voor de conditiemeting (zie verder), de huurschatter en de ERP-prestatiedatabank. Woonhaven heeft een aanzienlijke inspanning geleverd om die gegevens te verzamelen:
 - In 2013 richtte Woonhaven de dienst Patrimoniumbeheer op;
 - In 2015 werd een planningssoftwarepakket aangekocht, via een samenwerking met Digipolis (de vereniging die de ICT-bevoegdheden van de steden Gent en Antwerpen bundelt);
 - Woonhaven trok extra personeel aan om het patrimonium in kaart te brengen (2 woninginspecteurs, tijdelijk aangevuld met 2 extra collega's) en de databank te onderhouden (databeheerder);
 - De aannemers die opdrachten uitvoeren in het kader van een onderhoudscontract bezorgen digitaal opdrachtspecifieke gegevens, die ingelezen worden in de planningssoftware. Alle wooneenheden zijn opgenomen in die software. Voor ongeveer 22% van het patrimonium is de informatie volledig (afmetingen, voorkeuren, ruimtes, foto's, inventariseringen). De visitatiecommissie vindt dat de SHM hier een aanzienlijke inspanning geleverd heeft om haar patrimonium in kaart te brengen.
- Omwille van de omvang van haar patrimonium heeft Woonhaven het opvolgen van haar verschillende doelstellingen opgedeeld in een dienst Patrimoniumbeheer, een dienst Technische Projecten, een dienst Preventief Onderhoud en een dienst Curatief Onderhoud. Onderstaande figuur geeft een overzicht van de verschillende diensten en hun taken.

Figuur 3: overzicht van de organisatie van onderhoud en herstellingen bij Woonhaven



- Vanuit de verschillende diensten is recent een actualisatie gemaakt van de meerjarenplanning voor nieuwbouw, vervangbouw en renovatie. Op basis van de conditiescore, de ERP 2020-doelstellingen (dakisolatie, dubbel glas en een energiezuinige verwarming), de geplande verhuisbewegingen en de erfgoedwaarde van de gebouwen, wordt er een prioriteit toegekend aan de geplande projecten.
 - Voor wat betreft de conditiemeting, baseert Woonhaven zich op het model dat werd uitgewerkt door de VMSW.
 - Er werd de voorbije jaren meer dan 15.000.000 euro geïnvesteerd in renovaties in het kader van de energieprestatieregelgeving. Waar nodig worden de verouderde verwarmingsketels in de woningen vervangen door nieuwe individuele gasgestookte ketels met de best beschikbare techniek naar energiezuinigheid toe. Verschillende daken worden gerenoveerd met performante isolatiematerialen. Het buitenschrijnwerk met enkele beglazing binnen het patrimonium wordt ook vervangen.
 - Woonhaven verkiest om de noodzakelijke vernieuwingen aan de gebouwen zo veel mogelijk te bundelen en om geen verschillende kleinere renovaties na elkaar uit te voeren. Door deze bundeling kunnen de gebreken op een volwaardige manier worden aangepakt, ontstaan er geen 'lock-in' effecten (waarbij de gedane investering mee genomen dient te worden in de afweging om het gebouw al dan niet af te breken), is de uiteindelijke kostprijs lager en worden de huurders maar 1 keer gehinderd. Deze totaalaanpak maakt het wel noodzakelijk dat in veel gevallen de huurders moeten verhuizen. De SHM probeert om de bewoners te laten verhuizen naar een woning in dezelfde wijk zodat ze hun netwerk behouden. Daarom is bij planning en fasering van projecten een goede afstemming op de verhuisbewegingen essentieel en wordt op voorhand bepaald in welke volgorde de verschillende gebouwen in een wijk worden aangepakt. Om dit te kunnen opvolgen, heeft de SHM een gedetailleerde en overzichtelijke planning uitgewerkt.

- Meer dan de helft van het patrimonium van Woonhaven (ca. 10.000 woningen) is opgenomen op de Vastgestelde Inventaris van het Onroerend Erfgoed, wat afbraakprojecten vaak bemoeilijkt. Toch slaagt de SHM er naar eigen zeggen in om – in nauw overleg met de erfgoedconsulenten van de Vlaamse Overheid en de dienst Monumentenzorg van de stad Antwerpen – te komen tot een wederzijds begrip en weloverwogen keuzes. Voorbeelden hiervan zijn de renovatieprojecten van de Venezuelatoren of Langblokken in de wijk Luchtbal of de torens in Hoboken. Soms werd ook besloten tot afbraak, zoals het complex Eric Sasse op het Kiel of gebouwen aan de Jos Van Geellaan in Deurne van architect Renaat Braem. Voor de drie Kielparktorens is alles in het werk gesteld om deze iconische gebouwen te kunnen bewaren en om te vormen tot nieuwe appartementen. Na de ontmantelingswerken van de eerste toren is echter gebleken dat de oorspronkelijke betonnen draagstructuur van dusdanig slechte kwaliteit is dat deze niet als basis kan gebruikt worden van een renovatieproject. Daarom is in samenwerking met de stedelijke erfgoeddienst en het team stadsbouwmeester beslist om 3 nieuwe torens te ontwikkelen. Anderzijds werd in diezelfde Arenawijk een samenwerking opgezet met AG VESPA om een aantal andere wooneenheden te behouden en te renoveren.
- Minimaal 1 keer per jaar wordt deze planning geëvalueerd, bijgestuurd en geactualiseerd. De financiële consequenties van deze meerjarenplanning werden opgenomen in het financieel plan (zie OD 5.4).
- In functie van de vastgestelde prioriteiten gaat Woonhaven over tot vervangbouw, totaalrenovatie (met verhuisbeweging) of deelrenovatie (zonder verhuisbeweging). Op de planning voor de komende 10 jaar (2019-2028) is voorzien dat 4.086 wooneenheden grondig zullen vernieuwd worden (1.747 wooneenheden door vervangbouw en 2.339 wooneenheden door totaalrenovatie). Woonhaven maakt daarvoor gebruik van de beschikbare energiepremies (REG³ en Vlaams Klimaatfonds) en EFRO-subsidies, zoals bij de totaalrenovatie van de Kielparktorens waar een subsidie van 1,9 miljoen euro bekomen werd. De huurders waarmee de visitatiecommissie sprak, waren over het algemeen tevreden over de aanpak van de verhuisbewegingen en de (deel)renovaties (zie ook OD 4.1).
- Woonhaven toetst haar gerenoveerde leegstaande panden aan de minimale kwaliteitsnormen van de Vlaamse wooncode vooraleer deze terug beschikbaar worden op de verhuurmarkt. Hiervoor werd een proefproject opgezet met de afdeling toezicht van de stad Antwerpen. Concreet betekent dit dat een woningcontroleur een net gerenoveerde woning onderzoekt en hiervoor een technisch verslag aflevert. Enkel indien geen strafpunten vastgesteld worden, wordt de woning opnieuw verhuurd. Om dit proces vlotter en efficiënter te laten lopen worden er medewerkers van de SHM (technisch experts, plaatsbeschrijvers en technici herverhuringploeg) in deze materie opgeleid.
- In de periode 2014-2018 steeg het aandeel van het patrimonium van Woonhaven dat voldeed aan de drie ERP2020-doelstellingen (dakisolatie, energiezuinige verwarming, dubbel glas) van 65% naar bijna 82%. Daarmee positioneert Woonhaven zich bij de mediaan van de sector. Wat betreft de doelstellingen van het plaatsen van dakisolatie en het voorzien van een energiezuinige verwarming, scoort Woonhaven respectievelijk 97,5% en 95,2%. Het aandeel woningen met dubbel glas ligt lager: slechts 87% van de woningen voldoet aan deze eis, 7 op 10 huurmaatschappijen halen hier een betere score. Woonhaven schrijft dit lager percentage vooral toe aan de woningen die op de Vastgestelde Inventaris van het Onroerend Erfgoed staan, wat het plaatsen van dubbel glas bemoeilijkt.
- Woonhaven heeft als doel alle programmapunten van de Vlaamse overheid betreffende de energierenovatie te implementeren binnen het volledige patrimonium. Anderzijds geeft de SHM aan dat het

³ : REG: Rationeel energiegebruik

weinig zinvol is om voor bepaalde gebouwen een bijkomende investering te doen om absoluut de doelstelling binnen de gestelde termijn te willen halen. Daarvoor zou de SHM in de periode 2020-2025 ongeveer 15 miljoen euro dienen te investeren in gebouwen waarvan een totaalrenovatie of afbraak enkele jaren later gepland staat, met de bijkomende moeilijkheid dat de gedane investering mee bepalend is voor de subsidieerbaarheid van de uiteindelijk geplande totaalrenovatie of vervangingsbouw. De visitatiecommissie apprecieert het dat de SHM een duidelijke visie ontwikkeld heeft op de gefaseerde renovatie van haar patrimonium. Ze wijst er toch op dat andere SHM's geconfronteerd werden met een soortgelijke problematiek. Dat de sociale huurder in afwachting van de totaalrenovatie of vervangingsbouw met hoge energiekosten dreigt te blijven zitten, erkent ook Woonhaven. De suggestie van de visitatiecommissie is hier om voor alle SHM's een regelgevend initiatief te nemen zodat een SHM de keuze kan maken om niet te renoveren binnen de vooropgestelde timing, maar ook de daarmee gepaard gaande meerkosten voor de huurder dient te compenseren. Dit alles uiteraard voor zover de wooneenheden aan de minimale veiligheids- en gezondheidseisen van de Vlaamse Wooncode blijven voldoen.

- Het onderhoud en de herstellingen worden zowel door eigen technici als door externe aannemers uitgevoerd.
 - De dienst Preventief Onderhoud is de spil binnen Woonhaven voor de organisatie van het onderhoud. Zowel de onderhoudscontracten als het onderhoud door eigen technisch opgeleid personeel worden vanuit deze dienst aangestuurd en opgevolgd.
 - De dienst Curatief Onderhoud, een 40-tal techniekers uit verschillende vakgebieden, heeft een eigen planningsdienst. Hier krijgen de huurders onmiddellijk een afspraak voor de uit te voeren herstelling. In 2018 werden er 24.417 werkbonden uitgevoerd waarvan 79,2% binnen een termijn van 2 weken. Herstellingen aan sanitair werden het meest uitgevoerd (2 van de 5 aanvragen). Uit de tevredenheidsenquête van 2018 blijkt dat de appreciatie voor de activiteiten van deze dienst lichtjes verbeterd is.
 - De huurders waarmee de visitatiecommissie sprak gaven eveneens aan dat ze wel tevreden zijn over de uitgevoerde werken, maar dat de communicatie met de dienst beter kan. Zo vinden ze dat het lang duurt om de afspraak vast te leggen met de interne planningscel (de SHM maakt geen gebruik van een centraal beheerssysteem) en dat ze dezelfde informatie herhaaldelijk opnieuw moeten doorgegeven (zie ook OD 4.1). De visitatiecommissie suggereert hier om te werken op basis van een ticketsysteem, waarbij de SHM voor elke melding een apart ticket aanmaakt waarnaar de huurder kan verwijzen tijdens de communicatie met de SHM. Het aangemaakte ticket kan de SHM vervolgens al dan niet omzetten in een werkbond.
 - De dienst Hervershuring van Woonhaven staat in voor het renoveren van woningen die door een verhuurbeweging (een 100-tal per maand) leeg komen te staan. In woongelegenheden waar kleinere herstellingswerken nodig zijn, worden deze uitgevoerd door eigen technici waarvoor de dienst een 25-tal personeelsleden ter beschikking heeft. In 2018 heeft deze dienst 7.062 opdrachten uitgevoerd, waarvan 47,5% binnen een termijn van 2 weken. De meeste werkbonden hebben betrekking op schrijnwerk (1 op 3). Waar er grotere werken nodig zijn, doet de SHM een beroep op externe aannemers om geen achterstand op te lopen.
 - Woonhaven heeft de laatste jaren ingezet op het efficiënter maken van de organisatie van de verhuisbewegingen/herverhuring, met als doel het verminderen van de leegstand. Daartoe werden de betrokken diensten (kandidatenbeheer, plaatsbeschrijvers en herverhuringsploeg) samen gebracht in één landschapskantoor. Er werd ook een dashboard ontwikkeld dat aangeeft waarom een woning nog leegstaat. De visitatiecommissie raadt aan het proces van de herverhuring opnieuw te bekijken en huurschade sneller vast te stellen (voorcontrole), zodat de vertrekkende huurder zelf een aantal zaken in orde kan brengen voor zijn vertrek (zie OD 3.2, OD 4.1 en OD 5.2).

Figuur 4: Dashboard Leegstand per Type bij Woonhaven

Leegstand per type			
	Onbewoonbaar type	Aantal	Delta 1m
Niet structureel	Leeg	393	-33 ↓
	-> waarvan toekomstige verhuringen	123	
	Onverhuurbaar - afwachting transit	119	14 ↑
	Onverhuurbaar - herstellingen	100	-18 ↓
	Onverhuurbaar - onbeheerde nalatenschap	11	-2 ↓
	Onverhuurbaar - Talnende erfgenamen	13	2 ↑
	Onverhuurbaar - leegmaken/opkuis	25	-9 ↓
	Totaal	661	-46 ↓
Structureel	Onverhuurbaar - afwachting renovatie	740	49 ↑
	Onverhuurbaar - renovatie	252	0 →
	Onverhuurbaar - onherstelbaar	81	4 ↑
	Onverhuurbaar - in afwachting verkoop	11	0 →
	Onverhuurbaar na oplevering - nazorg	1	-1 ↓
	Totaal	1085	52 ↑
Totaal		1746	6 ↑

Verdere opsplitsing 'Leeg'	
Onbewoonbaar type	Aantal
Leeg	393
-> waarvan zonder voorstel	43
-> waarvan met voorstel	227
-> waarvan toekomstige verhuringen	123
-> vanaf Nov 19	86
-> vanaf Dec 19	37

- De dienst Woonkwaliteit (voorheen: “Technische Projecten”) beheert de organisatie van de herstellingen die uitgevoerd worden door de externe partijen. Deze dienst staat tevens in voor de controles en opvolging van de gedelegeerde werken (door de andere diensten) en kijkt toe op de planning ervan. Om efficiënt te kunnen werken, werd er een kwalificatiesysteem voor aannemers voor kleinschalige werken opgezet, zodat de SHM een goed zicht heeft op welke aannemers bepaalde herstellingen kunnen uitvoeren. Om de huurders te informeren over op til zijnde werkzaamheden in de algemene delen van hun gebouw of zelfs in hun woning, zette de SHM een communicatieprocedure op. Specifiek voor de communicatie naar de huurders bij een panne van de lift voorzag de SHM in een aparte communicatieprocedure. De huurders waarmee de visitatiecommissie sprak gaven vooral de lange duurtijd voor het herstellen van liften aan als een pijnpunt. De SHM is zich van het probleem bewust en veranderde ook de aanbestedingsprocedure om meer rekening te kunnen houden met interventietermijnen. De visitatiecommissie benadrukt dat goed werkende liften essentieel zijn om de hoogbouwappartementen toegankelijk te houden.
- Woonhaven neemt initiatieven op het vlak van duurzaamheid. Zo beschikt ze door diverse recente realisaties over een unieke ervaring met betrekking tot de aantakking van gebouwen op een warmtewet. Ze kan om met energiezuinige renovaties. De SHM werkt ook samen met partners, maar de visitatiecommissie meent dat die samenwerkingen geen grote impact hebben op het terrein (zie ook OD 4.1). Van de mogelijkheid om een energiescan uit te voeren (via het Ecohuis) of advies te krijgen omtrent gezond wonen (via LOGO=Lokaal GezondheidsOverleg), maakt slechts een minderheid van de huurders gebruik (in 2018 werden 2.000 scans uitgevoerd). Door de beperkte personeelscapaciteit bij deze partners ligt de focus dan ook bij huurders die zelf een adviesvraag indienen. In gesprekken met de visitatiecommissie stelde de SHM sterker te willen inzetten op energie- en kostenbewustzijn. De visitatiecommissie wil Woonhaven aanmoedigen dit voornemen in de praktijk te brengen en zelfs een voortrekkersrol te spelen wat betreft het ontwikkelen van nieuwe methodes en technieken.

OD 2.2: De SHM realiseert kwaliteitsvolle woningen in een behoorlijke woonomgeving

De kwaliteit van nieuwbouwwoningen en de woonomgeving zijn onderworpen aan de bepalingen in de Vlaamse Wooncode en aanvullende kwaliteitsrichtlijnen door de minister opgelegd. Omdat in het procedurebesluit de kwaliteit van nieuwe woningen conform de wettelijke vereisten is gewaarborgd, beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties op deze OD niet apart. Als de SHM geen kwaliteitsvolle woningen zou plannen, zou ze de toets van de programmacyclus immers niet doorstaan. De beoordeling van de kwaliteit van de bestaande woningen is vervat onder OD 2.1.

4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

SD3: De SHM draagt bij tot de betaalbaarheid van woningen

OD 3.1: De SHM bouwt prijsbewust

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie stelt vast dat Woonhaven heeft geïnvesteerd in de nodige competenties om de bouwprojecten in goede banen te leiden. Er is al langere tijd een terugkoppeling tussen de diverse onderdelen van het bouwproces, waarbij de SHM opgedane ervaringen uit het verleden valoriseert. Woonhaven beschikt namelijk over ontwerprichtlijnen voor ontwerpers en heeft een gedetailleerd opvolgingssysteem van de projecten, inclusief de verschillende kostprijzen (raming, aanbestedingsprijzen, gunningsbedrag en eindbedrag). De SHM zet in op een strikte opvolging van de werven. De bouwkosten voor nieuwbouw, vervangingsbouw en renovatie respecteren over het algemeen de gestelde kostprijsnormen (sinds 2012 de FS3-norm) en dit zowel in de ontwerpfase als bij de bestelling en vooral tijdens de uitvoering. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op het prijsbewust bouwen bij de SHM daarom als goed.

- De SHM heeft de voorbije jaren slechts een beperkt aantal aankopen van gronden en panden verricht (zie OD 1.4) zodat een algemeen oordeel vellen over het prijsbewust aankopen van gronden en panden niet aangewezen is. Betaalbare gronden zijn in Antwerpen schaars geworden en enkel het voorkooprecht of een samenwerking met AG Vespa biedt een oplossing hiervoor (zie OD 1.1 en OD 1.4). De stad Antwerpen heeft ook geen BSO huur meer te realiseren. De SHM gaat bij dergelijke verwervingen voorafgaandelijk in dialoog met de stad omdat ze afhankelijk is van de dichtheden (woningen per hectare) die door de stad worden toegestaan of opgelegd en van het beleid van de stad Antwerpen om te streven naar een bredere spreiding van de sociale huisvesting over de wijken (zie OD 1.1). Daarom gaat Woonhaven bij de stad altijd vóór de verwerving na of er op die grond kan gebouwd worden en volgens welke dichtheden en bouwhoogtes. De beleids- en woonactoren bevestigden tijdens de visitatiegesprekken dat er op voorhand grondig overlegd wordt. Dit overleg is er ook in het kader van eventuele masterplannen (zie OD 1.1 en OD 1.4).
- Bij renovatieprojecten gaat de SHM na welke optie - vervangingsbouw, inclusief mogelijke verdunning, of renovatie - het meest kostenefficiënt is. De basisfilosofie van de SHM is om te opteren voor vervangingsbouw. Woonhaven onderbouwt deze beslissingen in sommige gevallen door een uitgebreide haalbaarheidsstudie en baseert zich daarbij op tal van parameters (zie OD 5.4). Aangezien een 10.000-tal woningen op de Vastgestelde Inventaris van het Onroerend Erfgoed zijn opgenomen is dit een belangrijk gegeven bij de keuze voor renovatie of vervangingsbouw. Het is wel zo dat geen van die woningen is beschermd als monument. De SHM geeft aan dat ze in de stad, via de dienst Monumentenzorg en het team Stadsbouwmeester, een partner heeft die meedenkt met de SHM (zie OD 2.1). Zo worden er oplossingen gevonden die een evenwicht aanreiken tussen de diverse doelstellingen, zoals de kostprijs, het behalen van de milieunormen en het behoud van waardevol erfgoed (bv. project Langblok in de wijk Luchtbal dat behouden wordt of het overleg met AG Vespa over de Arenawijk). De SHM heeft enkele gebouwen met erfgoedwaarde verkocht (bv. aan AG Vespa). De bewuste gebouwen waren gelegen in wijken met een zeer hoog aandeel sociale woningen. Bij de projectdefinitie dient de SHM immers ook rekening te houden met het beleid van de stad Antwerpen om te streven naar een bredere spreiding van de sociale huisvesting over de wijken (districten - 9% - zie OD 1.1).
- In de periode 2014-2018 heeft de SHM een aantal nieuwbouw-, vervangingsbouw en renovatieprojecten in eigen beheer gerealiseerd waarbij de visitatiecommissie kon nagaan of het ramingsbedrag en bestelbedrag van de werken al of niet onder het subsidiabel leningsplafond bleef. Indien de SHM onder het subsidiabel leningsplafond (sinds 2012 FS3) blijft, kan ze de investeringen financieren door middel van een gesubsidieerde lening. Indien de investeringen dit subsidiabel leningsplafond overschrijden, dient de SHM voor de overschrijding een beroep te doen op de eigen middelen of op een marktconforme en

dus duurdere lening. De visitatiecommissie heeft 45 recent uitgevoerde nieuwbouw-, vervangingsbouw en renovatieprojecten van nabij bekeken. Uit deze analyse blijkt dat de SHM het subsidiabel leningsplafond tijdens de ontwerpfase in bijna alle projecten heeft gerespecteerd, met uitzondering van een vijftal overschrijdingen. Bij de bestelling bleek evenwel dat in die projecten de kostprijsnorm meestal gerespecteerd werd. Woonhaven bouwt relatief grote projecten (zelden onder de 10 wooneenheden – zie ook OD 1.1 en OD 2.1) waardoor de SHM schaalvoordelen kan realiseren.

- Naast het bestelbedrag van de werken is ook het uitvoeringsbedrag van belang, want dit bepaalt in welke mate de SHM het leningsplafond uiteindelijk heeft gerespecteerd. Van de 45 bovenvermelde projecten, waren er 40-tal projecten opgeleverd en werd bij de meeste het leningsplafond gerespecteerd. De overschrijdingen, in drie projecten, schommelden rond de 1%. Het betrof ofwel een complex inbreidingsgericht vervangingsbouwproject of een ingrijpend renovatieproject waarbij een destructief voorafgaand onderzoek niet evident was.
- Rekening houdend met het omvangrijke bouw- en vooral renovatieprogramma van de SHM voor de volgende jaren (zie OD 1.1 en OD 2.1), is het onder controle houden van de bouwkosten van cruciaal belang. Zelfs een beperkte overschrijding van de kostprijsnormen zou een belangrijke negatieve invloed kunnen hebben op de financiële gezondheid van de SHM (zie OD 5.1). De SHM heeft de voorbije jaren wel geïnvesteerd in middelen en mensen om meer kostenbewust te bouwen. Enkele voorbeelden:
 - bij de keuze tussen renovatie of vervangingsbouw maakt de SHM waar mogelijk een grondige analyse van de voor- en nadelen van beide opties (zie OD 5.4 en hoger in deze OD);
 - Woonhaven legt de ontwerpers op om te ontwerpen naar maximaal 93% van de maximale woonoppervlakte van de simulatietabel van VMSW (kostprijsnorm). De SHM spoort daarmee aan om kleiner en efficiënter te ontwerpen wat de bouwkost verlaagt. Aanvullend werkt Woonhaven voor de erelonen van de ontwerpers met een bonussysteem, dat gerelateerd is aan de woonoppervlakte. Het ereloon wordt uitgedrukt in een percentage van het leningsplafond van die kostprijs simulatietabel. Hoe compacter en efficiënter er wordt gebouwd, hoe groter het percentage wordt;
 - de SHM geeft uitgebreide richtlijnen, aanvullend op de ontwerpleidraad sociale woningbouw van de VMSW, mee met de architecten (“de desiderata”). Deze bevatten een uitgebreid pakket aan eisen en aanbevelingen die gebaseerd zijn op de bouwervaring van de SHM. Woonhaven heeft die opgesplitst in technische - en ontwerprichtlijnen. De SHM volgt ook de toepassing ervan op. Het is een levend document dat regelmatig wordt aangepast met input van verschillende diensten van de SHM, zoals de dienst Bewonerswerking en de Technische dienst. De ontwerprichtlijnen focussen duidelijk op de eenvoud van het ontwerp en een doordachte planbouw. De technische richtlijnen proberen zoveel mogelijk te standaardiseren over het volledige patrimonium heen;
 - de SHM maakt gebruik van de architectuurwedstrijd (zie het project Blancefloerlaan west) onder andere om de bouwkost onder controle te houden. Woonhaven heeft in het bestek van de ontwerp opdracht duidelijk gestipuleerd dat de kostprijs van het ontwerp maximaal 95% van de FS3-norm mag bedragen en vraagt aan het ontwerp team dit te bewaken tijdens de volledige uitvoering van het project. Prijs/kwaliteit is tevens een gunningscriterium. In het juryverslag wordt het respecteren van de norm uitvoerig besproken. De aanwezige woonactoren en de beleidsverantwoordelijken bevestigden overigens dat de SHM in een heel vroeg stadium overleg pleegt met hen omtrent de technische en inhoudelijke haalbaarheid van de door haar beoogde projecten. Tevens verhoogt het gebruik van de architectuurwedstrijd het draagvlak bij de belanghebbende instanties aangezien ze in de ontwerpfase kunnen mee beslissen over het ingediende projectvoorstel (zie OD 1.1 en OD 6.2);
 - de SHM zet duidelijk in op de opvolging van de werven. De contractwijzigingen in meer ten opzichte van het aanbestedingsbedrag zijn in het algemeen onder controle;

- indien blijkt dat bij de aanbesteding de kostprijsnorm overschreden wordt, besteedt de SHM het dossier opnieuw aan (bv. het dossier “opbouw van 92 appartementen en 7 woningen in Deurne, Jos Van Geellaan (fase 1));
 - Woonhaven heeft een heel uitgebreid en erg overzichtelijk systeem voor de globale en gedetailleerde opvolging van haar projecten. Dit bestaat enerzijds uit een projectbeheersysteem dat de hoofdfases, mijlpalen en afhankelijkheden bevat van de grote projecten. De SHM heeft daarvoor geïnvesteerd in de nodige softwaretools. Anderzijds is er per project een opvolgingssysteem beschikbaar. Dit bevat alle informatie van een project vanaf het eerste idee tot en met de definitieve oplevering, inclusief de financiële gegevens, maar ook de contactdata, werfopvolging, technische meldingen, enz. (zie OD 1.1). Dit wordt samengevat in een tabel die per project en fase (ontwerp, aanbesteding en oplevering) aangeeft wat de raming of kostprijs is en de conformiteit met de kostprijsnorm.
- De visitatiecommissie kon vaststellen dat Woonhaven het bouwproces goed onder controle heeft, inclusief het bewaken van de kostprijs. Enig aandachtspunt blijft de exploitatie van de liften (zie OD 2.1). De huurders waarmee de visitatiecommissie sprak gaven vooral de lange duurtijd voor het herstellen van liften aan als een pijnpunt. De SHM is zich van het probleem bewust en veranderde ook de aanbestedingsprocedure om meer rekening te kunnen houden met interventietermijnen. De visitatiecommissie beseft dat de markt van de liften en het liftonderhoud een moeilijke markt is wegens het beperkt aantal spelers en dat vandalisme het beheer van de liften kan bemoeilijken. De visitatiecommissie raadt Woonhaven daarom aan om grondig na te denken wat de prioriteiten en de termijnen zijn op het vlak van de dienstverlening die ze aan haar huurders wil bieden. In de hoogbouw van Woonhaven is de garantie van de beschikbaarheid van de liften voor de huurders immers een noodzaak.
 - De SHM wordt geconfronteerd met een context die de bouwkosten opdrijft:
 - Woonhaven meldt dat de huidige bouwmarkt erg krap is, waardoor de SHM vaak maar 1 of een paar inschrijvingen op haar aanbestedingen binnenkrijgt, met een hogere prijs tot gevolg;
 - de stad Antwerpen heeft de verschillende stedenbouwkundige vereisten, die bepalen hoe gebouwd en verbouwd mag worden, verzameld in een bouwcode. De projecten van Woonhaven moeten ook voldoen aan deze stedenbouwkundige verordening maar bij enkele bepalingen is voor sociale huisvesting een andere norm of een uitzondering voorzien. Verschillende artikelen van de bouwcode zorgen volgens de SHM voor een stijging van de kwaliteit van het gebouw of het project maar ook voor een toename van de kostprijs. Zo worden er minimale oppervlaktes opgelegd voor buitenruimtes en fietsenstallingen. Deze bijkomende oppervlaktes zijn wel financierbaar binnen de FS3-financiering maar zorgen voor een toename van de totale oppervlakte en de totale kostprijs terwijl hier in feite geen extra inkomsten tegenover staan. Bijkomend heeft dit een invloed op het aantal wooneenheden dat kan worden ontwikkeld (dichtheden);
 - de stad legt bijkomende stedenbouwkundige verplichtingen op die te maken hebben met het aantal te voorziene parkeerplaatsen. SHM's krijgen wel lagere normen opgelegd dan andere ontwikkelaars;
 - bij sommige projecten wordt door de stedelijke diensten gevraagd om niet-residentiële functies te integreren. Woonhaven wil op deze vraag ingaan op voorwaarde dat er een huurcontractbelofte wordt afgesloten alvorens de ontwerpers aan de slag gaan. Zo kan de SHM vanaf het eerste ontwerp rekening houden met de specifieke eisen van de partner en wordt het risico voor niet-verhuring verkleind. Op deze manier zijn er onder andere 2 kinderdagverblijven opgenomen in de projecten en zal in het project aan de Blancefloerlaan een supermarkt worden voorzien;
 - ongeveer 10.000 woningen staan op de onroerend erfgoed-lijst. De SHM probeert via intensief overleg met de betrokken dienst de kostprijs bij renovatie onder controle te houden en ook afbraak en vervangingsbouw bespreekbaar te maken.

- Woonhaven doet een beroep op subsidies en tussenkomsten voor duurzaamheidsmaatregelen om de kostprijs van de sociale huurwoningen te drukken (zie ook OD 2.1).
- Woonhaven benut af en toe andere methoden om haar sociaal huurpatrimonium uit te breiden. Dat doet zij bijvoorbeeld via de CBO-procedure (zie OD 1.1 - bijvoorbeeld bouw van 50 huurappartementen te Antwerpen, Halewijnlaan 80 CBO9). De SHM schrijft zich telkens in voor de jaarlijkse CBO-ronde. In principe voldoen verwervingen in dergelijke gevallen altijd aan de kostprijnormen. De SHM doet slechts sporadisch een beroep op het voorkeurecht en het recht van wederinkoop, voornamelijk omwille van de ongunstige verhouding prijs-kwaliteit van de aangeboden woningen, waarbij de totaalkost het plafond van de simulatietabel (kostprijnorm) zou overschrijden. Recent heeft de SHM wel een voorkeurecht uitgeoefend in Berchem (Pulhof – Grotsteenweg).

OD 3.2: De SHM verhuurt prijsbewust

Beoordeling: goed

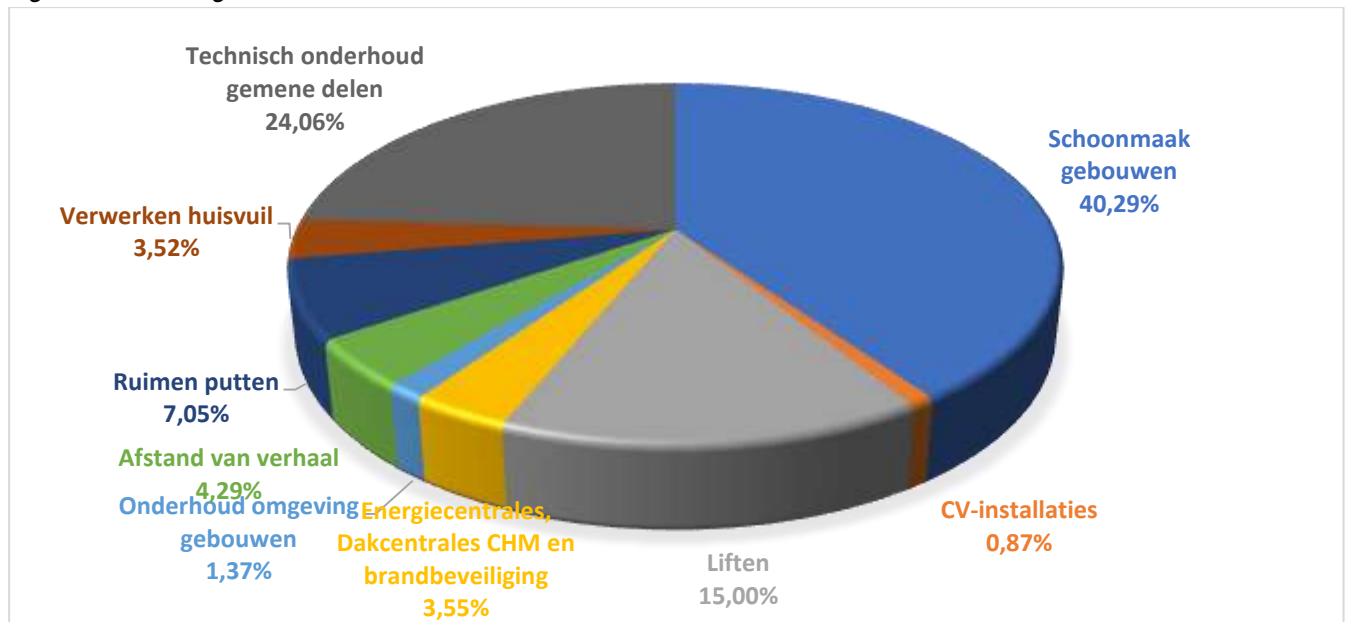
In 2018 bedroeg de gemiddelde jaarlijkse huurlast per woning 410 euro. De SHM situeert zich hiermee bij de 10% SHM's met de hoogste huurlasten. Het aandeel appartementen in het patrimonium (96%), waar traditioneel hogere huurlasten mee gepaard gaan, is het hoogste van de sector. De huurlasten vertoonden tot 2017 een dalende trend om daarna terug in beperkte mate te stijgen. Woonhaven heeft maatregelen genomen om de huurlasten onder controle te houden. De SHM heeft een visie op het verlagen van de huurlasten en van de kosten voor de nutsvoorzieningen voor de huurders. Ze vertaalt deze in concrete acties. De SHM heeft een inzicht in de samenstelling van de huurlasten per wooncomplex en in de evolutie over de tijd. Woonhaven voert nog geen voorcontroles uit bij een huuropzegging om kosten voor de vertrekkende huurder zo laag mogelijk te houden. De visitatiecommissie vindt dat de SHM goede prestaties levert voor deze doelstelling.

- De kosten voor de huurder bestaan uit drie componenten: de huurlasten (waarop de SHM vat heeft) maar uiteraard ook de huurprijs (die voornamelijk afhankelijk is van het inkomen van de huurder en waarop de SHM geen invloed heeft) en de nutskosten voor elektriciteit, gas en water (waar een gedeelte verantwoordelijkheid ligt bij huurder en de SHM – zie OD 4.1). Bij Woonhaven bedraagt de (mediaan) huurprijs per maand voor een eengezinswoning 336 euro. Daarmee behoort Woonhaven tot de 20% SHM's met de hoogste maandelijkse (mediaan) huurprijs. Voor de appartementen is dat 223 euro en dat is bij de 20% laagste mediaanhuurprijzen van de sector. Het inkomen van de huurder en in mindere mate de marktwaarde van de woning zijn het meest bepalend voor de huurprijs. Daarom wordt de huurprijs van sociale woningen niet als prestatie van een SHM beschouwd maar als een effectindicator. Met een mediaan equivalent netto belastbaar inkomen van de huurders van 13.477 euro (2018) behoort Woonhaven tot de 10% SHM's met de laagste inkomens van de sector. Gemiddeld besteden de huurders 17% van hun maandelijks inkomen aan huur (= gemiddelde woonquote voor alle sociale huurders van de SHM). Bij 15% van de SHM's ligt dit lager. Het grote aandeel appartementen, met een relatief lagere huurprijs in vergelijking met een eengezinswoning, zal hierin een rol spelen. Het verschil tussen de aangerekende sociale huur en de (huur)marktwaarde voor een woning en een appartement bedraagt respectievelijk ongeveer 396 euro en 269 euro. De sociale huurders betalen met andere woorden gemiddeld gezien een substantieel lagere huurprijs dan op de private markt.
- De gemiddelde huurlast per woongelegenheden bij Woonhaven bedroeg 410 euro per jaar in 2018. Daarmee behoort Woonhaven tot de 10% SHM's met de hoogste huurlasten. De jaarlijkse huurlasten schommelden de voorbije jaren rond de 400 euro op jaarbasis. Het niveau van de huurlasten houdt normalerwijze sterk verband met het aandeel van het patrimonium dat uit appartementen bestaat. Aan appartementen zijn meestal hogere huurlasten gekoppeld door de kosten voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen (traphal, lift, groen,...). Bij Woonhaven bedraagt het aandeel appar-

tementen 96%. Dat is het hoogste van de sector. Voor eengezinswoningen bleven de huurlasten in 2017 beperkt tot 64 euro.

- De totale huurlast voor alle huurders samen bedroeg ongeveer 6,3 miljoen euro in 2018. De drie belangrijkste posten zijn de vergoedingen voor het schoonmaken van de gemene delen (2,3 miljoen euro), het technisch onderhoud van de gemene delen (ongeveer 1,3 miljoen euro) en de “liften” (ongeveer 0,8 miljoen euro). De SHM heeft meer dan 700 liften in gebruik. De verdeling van de huurlasten per post vindt men in de hiernavolgende figuur 5

Figuur 5: Verdeling huurlasten PER SOORT - WOONHAVEN - 2017



- De SHM heeft een visie op het verlagen van de huurlasten en heeft die vertaald in concrete acties om de huurlasten en de andere kosten voor de huurder onder controle te houden. Woonhaven vertrekt daarbij onder andere van het inzicht dat ze heeft in de samenstelling van die lasten:
 - Woonhaven beschikt over gedetailleerde overzichten van de aangerekende huurlasten per woning en per groep van woningen, inclusief de verschilpercentages ten opzichte van het voorgaande jaar. Als de huurlasten of de kosten voor de nutsvoorzieningen (zie ook verder) oplopen, gaat de SHM op zoek naar de oorzaak hiervan en probeert ze te remediëren;
 - Woonhaven heeft een brandverzekering afgesloten ('afstand van verhaal ten opzichte van huurder'). De kost hiervan voor de huurder bedraagt ongeveer 16 euro per jaar. Dit houdt in dat de huurder enkel een brandverzekering moet afsluiten voor zijn inboedel. Vanuit het standpunt van de huurder doet dit de kosten dalen. Hij dient immers geen individuele brandverzekering voor de huurdersaansprakelijkheid met betrekking tot het gebouw meer af te sluiten. Dit is een praktijk die alle SHM's toepassen, ook om zeker te zijn dat die huurdersaansprakelijkheid is afgedekt door een verzekering;
 - voor gemeenschappelijke delen of collectieve installaties in de appartementencomplexen wordt er via het Vlaams Energie Bedrijf (VEB) energie geleverd. Deze organisatie garandeert de laagste prijzen, tenzij het sociale tarief voordeliger is;
 - het gemeenschappelijk groen heeft de SHM zoveel als mogelijk als openbaar domein overgedragen aan de stad om zo de kosten van onderhoud te beperken, al is er nog verbetering mogelijk. Dit is immers niet altijd gebeurd in de oudere projecten. Daar waar de overdracht nog niet officieel gebeurde, werden wel afspraken gemaakt met de stad waardoor de districten het onderhoud al wél voor hun rekening nemen.

- de SHM probeert de oppervlakte van gemene delen zo compact en onderhoudsvriendelijk mogelijk te houden en neemt die betrachting op in de ontwerprichtlijnen voor haar ontwerpers (zie OD 3.1);
- Woonhaven heeft haar patrimonium ter beschikking gesteld aan warmtenet Antwerpen. Op het vlak van uitbating van een dergelijk systeem heeft de SHM al heel veel ervaring met haar site op de Jan Denucélaan (Silvertop). De SHM zet in het algemeen in op collectieve CV-installaties die opgevolgd worden vanuit een centraal gebouwbeheerssysteem. De SHM kan sneller verwittigd worden van problemen en dus sneller ingrijpen. Dergelijke systemen zijn vaak ook efficiënter;
- Woonhaven vergelijkt regelmatig prijzen van onderhoudscontracten en schrijft daarbij inschakelbedrijven aan. De SHM heeft werk gemaakt van een verbeterd inkoopproces, onder andere door de oprichting van het kenniscentrum Inkoop. Ze kan zo meer inzetten op schaalvoordelen en de lat hoger leggen bij bestekken en aanbestedingsprocedures (zie ook OD 5.2);
- het onderhoud en herstel van de liften vormen voor Woonhaven een specifiek probleem door het aantal liften dat ze in eigendom heeft (zie OD 3.1). Aan deze liften zijn vaak hoge onderhoudskosten verbonden. Bij een recente poging tot hernieuwing van het onderhoudscontract werkte de SHM met een “streng” bestek. Gevolg was dat de aanbidders niet meer inschreven of dit deden met een te hoge prijs. Om die reden heeft de SHM de aanbesteding stilgelegd en probeert ze opnieuw aan te besteden met voorwaarden die meer in lijn liggen met de geldende omnium en semi-omniumcontracten van de betrokken firma's. De visitatiecommissie heeft begrip voor de moeilijke situatie waarin de SHM zich bevindt, vooral omwille van het beperkte aantal spelers op de markt en de technisch gebonden monopolieposities. Ze blijft echter aandringen om een correcte en betaalbare dienstverlening te organiseren voor haar huurders (zie ook OD 2.1 en OD 3.1);
- de SHM probeert in de planfase het gebouw zo te organiseren dat zoveel mogelijk appartementen worden bediend per lift. Naar huurlasten toe heeft dit een positief effect maar bij het uitvallen van een lift kan dit een grote impact hebben op de betrokken huurders indien dit de enige lift is waarvan ze gebruik kunnen maken voor toegang tot hun appartement.

Over het algemeen vonden de aanwezige huurders op de visitatiegesprekken de huurlasten aanvaardbaar.

- De SHM probeert de huurders te stimuleren om zelf bepaalde taken op te nemen teneinde de huurlasten verder te drukken. De dienst Net.Werk. neemt initiatieven om de huurders zelf een deel van de gemene delen te laten schoonmaken. Af en toe laat de SHM eenmalig een gebouw volledig schoonmaken om nadien de huurders te stimuleren om het zelf verder te doen. Bij de inhuurname van een nieuw gebouw gaan de Sociale dienst en Net.Werk na hoe ze de schoonmaak zullen regelen. Ze proberen in eerste instantie om de huurders zelf te laten schoonmaken waarbij ze ondersteunen door onder andere een beurtrol te voorzien. Lukt dat niet en blijkt dat de kwaliteit achterblijft, dan wordt het schoonmaken uitbesteed. Vooraf probeert de SHM de huurders te sensibiliseren door hen op de kosten te wijzen.
- De SHM onderneemt ook acties naar de huurders toe om de kosten voor nutsvoorzieningen te drukken in het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) (zie OD 4.1):
 - samen met LOGO (LOkaal GezondheidsOverleg) richtte Woonhaven een DEMO-woning in in 6 wijken. Huurders en bewonersgroepen kunnen tips krijgen hoe ze kunnen bezuinigen of dienen om te gaan met verwarming en watergebruik. Daarbij wordt ook gewezen op de gedeelde verantwoordelijkheid inzake milieubewust wonen en leven. Deze DEMO-woning wordt ingericht in de eigen panden om het voor de huurder zo realistisch mogelijk te maken. De impact hiervan kan evenwel nog verbeterd worden (zie ook OD 4.1);

- in een gedeelte van het patrimonium kunnen (een deel van) de nutsvoorzieningen niet voor elke woning direct afzonderlijk opgemeten worden. Dit zet niet aan tot zuinig verbruik door de bewoners. Woonhaven investeert evenwel al een vijftal jaren in het plaatsen van individuele warmte- en watermeters. Voor deze laatste wordt sinds 3 jaar een subsidie door de stad Antwerpen toegekend om waterbesparende maatregelen uit te werken. Het plaatsen van de individuele meters dient ook voor het opsporen van lekken. Doordat meer en meer appartementen uitgerust zijn met individuele (tussen)watermeters kunnen de huurders hun individueel waterverbruik meten en afrekenen. Tussen 2013 en eind 2018 werden 7.500 individuele meters (5.000 appartementen) geplaatst. Deze inspanning zet de SHM verder in 2019 en 2020. In samenwerking met de firma die deze meters aanlevert en uitleest, bekijkt de SHM de mogelijkheden om hoge verbruiken via een online tool te kunnen detecteren om sneller te kunnen ingrijpen;
 - omwille van de complexiteit van technieken, vooral in zeer oude gebouwen, is het niet mogelijk om overal watermeters te plaatsen. Dit zijn ook vaak gebouwen die op korte of middellange termijn zullen gerenoveerd of vervangen worden. Zelf neemt Woonhaven viermaandelijks alle watermeterstanden op van de collectieve meters. De SHM werkt hiervoor een rapport uit zodat in de toekomst per opname het gemiddelde verbruik per inwoner berekend wordt en dan vergeleken wordt met het gemiddelde van het voorbije jaar. Zo wil de SHM de abnormaal hoge verbruiken eruit halen om zo de huurders te sensibiliseren of vroegtijdig lekken op te sporen;
 - de SHM zet in op de slimme watermeters. Voorlopig zijn er al zo'n 550 geplaatst (zowel collectieve als individuele). In eerste instantie was Woonhaven bij de opstart en in de testperiode preferred partner waardoor hun gebouwen eerst aan bod kwamen. Ondertussen werd het testproject positief geëvalueerd door water-link⁴ en worden nu alle watermeters in het werkingsgebied vervangen door slimme meters. Het voordeel van de slimme meters is onder andere dat het verbruik continu kan opgevolgd en geraadpleegd worden via het portaal van water-link. Op dit moment is dit nog zeer arbeidsintensief omdat de SHM nu meter per meter moet oproepen op het portaal en omdat de data ook maar 12 maanden bijgehouden worden. Woonhaven probeert echter in overleg met water-link een efficiënt systeem uit te rollen;
 - elk jaar gaat Woonhaven na wat de grote afrekeningen zijn (groter dan 500 euro) en wat de afrekening van deze klant hoog maakt. Met deze informatie gaat de sociaal assistente op huisbezoek. Enerzijds om de levensstijl van de huurder na te gaan en samen te bespreken of er mogelijkheden zijn voor bijvoorbeeld zuiniger verbruik. Anderzijds wordt gelijktijdig gecheckt of er anomalieën of technische mankementen zijn in de woning die een verklaring zouden kunnen zijn voor de verhoogde kost. De huurder kan ook onmiddellijk een afbetalingsplan afspreken met de sociaal assistente.
- Woonhaven hecht belang aan de transparantie van de huurlasten en de kosten voor collectieve verwarming en warm en koud water. De SHM organiseert daarom zitdagen voor de huurders gedurende twee weken na het versturen van de afrekeningen. Ze presenteert de jaarlijkse afrekening van de huurlasten zo overzichtelijk mogelijk.
 - Onderhoud en herstel, wie doet wat en wie betaalt?: het is over het algemeen niet altijd even duidelijk voor de huurder. Woonhaven hanteert daarom als basis het in de sector veel gebruikte "Ziezo! ...Handig boekje voor huurders" (hierna het "Ziezo!"-boekje), dat onder andere de rechten en plichten van de (ver)huurder verduidelijkt. Hierdoor is de huurder beter geïnformeerd over welke kosten al of niet te zijner laste vallen (zie D 4.1).

⁴: water-link is de waterdistributiemaatschappij voor onder andere de stad Antwerpen.

- Bij de opzegging van het huurcontract voert de SHM nog geen voorcontrole uit waarbij een medewerker van de Technische dienst ter plaatse gaat om de eventuele huurschade te bekijken. Bij een dergelijke voorcontrole kan de SHM normaal aangeven welke elementen de huurder zelf tijdig kan oplossen, waardoor in sommige gevallen dure afrekeningen voor de huurder voorkomen kunnen worden. De visitatiecommissie beveelt Woonhaven aan sterker in te zetten op het gebruik van voorcontroles, kort na de opzegging, zoals veel andere SHM's doen. Een voorcontrole heeft namelijk als voordeel om huurschade te vermijden én de staat van de woning snel te kunnen inschatten, zodat de wederverhuuring vlotter kan verlopen (zie OD 4.1 en OD 5.2).

4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

OD 4.1: De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

Beoordeling: goed

Woonhaven biedt huisvestingsondersteuning aan haar bewoners gedurende de volledige huurperiode, inclusief bij eventuele verhuisbewegingen. Bij toewijzing is er een degelijke informatieverstrekking en begeleiding, onder meer door huisbezoeken. De bewoner krijgt toelichting over zijn rechten en plichten, de werking van de SHM en mogelijke aanspreekpunten bij vragen of problemen. Woonhaven beschikt over een goed netwerk aan partners om bewoners met specifieke begeleidingsnoden te kunnen bijstaan. De SHM neemt ook initiatieven om bewoners te sensibiliseren omtrent een gezond en kosten- en milieubewust woongedrag. Een aandachtspunt zijn technische meldingen, waarvan de opvolging beter kan. Toch meent de visitatiecommissie dat Woonhaven een goede prestatie neerzet.

- De Directie Huurders en Kandidaat-huurders bestaat uit 3 diensten. De dienst Kandidatenbeheer staat in voor inschrijvingen en toewijzingen en de dienst Huurdersadministratie behandelt de dossiers van zittende huurders. De Sociale dienst neemt diverse opdrachten op zich ten aanzien van bewoners, gaande van onthaal tot begeleiding, bemiddeling, doorverwijzing en controle. De dienst Kandidatenbeheer is actief vanuit een centraal kantoor. De medewerkers van de Sociale dienst en de dienst Huurdersadministratie zijn veeleer aanwezig in de huurderskantoren en de sociale woonwijken (zie ook OD 6.1). Nog andere diensten, zoals ICT en communicatie, hebben een ondersteunende rol. De Sociale dienst is de laatste jaren enigszins afgebouwd door personeelsverschuivingen, zodat iedere sociaal assistent nu ongeveer de ondersteuning voor 1200 gezinnen verzorgt in plaats van 1000 zoals vroeger het geval was.
- De toewijzing van een woning verloopt volgens een vaste leidraad. Indien een woning vrijkomt, schrijft Woonhaven in regel één kandidaat aan. Hij of zij kan de sleutel ophalen om de woning te bezichtigen. Gaat het om meerdere toewijsbare woningen, dan organiseert de SHM een verhuurdag, met een rondleiding door haar medewerkers. Aan geïnteresseerde kandidaten geeft Woonhaven meer uitleg over de financiële aspecten van het huurcontract. Indien de kandidaat met de huurprijs akkoord gaat, volgt binnen de twee weken een huisbezoek door een (of twee) medewerker(s) van de Sociale dienst in de thuissituatie van de kandidaat. Het doel is drieledig: met elkaar kennismaken, het woongedrag en de begeleidingsnoden van betrokkene inschatten en informatie verstrekken. Informatieverstrekking bestaat hierbij uit het overlopen van onder meer het contract en het reglement van inwendige orde (RIO), naast toelichting omtrent het verdere verloop van de procedure. Woonhaven overhandigt ook een overzicht met de voornaamste stappen en afspraken om de kandidaat hierbij te begeleiden. Het huisbezoek vormt tevens de basis voor een sociaal verslag dat als onderdeel van het toewijzingsverslag wordt voorgelegd aan de directie. Met een vaste checklist worden zo de gezinssituatie, de toestand van de huidige woning en zorgsignalen in kaart gebracht. Volgens Woonhaven leidt dit in 1 à 2% van de gevallen tot een weigering van de toe-

wijzing. In ongeveer 15% van de dossiers stelt men een zekere begeleidingsnood vast, waarop de Sociale dienst dan preventief kan inspelen.

Na een positieve beslissing door de directie volgt een nieuwe afspraak met de huurdersadministratie voor bijkomende toelichting (contract, RIO) en om het contract te ondertekenen. De huurder krijgt tevens een patrimoniumfiche (contactpersonen, praktische afspraken in het gebouw, enz.), het ZieZo!-boekje en de laatste twee edities van het huurdersmagazine 'Wonen & Weten'.

Bij de opmaak van de plaatsbeschrijving ondersteunt de SHM bij de administratie voor nutsvoorzieningen. De bewoners waarmee de visitatiecommissie kon spreken, toonden zich daarbij overwegend tevreden over de begeleiding bij inhuurname. Een gebrek aan mondelinge toelichting over de aanwezige installaties haalden zij aan als knelpunt.

De visitatiecommissie kon ook vaststellen dat er soms sprake is van een korte periode tussen het aanbod en de aanvang van het huurcontract, waardoor een probleem van dubbele huur kan ontstaan indien de betrokkene voordien niet bij Woonhaven huurde. Hoewel het vermijden van leegstand een te rechte bekommernis is, vraagt de visitatiecommissie na te gaan of het mogelijk is een klantgericht systeem te ontwikkelen, eventueel binnen een ruimere herziening van het wederverhuurproces (zie verder).

- Kort na het inhuren (het doel is binnen de drie maanden) is er een onthaalbezoek door een maatschappelijk werker. Huurders kunnen vragen stellen of problemen signaleren. Voor Woonhaven biedt dit contact de mogelijkheid om de staat van de woning te bekijken en begeleidingsnoden te detecteren. De betrokken SHM-medewerker herneemt tevens afspraken rond wonen in het gebouw en informeert de bewoner over aanwezige huurdersgroepen.
- Huurders kunnen de overeenkomst opzeggen via mail, brief of het invullen van een opzegformulier in een huurderskantoor. Woonhaven informeert over verwachtingen omtrent de staat van de woning en geeft praktische tips bij het organiseren van de verhuis via briefwisseling en een verhuisbrochure. Medewerkers stelden dat er sporadisch een vooronderzoek plaatsvindt, waarbij de SHM vóór de eigenlijke plaatsbeschrijving adviseert over nodige herstelwerken ten einde huurschade te vermijden. Een vooronderzoek vindt plaats op verzoek van de huurder, maar over deze mogelijkheid is er nauwelijks of geen communicatie. De visitatiecommissie beveelt Woonhaven aan sterker in te zetten op het gebruik van voorcontroles, kort na de opzegging, zoals veel andere SHM's doen. Een voorcontrole heeft als voordeel om huurschade te vermijden én de staat van de woning snel te kunnen inschatten, zodat de wederverhuuring vlotter kan verlopen. De SHM kan daarbij keuzes maken, zoals door voorcontroles standaard in te bouwen of bepaalde panden veeleer risicogericht te onderzoeken.
- Woonhaven kadert haar aanpak rond gezond en kosten- en milieubewust woongedrag sinds kort binnen een breder beleid rond Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) (zie ook OD 3.2). Woonhaven kiest ervoor om prioritaire aandacht te schenken aan het verduurzamen van de gebouwen. Aandacht voor het woongedrag is hierbij eveneens belangrijk, zowel binnen de gebouwen waar de nodige duurzaamheidsingrepen nog dienen uitgevoerd te worden, als binnen deze waar nieuwe technieken zorgen voor toenemende complexiteit. Concreet reikt de SHM aandachtspunten of praktische tips aan binnen de bredere informatieverstrekking en verspreidt ze enkele specifieke brochures (brandveiligheid, verluchting). Daarnaast neemt de SHM acties (bijvoorbeeld rond het sorteren van afval, openstellen van een demo-woning) en geeft ze advies aan huurders met een hoge afrekening voor nutsvoorzieningen. De SHM werkt ook samen met partners, maar de visitatiecommissie meent dat die samenwerkingen geen grote impact hebben op het terrein. Van de mogelijkheid om een energiescan uit te voeren (via het Ecohuis) of advies te krijgen omtrent gezond wonen (via Logo), maakt namelijk slechts een beperkt aantal huurders gebruik. Woonhaven bezorgt bijvoorbeeld wel lijsten van nieuwe huurders aan het Ecohuis, maar door een beperkte personeelscapaciteit bij deze partner ligt de focus op huurders die zelf een adviesvraag indienen. In gesprekken met de visitatiecommissie stelde de SHM sterker te willen inzetten op energie- en kostenbewustzijn. In samenwerking met partners diende ze bijvoorbeeld een Europese subsidieaanvraag in voor een project rond huurdersbetrokkenheid bij

duurzaam woongedrag. De visitatiecommissie wil Woonhaven aanmoedigen dit voornemen in de praktijk te brengen en zelfs een voortrekkersrol te op te nemen wat betreft het ontwikkelen van nieuwe methodes en technieken (zie OD 2.1).

- Over onderhoud- en herstellingen informeert de SHM met het ZieZo!-boekje en via de bredere informatieverstrekking aan de huurder. Problemen kan men telefonisch of met een formulier op de website melden. In sommige appartementsgebouwen is er een niet-inwonende conciërge (NICO) die optreedt als doorgeefluik naar de Technische dienst. In elk huurderskantoor kunnen bewoners gebruik maken van een telefoon om de Technische dienst te bereiken. Buiten de kantooruren is er permanentie voor dringende problemen (zie ook OD 6.1), waarbij de website een kader biedt van wat als een 'dringende' melding wordt beschouwd.

Bij telefonische meldingen komen bewoners in eerste lijn terecht bij een SHM-medewerker die de melding registreert en doorverwijst naar de juiste dienst (Loodgieterij, Elektriciteit, enzovoort). In tweede lijn komt men in contact met een medewerker die de werken inplant. Recent introduceerde de SHM een SMS-systeem waardoor de huurder nadien tweemaal een bevestiging krijgt van de afspraak. Niettemin blijft de communicatie rond herstellingen een aandachtspunt (zie ook OD 2.1).

Woonhaven organiseert de herstellingen die de SHM ten laste vallen. Medewerkers stelden dat de huurder herstellingen die hem of haar ten laste vallen in principe zelf dient te organiseren. Daarbij merkt de visitatiecommissie een tegenstrijdigheid op met de website en het RIO, waar er telkens sprake is van een keuze voor de huurder (zelf uitvoeren of door Woonhaven). De commissie vraagt een duidelijk kader te creëren en de communicatie hierover indien nodig aan te passen.

Uit een tevredenheidsmeting (zie ook OD 6.3) blijkt dat 75 à 80% van de bevroegde bewoners tevreden is over de dienstverlening van zowel de technici als het callcenter van de Technische dienst. Iets meer dan één op tien bewoners geeft wel aan dat het probleem na de melding niet opgelost was, wat suggereert dat (bepaalde) herstellingen meer opvolging en/of communicatie met de huurder vragen (bijvoorbeeld om achterliggende problemen te duiden). Bewoners waarmee de visitatiecommissie kon spreken, stelden dat telefonisch contact moeilijk verloopt door lange wachttijden, een aspect dat in de tevredenheidsmeting niet aan bod kwam. Woon- en welzijnsactoren bevestigden soortgelijke signalen te krijgen via hun klanten en menen bovendien dat het voor anderstalige of zwakkere huurders niet evident is om een technisch probleem per telefoon toe te lichten. Algemeen gaf men het signaal dat de aanpak minder vlot verloopt dan vroeger.

Omwille van de lange wachttijden wil Woonhaven de bewoners toeleiden naar de website om problemen door te geven. Uit de tevredenheidsmeting blijkt echter dat één op drie bewoners deze mogelijkheid niet kent. De SHM overweegt ook om een technische balie te voorzien en ziet mogelijkheden in digitalisering om de interne werking te optimaliseren. Woonhaven geeft ook aan de front- en backofficeplanning bij herstellingen te willen herorganiseren. Samen met onder meer de recente invoering van het SMS-systeem is het positief dat Woonhaven bereid blijkt om de werking bij te sturen en te verbeteren. De visitatiecommissie vindt het aangewezen om de aanpak van technische meldingen nauw op te volgen, in het bijzonder wat betreft de bestaande knelpunten, resultaten te evalueren en hier maatregelen aan te verbinden.

- De Sociale dienst en de dienst Huurdersadministratie zijn het aanspreekpunt bij niet-technische problemen. Bewoners kunnen er bijvoorbeeld terecht voor samenlevingsproblemen of voor het opstellen van een afbetalingsplan bij achterstallen (zie ook OD 4.2 en 4.3).
- Woonhaven doet een beroep op andere dienstverleners, zoals het CAW, OCMW en Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ), om ondersteuning te bieden aan bewoners met specifieke ondersteuningsnoden (zie ook OD 1.4, 4.2, 4.3 en 6.2). Het SSeGa-project is hierbij een sterk voorbeeld. Dit is een samenwerkingsverband tussen GGZ en drie sociale huisvestingsmaatschappijen regio Antwerpen, waardoor psychisch kwetsbare sociale huurders rechtstreeks kunnen worden aangemeld bij GGZ. Woonhaven stond mee aan de wieg van dit innovatieve project en trekt samen met SSeGa intussen ook een werkgroep rond aanklappende zorg over de provincies heen. Het concept heeft ingang gevonden bij vele SHM's

en wordt door diverse lokale besturen gesteund, wat de meerwaarde alleen maar verder onderstreept. In het algemeen stellen Woonhaven en de woon- en welzijnsactoren wel vast dat de begeleidingsnoden de capaciteit overtreffen, onder meer door vermaatschappelijking van de zorg. Die vaststelling staat enigszins haaks op het gegeven dat Woonhaven de eigen capaciteit binnen de Sociale dienst afbouwde, al vond er een taakverschuiving plaats door de aanstelling van leefbaarheidsmedewerkers (zie ook OD 4.3) en gaat het vaak om dossiers die de basisbegeleidingstaken van een SHM te boven gaan. In gesprekken met de visitatiecommissie suggereerden actoren wel dat er mogelijkheden zijn om de aanwezige (interne en externe) capaciteit bij versnelde toewijzingen efficiënter te benutten. Dit door de duur van de begeleiding, vastgelegd in een overeenkomst met de betrokken welzijnsinstantie, sterker af te stemmen op de noden van de cliënt, eerder dan in een vast stramien te werken. De visitatiecommissie erkent dat er sprake is van een moeilijke evenwichtsoefening, maar raadt Woonhaven aan om met de partners (en eventueel beleidsverantwoordelijken) in dialoog te (blijven) gaan over taakstelling en verwachtingen, om uiteindelijk de ondersteuning van bewoners zo goed als mogelijk te organiseren.

- Woonhaven ondersteunt bewoners bij noodzakelijke verhuisbewegingen omwille van sloop of ingrijpende renovatiewerken. In een eerste fase doet de SHM dit met een informatievergadering waarbij ze de plannen en voorlopige timing toelicht. Wanneer het ontwerp definitief is, volgt een tweede bijeenkomst om onder meer het ontwerp voor te stellen en bewoners te informeren over de verhuisbeweging. De SHM kondigt dan ook de huisbezoeken aan die de Sociale dienst kort nadien opstart. Kort voor de opstart van de werken volgt nog een derde vergadering of een infobrief. Bij de huisbezoeken kunnen bewoners hun voorkeuren voor een nieuwe woning doorgeven. Woonhaven tracht het (blijven) wonen in de eigen buurt te faciliteren, al geeft men aan dat dit vooral bij het eerste te renoveren gebouw in een bepaald complex niet eenvoudig is. De SHM biedt bewoners ook de mogelijkheid van een vrijwillige mutatie (1 jaar voorafgaand aan de start van de werken), dan wel tijdens een verplichte verhuisbeweging (ten vroegste 6 maanden vooraf). Bij een mutatie heeft de huurder meer keuze inzake de te betrekken woning, maar verwacht de SHM dat de huurder op eigen kracht verhuist. Bij een verplichte verhuis kan de huurder kiezen om definitief te verhuizen, dan wel tijdelijk te verhuizen en terug te keren naar het gerenoveerde pand. Bij een verplichte verhuis kan de bewoner eenmaal rekenen op een verhuispremie of een beroep doen op een door Woonhaven aangestelde verhuissfirma. Woonhaven biedt verhuisdozen aan en leidt de huurder indien nodig toe naar een externe dienst om de verhuis voor te bereiden. Huurders die Woonhaven verlaten, hebben eveneens recht op een verhuispremie, net als op een verkorte opzegtermijn van één maand. Bewoners toonden zich in gesprek met de visitatiecommissie tevreden over de geboden ondersteuning. Bij een verplichte verhuis (in een laatste fase) is de termijn tussen het aanbod en de eigenlijke verhuis soms wel erg kort (14 dagen).
- Huurders die onderbezet wonen begeleidt Woonhaven naar analogie met bewoners die verplicht moeten verhuizen omwille van sloop of renovatie. Dit wil zeggen dat de Sociale dienst bij de betrokkene langsgaat en informeert over de gevolgen van onderbezet wonen en de mogelijkheden om te muteren. Als de huurder zich daartoe niet spontaan inschrijft, volgt een inschrijving van rechtswege. In dat geval zal de Sociale dienst na een eerste weigering opnieuw contact opnemen om de voorkeuren te bekijken. Indien de huurder een aanbod aanvaardt, kan hij of zij rekenen op een verhuispremie. Na twee weigeringen, wordt een onderbezettingsvergoeding aangerekend. Ook bij overbezette woningen krijgen de bewoners de uitnodiging om zich in te schrijven voor een mutatie. Komt er geen reactie, dan volgt een aangetekend schrijven en nadien een oproep in verzoening voor de vrederechter. Zonder reactie zal Woonhaven het huurcontract opzeggen. Voor ingeschreven huurders doet de SHM uitzonderlijk drie keer een aanbod voor een aangepaste woning. Na twee weigeringen volgt opnieuw een oproep in verzoening om te laten acteren dat een 3de weigering leidt tot een opzegging. In de communicatie met de huurders omschrijft Woonhaven telkens duidelijk wat de mogelijke gevolgen zijn van een gebrek aan reactie of het herhaaldelijk weigeren van een aanbod.

O.D 4.2: De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid

Beoordeling: goed

Woonhaven neemt initiatieven om beëindiging van huurovereenkomsten te vermijden. Ze houdt de redenen voor beëindiging bij, durft soms haar werkwijze te herbekijken en bouwde een netwerk aan partners uit om, waar nodig, specifieke begeleiding te kunnen voorzien. Bij huurdersachterstallen is er een nauwe opvolging en de bereidheid om tot een oplossing te komen. Bij problematische woonsituaties zet de SHM in op huisbezoeken en begeleiding door externen. Fraude tracht Woonhaven vooral te vermijden door sensibilisering. In het geval van domiciliefraude zijn er mogelijkheden om te regulariseren. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties als goed.

- Indien Woonhaven het initiatief neemt om een huurovereenkomst te beëindigen, dan gebeurt dit meestal via een gewone opzegging. Bij hoogdringendheid stapt de SHM soms meteen naar de vrederechter. In 2018 vertrokken 40 huurders na een opzegging (zonder tussenkomst door de vrederechter). In hetzelfde jaar vertrokken 23 huurders na een vonnis tot ontbinding. In nog eens 29 dossiers was er een uitdrijving door een gerechtsdeurwaarder. Bij ongeveer een derde van alle beëindigingen lag een oplopende huurdersachterstal aan de basis (33). In andere dossiers voldeed de huurder niet aan de eigendomsvoorwaarde om sociaal te huren (24), was er een vorm van fraude (21), was er problematisch woongedrag (8), verloor de huurder zijn verblijfsrecht (5), of werd het contract om nog een andere reden beëindigd. Woonhaven registreert ook de redenen voor beëindiging van de huurovereenkomst op initiatief van de huurder, maar verbindt hier alsnog geen beleidsmatige conclusies aan.
- Woonhaven beschikt over een procedure bij huurdersachterstal, met een eerste aanmaning reeds vanaf de 17de van de maand waarin een achterstal ontstaat. Volgt er geen betaling, dan stuurt de SHM een tweede herinnering en brengt ze CAW Antwerpen op de hoogte van de achterstal. Rond de 17de van de nieuwe maand is er een derde, strengere rappel, met verhoging van alle vervallen schulden met 10%. Woonhaven bezorgt een lijst met alle huurders die deze aanmaningsbrief ontvangen aan het OCMW en het CAW. Het CAW gaat langs bij cliënten die bij hen in begeleiding zijn en waar een gedeelde zorg is. Het OCMW bezoekt tot 64 huurders per maand met een achterstal tussen 300 en 600 euro. De Sociale dienst benadert de andere huurders met een achterstal tussen 300 en 600 en neemt ook contact op met huurders met een achterstal lager dan 300 euro. Bij huurders die meer dan 600 euro achterstal hebben, gaat de Sociale dienst op huisbezoek. Bewoners met psychosociale oorzaken leidt men dan weer toe naar een welzijnsinstantie. Sinds enkele jaren volgt nadien een oproep in verzoening voor huurders met een achterstal hoger dan 150 euro. Eerst gebeurde dit als proefproject, vanaf 2016 is de verzoening formeel ingebouwd in de procedure. Indien de verzoening niet succesvol is, maakt de SHM het dossier over aan een advocaat. De huurder wordt hiervan op de hoogte gebracht met een vierde brief. De SHM brengt ook het CAW en het OCMW op de hoogte van alle dossiers die aan een advocaat werden overgemaakt. Het OCMW stuurt de betrokkenen dan een brief met vermelding van de mogelijkheid tot huurbemiddeling. In elke fase van de procedure is het mogelijk een afbetalingsplan te sluiten.
Woon- en welzijnsactoren waarmee de commissie kon spreken, bevestigden de goede samenwerking met Woonhaven, dat er minnelijke oplossingen worden nagestreefd en dat actoren voldoende ruimte krijgen om het probleem samen met de huurder op te nemen. De visitatiecommissie kon ook vaststellen dat de aanmaningsbrieven duidelijk zijn en uitnodigen om tot een oplossing te komen. De globale aanpak bewaart een goed evenwicht tussen het tijdig aanspreken van de huurder en het ruimte creëren voor een oplossing, al dan niet met tussenkomst door een externe dienst.
Positief is eveneens dat de SHM, bij de vaststelling van een stijgend aantal uithuiszettingen in 2013, haar aanpak bijstuurde en een oproep in verzoening introduceerde. Het resultaat is dat het aantal gedwongen beëindigingen is gedaald. Uit de cijfers omtrent huurdersachterstallen blijkt bovendien dat Woonhaven erin slaagt om het aantal huurders met een achterstal van 3 of meer maanden beperkt te houden. Samen met het aantal uithuiszettingen is dat een belangrijke indicator van de efficiëntie van de gehanteerde strategie. Opvallend is wel dat Woonhaven de huurder nog zeer laat in de procedure

toestaat om zich in regel te stellen, zelfs tot na de uitspraak door de vrederechter. Juridisch is dat niet correct: eens de huurovereenkomst is ontbonden, heeft de bewoner recht noch titel om in de woning te blijven en moet daartoe een nieuwe toewijzing gebeuren. De commissie beveelt Woonhaven aan om haar aanpak hierop af te stemmen.

- Bij problematische woonsituaties (bijvoorbeeld overlast of verwaarlozing van de woning) werkt Woonhaven onder meer samen met CAW Antwerpen, Geestelijke Gezondheidszorg (SSeGa-project) en de dienst Burenbemiddeling van de stad Antwerpen. Woonhaven komt dergelijke problemen op het spoor door de huisbezoeken die de Sociale dienst uitvoert, net als door signalen van andere medewerkers, huurders of partnerorganisaties op het terrein. Het is onder meer om problematische woonsituaties te vermijden en aan te pakken dat de SHM inzet op huisbezoeken in de vroegere thuissituatie (zie ook OD 4.1) en op een sterk netwerk aan partners (zie ook OD 6.2).

Indien zich problemen voordoen, gaat de Sociale dienst langs bij de huurder om deze te bespreken en zo nodig begeleiding en opvolging met externen te organiseren. Bij CAW Antwerpen waren er op het moment van de visitatie zo ongeveer 60 dossiers rond preventieve woonbegeleiding, binnen het SSeGa-project waren er 40 lopende dossiers. Daarnaast is er actieve samenwerking met de dienst Burenbemiddeling van de stad Antwerpen (zoals bij conflicten omwille van geluidsoverlast) en kan de Sociale dienst intern doorverwijzen naar de dienst Toezicht als afspraken rond onderhoud van gemeenschappelijke delen niet worden nageleefd (zie ook OD 4.3). De SHM overlegt daarbij regelmatig met haar partners, zowel dossiermatig als via vaste bijeenkomsten. Met CAW Antwerpen is er driemaandelijks overleg. Actoren stelden in gesprekken met de visitatiecommissie dat de SHM een goede partner is om mee samen te werken, de aanmeldingen terecht zijn en er ruimte is voor begeleiding. Op aangeven van de actoren raadt de visitatiecommissie wel aan om meer aandacht te besteden aan interne communicatie. Andere (administratieve) diensten zouden soms niet op de hoogte zijn van lopende begeleidingen.

- Sinds enkele jaren maakt Woonhaven van het bestrijden van domiciliefraude een aandachtspunt, onder andere door de introductie van de dienst Toezicht (zie ook OD 5.3). Vanuit het perspectief van woonzekerheid is het belangrijk dat de SHM daarbij een duidelijke strategie heeft om de beëindiging van de huurovereenkomst omwille van domiciliefraude te voorkomen.

De SHM werkt preventief door bewoners te informeren over hun verplichtingen. Ze doet dat mondeling bij de inhuurname, in het RIO en via algemene communicatiekanalen zoals de website (zie ook OD 4.1 en 6.1).

De aanpak van problemen is omschreven in diverse procedures. Indien er sprake is van bijwoning, neemt Woonhaven contact op met de huurder om, indien mogelijk, het dossier te regulariseren. Zonder regularisatie volgt een opzegging. Oneigenlijk gebruik van de woning (zoals bij louter gebruik omwille van beroepsdoeleinden) leidt zonder meer tot opzegging van de huurovereenkomst. In dit geval is er immers ook geen beschermenswaardig woonrecht, aangezien de huurder zijn verblijfplaats elders heeft.

Over andere voorwaarden van sociaal huren, in het bijzonder de eigendomsvoorwaarde, is er voldoende mondelinge en schriftelijke communicatie bij inschrijving en toewijzing. Dit gebeurt via de inschrijvingsbrochure en bij het ondertekenen van diverse documenten door nieuwe huurders (verklaring op eer inzake eigendom, toelating voor buitenlands vermogensonderzoek).

O.D 4.3: De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie 2013 beoordeelde de prestaties inzake leefbaarheid als voor verbetering vatbaar. Vandaag beschikt de SHM over een visie en strategie inzake de leefbaarheid, verwoord in een leefbaarheidsplan en wijkactieplannen. Woonhaven detecteert leefbaarheidsproblemen door een sterke aanwezigheid van medewerkers op het terrein en via meldingen door bewoners en het netwerk van partners. Ze doet ook aan preventie door sensibilisering en techno-preventieve maatregelen. Indien zich problemen

voordoen, beschikt ze over verschillende mogelijke instrumenten en partners om tot een oplossing te komen. Het bevorderen van de leefbaarheid gebeurt in samenwerking met partners, maar ook door eigen initiatieven te nemen en door huurdersinitiatieven te ondersteunen. In haar bredere werking toont de SHM zich bewust van de impact die ze kan hebben op leefbaarheid zoals door eerdere ervaringen mee te nemen bij de ontwikkeling van nieuwe projecten. De visitatiecommissie vindt dat Woonhaven duidelijk aantoonbare stappen heeft gezet en een goede prestatie levert.

- De visitatiecommissie stelde in 2013 vast dat de prestaties van de SHM inzake leefbaarheid voor verbetering vatbaar waren. De leefbaarheidsaanpak was zeer fragmentarisch en te sterk afhankelijk van de persoon van de bewonerswerker (vandaag: 'sociaal assistent'). De visitatiecommissie deed toen de aanbeveling om meer samenhang en (zowel intern als extern) overleg te zoeken omtrent de preventieve en curatieve aanpak van leefbaarheidskwesties. Dit bijvoorbeeld door samen met stedelijke diensten en organisaties te werken aan gedragen leefbaarheidsplannen en -acties. Een andere aanbeveling was om het engagement van huurders te ondersteunen en vanuit hun verbondenheid met de woning en de buurt de leefbaarheid te versterken.
- Sinds de vorige visitatie kende de leefbaarheidswerking binnen Woonhaven een evolutie. Zo kadert de leefbaarheidsaanpak sinds 2014 in een leefbaarheidsplan en een convenant met de stad Antwerpen. Jaarlijks evalueren Woonhaven en de stad het leefbaarheidsplan en bepalen ze prioriteiten in een afsprakennota. Het plan is geformuleerd vanuit vijf speerpunten: veiligheid, properheid, overlast, samen leven en betrokkenheid. Per wijk bevat het plan een beknopte omgevingsanalyse (bewonersprofielen, aanwezige voorzieningen, woningtypologie, enz.), net als een beschrijving van gekende problemen binnen elk van de genoemde thema's. Op basis van die elementen koppelt Woonhaven het leefbaarheidsplan sinds maart 2017 aan gerichte wijkactieplannen. Bij de keuze van maatregelen stelt de SHM een evenwichtige instrumentenmix voorop, gaande van informeren en sensibiliseren tot toezicht en sancties.
Een andere belangrijke wijziging betreft de interne werking en structuur. Vandaag is er een directie Integrale Leefbaarheid, die bestaat uit drie diensten: Interactieve Leefbaarheid, Net.Werk en Toezicht. De aansturing gebeurt door een centrale directie. Om de samenwerking met stedelijke diensten en andere actoren te bevorderen, zijn deze drie diensten verspreid over vijf wijkteams, waarin elke dienst vertegenwoordigd is om integraal (preventief, curatief, reactief) te kunnen werken. De dienst Toezicht (13 medewerkers) heeft als opdracht om te controleren op veiligheid en de naleving van het RIO (bijvoorbeeld sluikstorten, schotelantennes). Daarnaast neemt deze dienst taken op bij de controle van voorwaarden om sociaal te huren (zoals eigendom en bijwoning, zie ook OD 4.2 en 5.3). De dienst Interactieve Leefbaarheid bestaat uit vijf leefbaarheidsmedewerkers die preventieve, sensibiliserende acties uitwerken en bewoners betrekken bij de woonomgeving. Een halftijds technisch medewerker is betrokken voor de opvolging van techno-preventieve maatregelen. Binnen Net.Werk waren op het moment van de visitatie dan weer 26 niet-inwonende conciërges (NICO's) en twee poetstoezichters actief. Zij staan in voor dagelijks onderhoud, poetsen en kleine reparaties in gemeenschappelijke delen van appartementsgebouwen. De NICO's worden vooral ingezet in gebouwen met een grote afval- en sluikstortproblematiek. Via een doorstroombedrijf stelt de SHM nog eens 14 Buurt Onderhoud Medewerkers (BOM) te werk met een soortgelijk takenpakket. Andere medewerkers van het Net.Werk team (9 poetsers) zorgen onder meer voor het verwijderen van sluikstorten in en rond de gebouwen.
Vergeleken met de situatie in 2013 introduceerde Woonhaven het systeem van de NICO's en het BOM-project, verruimde de SHM het aantal toezichters, werden deze laatsten van Net.Werk gesplitst tot een afzonderlijke dienst en is er de nieuwe functie van leefbaarheidsmedewerker (sociaal-cultureel werkers), terwijl het versterken van de leefbaarheid vroeger een taak was van de Sociale dienst. Via de wijkteams is er nog steeds een nauwe samenwerking met medewerkers van de Sociale dienst om de aanpak in concrete dossiers af te stemmen.
- In de praktijk doet de SHM, binnen de beoogde instrumentenmix, in de eerste plaats aan preventie. Dat gebeurt op verschillende manieren:

- Woonhaven sensibiliseert omtrent leefbaarheid binnen de bredere informatieverstrekking aan de huurder (zoals de website en het huurdersmagazine), net als door afspraken op te nemen in het RIO en de fiches per gebouw. De SHM maakt ook gebruik van specifieke flyers, brochures en affiches. Voorbeelden zijn thema's zoals het gebruik en onderhoud van gemeenschappelijke delen, vermijden van geluidsoverlast, omgaan met afval en het gebruik van het terras;
 - de SHM maakt gebruik van camerabewaking, 254 stuks over het volledige patrimonium. Daarnaast is er techno-preventie (61 maatregelen in 2018), zoals door de introductie van badgesystemen of door te zorgen voor een betere afsluiting van kelders of andere berg-ruimtes;
 - leefbaarheidsmedewerkers werken preventief door acties of projecten uit te werken, of initiatieven van partners te ondersteunen. Sensibiliseringsinitiatieven maken daarbij deel uit van het leefbaarheidsplan en de wijkactieplannen, maar komen ook ad hoc tot stand na vragen of meldingen. Voorbeelden zijn aanbelrondes rond het gebruik van parlofoons of deur-aan-deur acties rond afval;
 - Woonhaven werkt samen met een leegstandbeheerder om overlast door leegstand te voorkomen. Op initiatief van de stad kwam recent ook een 'Draaiboek overlastbeperking' tot stand om de aanpak en samenwerking rond overlast bij renovatie of sloop van een appartementsgebouw te structureren. Het proactieve karakter blijkt uit de bedoeling om minimaal een jaar voor de ontruiming het overleg te starten. Momenteel loopt een testfase in de Waterhoenlaan en de Rector Vermeylenlaan.
- Woonhaven neemt initiatieven om signalen van leefbaarheidsproblemen op het spoor te komen. Zo zet de SHM via de Sociale dienst in op huisbezoeken bij nieuwe huurders, en dit zowel in de voorgaande thuissituatie als kort na de inhuurname van de huidige woning (zie ook OD 4.1). Daarnaast heeft de SHM negen wijktoezichters in dienst die dagdagelijks een rondgang maken in de sociale woonwijken, problemen detecteren en bewoners hierop aanspreken. In en rond appartementsgebouwen is het Net.Werk team actief. Naast onderhoudstaken is de bedoeling dat zij optreden als doorgeefluik bij klachten of problemen. Andere medewerkers, zoals de technische dienst, sociaal assistenten en leefbaarheidsmedewerkers, kunnen eveneens signalen doorgeven, onder meer via een afzonderlijk SMS-nummer bij sluikstorten. De SHM rekent tevens op actoren waarmee ze samenwerkt, investeert daartoe in haar netwerk (zie ook OD 6.2) en neemt in alle wijken deel aan toezichtvergaderingen (met politie, stadsdiensten en Woonhaven). Een andere bron van informatie zijn meldingen van bewoners. Dit laatste organiseert Woonhaven onder meer door een meldingsformulier te verspreiden via de website en door bewoners te betrekken bij het wijkbeheer (zie ook OD 4.4 en 6.1).
 - Bij concrete signalen over leefbaarheidsproblemen, neemt de SHM acties:
 - bij individuele problemen zoals overlast of burenhinder speelt de Sociale dienst een grote rol. Sociaal assistenten stimuleren dialoog en leiden bewoners toe naar de Antwerpse dienst Burenbemiddeling. In problematische woonsituaties gaat de Sociale dienst op huisbezoek en schakelt ze eventueel externen in (CAW, SSeGa-project, enz. - zie ook OD 4.2). Als men niet tot een oplossing komt, kan het huurcontract worden opgezegd (zie ook OD 4.2);
 - wijktoezichters controleren op de naleving van huurdersverplichtingen en het RIO. Bij problemen (bijvoorbeeld sluikstorten) spreken zij huurders hierop aan en/of treedt Woonhaven sanctionerend op (opzegging, aanrekening van kosten). Indien nodig is er samenwerking met externe diensten (politie, stadstoezicht, buurtregie, jeugdwerking, enz.), zoals bij overlast op het openbaar domein. In de meeste wijken is er daartoe periodiek een toezichtvergadering, waaraan leefbaarheidsmedewerkers, sociaal assistenten en toezichters van Woonhaven participeren;
 - ernstige leefbaarheidsproblemen in een gebouw of wijk kunnen aanleiding geven tot de opstart van een 'blokaanpak'. Het gaat om een intensieve, multidisciplinaire aanpak, inge-

vuld volgens de noden van het complex. Coördinatie gebeurt door de stedelijke buurtregie, maar partners zoals Woonhaven kunnen vragen om een blokaanpak op te starten en worden betrokken bij de opvolging en uitvoering van acties. In 2018 startte een blokaanpak in de Canadablokken. Eerder waren er interventies rond de Geelhandplaats, het Alfons De Cockplein en de Ernest Claesstraat. Uit gesprekken met actoren en documentatie die de SHM bezorgde, kon de visitatiecommissie afleiden dat Woonhaven daarbij een actieve rol speelt, via diverse types aan maatregelen (sensibiliseren, techno-preventie en toezicht);

- om de netheid in en rond de gebouwen te bewaken, schakelt Woonhaven NICO's en BOM'ers in. Bovendien participeert het Net.Werk team en de Technische dienst van Woonhaven aan 'Buurt aan de beurt'-initiatieven van de stad. Woonhaven organiseert dan een 'Blok aan de beurt', om groot huisvuil te ruimen, opfrissingswerken uit te voeren of kleine reparaties te doen (11 acties in 2018). Daarnaast zijn er, vaak in samenwerking met de stad, initiatieven om bewoners te betrekken bij het onderhoud, zoals een lentepoets. In de afsprakennota (2019) met de stad zijn er recent dan weer bijkomende afspraken gemaakt omtrent afval, onder meer om sluikestorten op het openbaar domein te signaleren, bewoners structureel te informeren over afvalbeheer, de aanpak jaarlijks te evalueren en periodiek in overleg te gaan met de dienst Stadsreiniging.
- In de sociale woonwijken zijn er diverse initiatieven om de leefbaarheid te versterken. Zo organiseert de SHM onthaalmomenten bij nieuwe projecten voor de bewoners, zodat zij kennis kunnen maken met elkaar, de veldwerkers van de SHM en externe diensten. Verder ondersteunt de SHM bewoners die initiatieven nemen, zoals een wijkfeest of opruimactie (zie ook OD 4.4). De leefbaarheidsmedewerkers initiëren ook zelf acties of werken mee aan initiatieven van externen, zoals Stadsmakers. De focus ligt hier op ontmoeting en mede-eigenaarschap over de woonomgeving. Voorbeelden zijn acties zoals buurtfeesten die de leefbaarheidsmedewerkers koppelen aan de pop-up kantoren in haar woonwijken (zie ook OD 6.1). Voorts streeft Woonhaven naar aanwezigheid van partners in haar wijken. Die nabijheid vindt men onder meer positief om de samenwerking te versterken en kwetsbare groepen meer in staat te stellen gebruik te maken van de dienstverlening. In verschillende wijken (Stuivenberg, Luchtbal, Arena, Linkeroever) stelt Woonhaven daarom ruimtes ter beschikking aan partners (zoals sociaal-culturele organisaties).
- Binnen de SHM is er een duidelijk bewustzijn omtrent de impact die zij kan uitoefenen op de leefbaarheid. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de invoering van een directie Integrale Leefbaarheid en het leefbaarheidsplan, met de daaraan gekoppelde wijkactieplannen. Bovendien is er aandacht voor de leefbaarheid bij de uitwerking van nieuwbouw en grondige renovaties. Dat gebeurt door in te zetten op sociale mix (privaat patrimonium, sociale huur en, sinds kort, bescheiden woningen) en eerdere ervaringen mee te nemen in ontwerprichtlijnen en de projectdefinitie (zie ook OD 1.1). Voorbeelden zijn het vermijden van kelders en zorg om afsluitbare bergruimtes. Bij nieuwe projecten stelt Woonhaven rekening te houden met de aanwezigheid van algemene voorzieningen en soms zelf voorzieningen op te nemen in het ontwerp. Bij de opmaak van ontwerpen kunnen sociaal assistenten en leefbaarheidsmedewerkers dan weer input geven, net als de stedelijke diensten die werken rond leefbaarheid.
- De voorbije jaren heeft Woonhaven sterk geïnvesteerd in haar leefbaarheidsaanpak. De convenant met de stad was een belangrijke hefboom. Waar de visitatiecommissie 2013 vaststelde dat er meer samenhang en (intern en extern) overleg nodig was omtrent de preventieve en curatieve aanpak van leefbaarheidskwesties, vertrekt de aanpak vandaag vanuit een leefbaarheidsplan, met aandacht voor leefbaarheidsversterkende initiatieven, preventie, detectie en curatieve maatregelen op zowel individueel als collectief niveau. Voor de implementatie was er een personeelsuitbreiding met onder meer NICO's en extra toezichters. Omtrent de leefbaarheidsproblematiek heeft de SHM bovendien veel operationele contacten en samenwerking met welzijnsactoren, stedelijke diensten, politie en andere dienstverleners, wat bevestigd werd tijdens de gesprekken die de visitatiecommissie voerde. Actoren meenden bijvoorbeeld dat Woonhaven zo een vrij goed beeld van de uitdagingen op het terrein heeft.

Uit een grootschalige bevraging van bewoners blijkt daarbij dat deze inspanning tot resultaten leidt, in die zin dat er sprake is van een positieve evolutie op het vlak van veiligheidsgevoel en diverse types van overlast (zoals vandalisme en geluidsoverlast). Wat de netheid van de gebouwen en het sluikstorten betreft, is er echter nagenoeg een status quo en blijft de ontevredenheid vrij hoog. Een andere uitdaging is om voor een betere bekendheid met de medewerkers uit de wijkteams te zorgen (zie ook OD 6.3).

Net als de actoren stelt de visitatiecommissie vast dat Woonhaven bijkomende inspanningen levert maar dat de uitdagingen op het terrein groot blijven, wat overigens niet onlogisch is gezien de grootstedelijke context waarin de SHM actief is. Nu de vernieuwde werking operationeel is, adviseert de visitatiecommissie dan ook de aanpak en resultaten periodiek te evalueren en eventueel bij te sturen, om zo de prestaties te blijven optimaliseren. Waar het leefbaarheidsplan nu grotendeels het resultaat is van een interne oefening, meent de commissie dat het aangewezen is om de aanwezige expertise bij bewoners en externe actoren sterker te integreren. Zo zou Woonhaven haar strategie sterker kunnen onderbouwen wat betreft het bepalen van prioriteiten, het zoeken naar een evenwichtige instrumentmix en het ontwikkelen van nieuwe methodieken.

O.D 4.4: De SHM betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer

Beoordeling: goed

Woonhaven betreft bewoners bij renovatieprojecten en andere ingrijpende wijzigingen door bewonersvergaderingen te organiseren. Indien zich een bepaalde (leefbaarheid)problematiek voordoet, gaat de SHM in gesprek met bewoners. Daarnaast verleent ze haar medewerking aan stedelijke initiatieven om bewoners te betrekken en verloopt de dialoog ook via bewonersgroepen, die Woonhaven ondersteunt. De SHM zet zich in om communicatie in twee richtingen mogelijk te maken, zoals door laagdrempelig te werken. De visitatiecommissie meent dat Woonhaven een goede prestatie levert.

- Bij noodzakelijke verhuisbewegingen door renovaties of vervangingsbouw organiseert de SHM huurdersvergaderingen en individuele huisbezoeken (zie ook OD 4.1). De visitatiecommissie waardeert daarbij de combinatie van een individuele en collectieve aanpak (waardoor maatwerk én laagdrempelig werken mogelijk is), evenals de inspanningen om de bewoner al zeer snel van de plannen op de hoogte te brengen en nadien ook op de hoogte te houden. Soms gaat Woonhaven nog verder in het betrekken van bewoners. Indien men merkt dat de interesse bestaat, organiseert men een focusgroep met bewoners van de bestaande gebouwen. Zij kunnen dan vanuit hun ervaring input geven aan de projectleiders en de ontwerpers omtrent het ontwerp van de woonomgeving en het gebouw. Tijdens de huidige visitatieperiode waren er zo focusgroepen bij de projecten op Luchtbal en in het Kielpark. Andere bewoners houdt men over de bevindingen van de focusgroepen op de hoogte via de infovergaderingen. In 2019 experimenteerde Woonhaven bovendien met de nieuwe methodiek van buurtinformatiemomenten (in de Jos van Geelwijk, Arena en de Blancefloerlaan). Hiermee wil ze een antwoord bieden op de vraag naar informatie die soms bestaat bij andere buurtbewoners of belanghebbenden (zie ook OD 6.2).
- Woonhaven organiseert ook huurdersvergaderingen op aangeven van bewoners, externen of op eigen initiatief. Om daartoe de nodige signalen op te vangen, rekent Woonhaven onder meer op haar medewerkers op het terrein en het netwerk aan partners in de wijken. Omwille van sluikstorten was er zo een vergadering op Linkeroever om de problemen bespreekbaar te maken en huurders mee te laten nadenken over oplossingen. Woonhaven stelt dat de suggesties ter harte worden genomen en in dit dossier bijvoorbeeld resulteerden in sensibilisering rond correct gebruik van het afvalstelsel. In andere wijken zorgde de SHM, in samenspraak met bewoners, dan weer voor een pleinreglement, technische ingrepen en aanplanting van groen (Violetstraat) of de organisatie van een vrijetijdspark in samenwerking met externe organisaties (Arena). Bij de recent opgestarte blokaanpak aan het Canada-complex (zie ook OD 4.3) was er een inspraakmoment waarbij bewoners mee prioriteiten konden aangeven. Andere redenen, zoals de recente wijziging inzake berekening van de huurprijzen, zijn voor de

SHM eveneens een motief om een huurdersvergadering te organiseren en communicatie met bewoners mogelijk te maken. Naast huurdersvergaderingen maakt de SHM gebruik van methodieken zoals gangvergaderingen om dialoog (en ontmoeting) te stimuleren.

- Binnen de sociale woonwijken van Woonhaven zijn verschillende bewoners(groepen) actief. Sommige zijn vooral gericht op ontspanning, andere houden zich (ook) bezig met samenlevingsproblemen in hun buurt. Ondersteuning gebeurt door de leefbaarheidsmedewerkers die actief zijn in elk van de vijf wijkteams. Op het moment van de visitatie ondersteunden de leefbaarheidsmedewerkers volgens Woonhaven 27 bewonersgroepen en ongeveer 250 vrijwilligers. Indien wenselijk is de leefbaarheidsmedewerker bij vergaderingen aanwezig en is er (logistieke) ondersteuning bij de uitwerking van acties of projecten. De SHM verwijst bijvoorbeeld naar een uitleendienst voor tuinmateriaal op Luchtbal, die er kwam op initiatief van bewoners. De SHM stelt het materiaal en een lokaal ter beschikking en begeleidde de betrokkenen bij de opmaak van een gebruikersreglement. Om dergelijke projecten te stimuleren, doet Woonhaven af en toe een oproep naar bewoners en bewonersgroepen om voorstellen in te dienen. De SHM biedt logistieke of financiële steun op voorwaarde dat het voorstel door minstens drie bewoners gedragen is en huurders meewerken aan de realisatie van het project. Daarnaast kan men altijd suggesties doen om de leefbaarheid te verbeteren. In 2018 werden zo 38 initiatieven (projecten, techno-preventieve maatregelen) geïnitieerd op aangeven van bewoners.
- Om de bewonerswerking te ondersteunen, stelt Woonhaven tien bewonerslokalen ter beschikking. Sommige lokalen worden omkaderd of in gebruik genomen door partnerorganisaties om bewonersgroepen uit te bouwen, kansengroepen toe te leiden of projecten te organiseren (zoals een sociale wasserette op Linkeroever) (zie ook OD 4.3). Woonhaven gaf aan sterk te willen blijven inzetten op bewonerslokalen, onder meer door in toekomstige projecten (Jos van Geellaan, Deurne en Eric Sasse, Kiel) dergelijke ruimtes te integreren in de wooncomplexen. SHM-medewerkers stelden dat die verankering en nabijheid belangrijk is om drempels weg te nemen en de kans te vergroten dat kwetsbare bewoners zich aansluiten. De representativiteit van bewonersgroepen beoordeelt men momenteel als werkpunt. De visitatiecommissie vraagt hier de nodige aandacht aan te besteden, te meer gezien de rol van bewonersgroepen bij het signaleren van problemen of vragen over het wijkbeheer of de sociale huurprojecten.
- In het vorige visitatierapport was een aandachtspunt dat afspraken tussen bewoners en de SHM soms stroef verliepen en dat bewoners zich niet altijd geapprecieerd voelden. Bij de huidige visitatie kon de commissie vaststellen dat Woonhaven regelmatig communiceert over wijkinitiatieven via kanalen zoals het huurdersmagazine. Verder informeert Woonhaven op het moment van de inhuurname over de eventuele aanwezigheid van een bewonersgroep en is de ondersteuning van bewoners(groepen) uitgebreid door de aanwerving van leefbaarheidsmedewerkers (zie ook OD 4.3). Jaarlijks is er een vrijwilligersfeest, als blijk van waardering en om met elkaar informeel kennis te maken. Bewoners waarmee de visitatiecommissie kon spreken, toonden zich grotendeels positief over de samenwerking en geboden ondersteuning, al gaven sommigen aan dat de aanpak en houding varieert van medewerker tot medewerker. Voor Woonhaven is dit een suggestie om de bewonerswerking verder te stroomlijnen en met bewoners in dialoog te gaan over wederzijdse verwachtingen.
- Woonhaven zet zich in om het informeren van en communiceren met de huurder mogelijk te maken en te bevorderen. Doorheen dit visitatierapport kwamen reeds verschillende voorbeelden aan bod, zoals de onthaalmomenten voor nieuwe bewoners, huisbezoeken, aanwezigheid bij wijkinitiatieven, deur-aan-deur acties, het huurdersmagazine en pop-up kantoren. De visitatiecommissie merkt tevens op dat de algemene communicatiestrategie onder meer vertrekt vanuit de idee van het bevorderen van betrokkenheid (zie ook OD 6.1). Een ander, nieuw initiatief wil het driehoeksoverleg, dat vroeger bestond tussen de Antwerpse SHM's, stedelijke diensten en het Platform Antwerpse Sociale Huurders (PASH), vervangen. Op vraag van de stad werkt Vormingplus een nieuw inspraakmodel uit. De bedoeling is om via een bewonerspanel de dialoog tussen sociale huurders, de stad en SHM's te bevorderen.

Dit model op stedelijk niveau wil men koppelen aan inspraakmogelijkheden op wijkniveau, door de introductie van wijktafels. Een wijktafel vindt plaats op vraag van de sociale huurder, om rond wijkgebonden thema's in dialoog te gaan met de SHM en andere actoren (zoals politie, stedelijke diensten en sociaal-culturele organisaties). Woonhaven faciliteerde door een oproep te lanceren onder bewoners en deel te nemen aan een proefproject met een wijktafel op de Brooklynsite (Luchtbal). Op het moment van de visitatie was het project volop in ontwikkeling, zodat de resultaten nog niet kunnen worden beoordeeld.

4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID

OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

Beoordeling: goed

Aan de hand van de analyse van de financiële gezondheidsindex (FiGI), de onderliggende financiële ratio's voor de voorbije periode en van de financiële planning voor de volgende jaren, beoordeelt de visitatiecommissie dat financiële leefbaarheid van Woonhaven als goed. De financiële planning van de VMSW onderbouwt deze analyse. De vrije cashflow en de investeringscashflow, zowel gebaseerd op de historische werking als op de nieuwe projecten, evolueert in de volgende jaren globaal gezien wel in negatieve zin. Vooral de vrije cashflow uit de historische werking weegt zwaar door. Dit impliceert dat de huurontvangsten van de zittende huurders kleiner zijn dan de som van de annuïteiten van het bestaande patrimonium en de operationele uitgaven (werkings- en onderhoudskosten). Maar de tekorten worden opgevangen door de aanwezige financiële buffer. Daarnaast voorziet de SHM dat er een 7-tal huurwoningen per jaar verkocht zullen worden. Op basis van de historische verkopen lijkt dit realistisch. De FiGI steeg van 21,5 in 2014 naar 27,5 in 2018.

- In de vorige visitatie kreeg de SHM nog een beoordeling voor verbetering vatbaar op deze operationele doelstelling, maar rekening houdende met de positieve evolutie van de FiGI in het algemeen en de aanwezigheid van een voldoende grote financiële buffer om de toekomstige tekorten op te vangen wordt dit in deze visitatieperiode goed.
- De financiële gezondheid van een SHM wordt in eerste instantie beoordeeld aan de hand van de Financiële Gezondheidsindex (FiGI). Het vertrekpunt van de FiGI zijn tien financiële kengetallen of ratio's, die elk voor drie opeenvolgende boekjaren berekend worden. Dit levert dertig kengetallen op die de basis vormen van de berekening. De kengetallen beslaan de vier belangrijkste aspecten van de financiële gezondheid van een onderneming: liquiditeit, solvabiliteit, rentabiliteit en kostenbeheersing. Financiële gezondheid is namelijk meer dan winst alleen. Via een systeem van scores en wegingen wordt het eindresultaat, een score op 60 punten, bepaald. Hoe hoger de score, hoe beter de financiële gezondheid. Voor elk van de vier aspecten wordt ook een deelresultaat berekend, zodat een SHM kan zien waar ze sterk of minder sterk presteert. De beoordeling gebeurt als volgt:
 - een FiGI-score lager dan twintig, impliceert dat de financiële gezondheid van de SHM op basis van de gewone bedrijfsuitoefening problematisch is;
 - een FiGI-score tussen twintig en veertig betekent dat de gewone bedrijfsuitoefening van de SHM op dit moment in goede financiële prestaties resulteert, maar geeft tegelijk aan dat de SHM een eerder beperkte financiële buffer heeft (in het bijzonder bij scores die aanleunen bij twintig);
 - een FiGI-score van veertig of hoger betekent dat de gewone bedrijfsuitoefening van de SHM zeer goede financiële prestaties oplevert, maar ook hier zullen contextfactoren, de evolutie en het inzicht van de SHM daarin een bepalende rol spelen bij de beoordeling van de financiële leefbaarheid.

Tabel 10: evolutie FiGI Woonhaven 2014-2018.

2014	2015	2016	2017	2018
21,5	24	24	27	27,5
Jaar	Liquiditeit	Solvabiliteit	Rentabiliteit	Kostenbeheersing
2018	9,5	9,5	6	2,5

- De FiGI voor Woonhaven steeg van 21,5 in 2014 naar 27,5 in 2018.
- De liquiditeit evolueerde de voorbije jaren in de positieve zin en voldeed vanaf 2017/2018 terug aan de normen. De netto kaspositie op de rekening-courant bij de VMSW bleef altijd positief en toonde een stijgende trend. Wat de SHM niet nodig heeft voor de dagelijkse werking, stort zij door naar haar rekening-courant bij de VMSW. Daar worden de middelen in eerste instantie gebruikt om de kosten van de financiering door de VMSW te vergoeden (betaling interesten en kapitaalaflossingen van VMSW-kredieten). Op deze wijze is de rekening-courant van de SHM bij de VMSW de sluitpost van haar kasbeheer. De SHM bouwde haar financiële reserves terug op, onder andere omdat ze relatief grote bedragen heeft ontvangen van enkele belangrijke verkopen. In het geval van Woonhaven is de financiële buffer positief geëvolueerd in de voorbije jaren en behoort deze tot de hoogste van de sector. Al dient hier ook opgemerkt te worden dat de SHM de grootste SHM van Vlaanderen is waardoor een grote financiële buffer aangewezen kan zijn.
- Verder blijkt de financieringskost van de SHM vrij hoog (solvabiliteitsratio). Dit kan men afleiden uit de ratio die de zelffinancieringsgraad meet en de ratio die de dekking van het vreemd vermogen op lange termijn (VVLT) door de operationele cashflow uit de gewone bedrijfsuitoefening bepaalt. Deze ratio's voldeden in de visitatieperiode niet altijd aan de norm. De financieringskost nam tussen 2016 en 2018 toe met ongeveer 4,5 miljoen euro. Deze financiële indicatoren leggen het verband tussen de grootte van het vreemd vermogen en de cashflow die beschikbaar is om dit vermogen (dus de schulden) af te lossen.
- De operationele marge, die de rentabiliteit meet, voldoet over het algemeen wel aan de norm. Deze ratio is interessant omdat hiermee kan nagegaan worden of de oorzaak van de financiële problemen, het gevolg is van de operationele werking (waar ze enigszins greep op heeft via haar beheer), dan wel door leningslasten of afschrijvingen (die het resultaat zijn van investeringen in het verleden). Een vergelijking met de rest van de sector (per woning) geeft aan dat Woonhaven een relatief hoge leninglast en hoge werkings- en onderhoudskosten heeft (hoge cost/income-ratio), en dat de huurinkomsten in lijn liggen met het gemiddelde. De hoge leninglast wordt meegenomen uit het verleden en kan niet zomaar afgebouwd worden. Door toekomstige investeringen met goedkopere FS3-leningen te financieren zullen deze leningsuitgaven relatief gezien langzaam minder zwaar doorwegen, maar dit is een werk van lange adem. Bovendien is de SHM erg actief met haar grootschalig renovatieprogramma van bestaand patrimonium (zie OD 2.1) waardoor de leningslast in ieder geval zal toenemen.
- Woonhaven bevindt zich buiten de gevarezone, maar de stijging van de liquide middelen zal niet verder gezet worden.
- De financiële planning van de VMSW onderbouwt de bovenstaande analyse. De vrije cashflow en de investeringscashflow, zowel gebaseerd op de historische werking als van de nieuwe projecten, evolueert in de volgende periode globaal gezien in negatieve zin. Vooral de vrije cashflow uit de historische werking weegt zwaar door. Dit impliceert dat de huurontvangsten van de zittende huurders kleiner zijn dan de som van de annuïteiten van het bestaande patrimonium en de operationele uitgaven

(werkings- en onderhoudskosten). Het wettelijk kader omtrent nieuwe huurwoningen maakt het ook moeilijk voor een SHM om op een winstgevende manier huurprojecten te ontwikkelen. De nieuwe huurprijsberekening vanaf 2020 lijkt licht gunstig te zijn voor de inkomsten van de SHM wat het plaatje positief kan beïnvloeden. Maar de tekorten kunnen in ieder geval opgevangen worden door de aanwezige financiële buffer. Daarnaast voorziet de SHM dat er nog een paar grote verkopen zullen doorgaan en dat een 7-tal huurwoningen per jaar verkocht zullen worden. Op basis van de historische verkopen en de omvang van het patrimonium lijkt dit laatste aantal realistisch. De inspanning om de werkings- en onderhoudskosten te doen dalen, moeten aangehouden worden. Anderzijds onderneemt Woonhaven ook acties om de huurinkomsten van soms uitstekend gelegen commerciële panden te verhogen door periodiek af te toetsen of de aangerekende huurprijzen nog marktconform zijn.

- Inzake organisatiebeheersing merkte de visitatiecommissie tijdens de gesprekken op dat de SHM zich bewust is van de beïnvloedende factoren voor de financiële leefbaarheid van de SHM, met name een intensieve projectopvolging (zie OD 1.1 en OD 2.1) en een goede kostenbeheersing (zie ook OD 5.2). Naar aanleiding van de aanpassing van de GSC-berekening in 2012 heeft de SHM de kosten vanaf 2012 gedrukt, onder andere door een afbouw van het personeelseffectief. Tevens heeft ze een plan opgesteld om een reeks woningen en gebouwen te verkopen waarvan de renovatie niet meer kostenefficiënt kon uitgevoerd worden, bijvoorbeeld wegens te duur of wegens de erfgoedwaarde. De SHM maakt ook gebruik van een jaarbegroting om de kosten op te volgen. Zo krijgt ze op een overzichtelijke manier inzicht in de evolutie van de reële uitgaven en inkomsten ten opzichte van de gebudgetteerde waarden en ten opzichte van de voorbije werkingsjaren. Alhoewel een jaarbegroting een beperkte waarde heeft bij een SHM (omdat de allerbelangrijkste uitgaven, de aflossingen van de leningen en de personeelskosten, moeilijk op korte termijn te verminderen zijn), is het toch een instrument om bepaalde uitgaven onder controle te houden. De visitatiecommissie heeft daarbij kunnen vaststellen dat Woonhaven dit instrument intensief gebruikt. Woonhaven stelt bij iedere nieuw project ook een uitgebreide financiële analyse op en dit zowel vanuit boekhoudkundig als vanuit financieel oogpunt (zie OD 5.4).
- Recent heeft Woonhaven een aantal sociale koopwoningen gerealiseerd (zie project "Eilandje" Cadix C2 – zie OD 1.4). Voor de meeste SHM's die (sporadisch) koopactiviteiten ontwikkelen, heeft het afschaffen van de subsidie verregaande gevolgen. Om haar koopactiviteiten te kunnen uitvoeren, is het immers belangrijk dat een SHM beschikt over voldoende liquide middelen om gronden en panden aan te kopen (zie OD 1.4) en de bouwkosten te financieren. Grondbezit is een belangrijke voorwaarde voor een SHM om nieuwe sociale koopwoningen te kunnen realiseren. De visitatiecommissie gaat ervan uit dat de gevolgen van het afschaffen van de subsidies voor koopactiviteiten voor Woonhaven op korte en middellange termijn zullen meevallen. De SHM heeft beslist om zelf geen koopwoningen meer te realiseren.

OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed

Beoordeling: goed

De kosten bij Woonhaven staan in functie van het behalen van de doelstellingen vooropgesteld door de Vlaamse overheid voor een SHM. Woonhaven behaalt aantoonbare efficiëntiewinsten, zet in op het voorkomen van ongeoorloofde uitgaven en van het verhogen van de inkomsten buiten de sociale huur. De SHM heeft een goed inzicht in haar kostenstructuur en de evolutie van de kosten over de tijd, waardoor ze beter kan aansturen. De totale werkings- en onderhoudskosten per woning per jaar bedroegen 1.290 euro in 2018, dit is in de sector bij de 40% laagste kosten per woning. Woonhaven kan haar inspanningen om de frictieleegstand onder controle te houden nog opdrijven vooral door te starten met (systematische) voorcontroles wanneer de zittende huurder de woning opzegt. De structurele leegstand was in de visitatieperiode soms erg hoog door de nood om woningen vrij te maken om de kwaliteit van het patrimonium van de SHM te verhogen. De SHM stelt een aantal woningen ter beschikking van een leegstandsbeheerder. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op deze operationele doelstelling als goed.

- Bij de vorige visitatie kreeg de SHM voor deze doelstelling voor verbetering vatbaar als beoordeling. Veel werkpunten van toen, hoge onderhoudskosten en hoge frictie- en structurele leegstand heeft Woonhaven aangepakt.
- De totale werkings- en onderhoudskosten bedroegen netto ongeveer 22,7 miljoen euro in 2018, dat is een daling ten opzichte van de 23,7 miljoen euro in 2017. De personeelskosten en de uitbestede onderhouds- en herstellingswerkzaamheden vormen de twee grootste uitgavenposten:
 - de personeelskosten bedroegen ongeveer 16,6 miljoen euro in 2018. Daarmee worden de personeelskosten van ongeveer 264 VTE's betaald. Dit is het hoogste aantal in de sector maar dit weerspiegelt tevens de omvang van de SHM;
 - de onderhoudskosten per woning bedroegen 825 euro in 2018. In dat jaar situeerde Woonhaven zich daarmee bij de hoogste van de sector. De SHM heeft een eigen onderhoudsteam en besteedt in principe enkel renovatiewerken uit. Efficiëntie en klantgerichtheid zijn voor Woonhaven belangrijke argumenten voor het behouden van de eigen technische dienst. Voor grotere werken worden aannemers ingeschakeld op basis van afgesloten raamcontracten.
- De totale werkings- en onderhoudskosten per woning per jaar schommelden in de periode van 2014 tot en met 2018 tussen 1.100 euro en 1.330 euro. In 2018 situeerde Woonhaven zich met 1.290 euro per woning juist bij de 40% SHM's met de laagste dergelijke kosten per woning per jaar.
- De SHM neemt maatregelen om de kosten te beheersen, onder andere in het kader van haar financiële leefbaarheid. Enkele voorbeelden die dit staven:
 - de groeninrichting wordt overgedragen om te worden geïntegreerd in het openbaar domein waardoor de stad instaat voor het onderhoud ervan. De SHM kan wel nog een inspanning leveren. De overdracht is immers niet altijd gebeurd in de oudere projecten (zie OD 3.2). De kosten voor het groenonderhoud zijn al bij al beperkt. In overleg met de stad en districten wordt het groenonderhoud nog voor de feitelijke juridische overdracht overgenomen door het district. Op dat ogenblik valt deze huurlast weg;
 - de SHM heeft werk gemaakt van een verbeterd inkoopproces, onder andere door de oprichting van het kenniscentrum Inkoop. Ze kan zo meer inzetten op schaalvoordelen en de lat hoger leggen bij bestekken en aanbestedingsprocedures;
 - de SHM houdt regelmatig aanbestedingen voor de noodzakelijke diensten en leveringen en maakt daarbij gebruik van raamovereenkomsten aangezien dit volgens Woonhaven de efficiëntie ten goede komt zowel bij de onderhoudswerken als bij de aankoop van kantoor materiaal en andere diensten (bijvoorbeeld verzekeringen). De SHM moet daardoor niet telkens bij iedere kleine opdracht prijs vragen bij verschillende firma's en kan tevens genieten van volumekortingen. Ze vergelijkt ook de prijzen van de eigen aanbestedingen met de raamovereenkomsten van de aankoopcentrales waar ze kan instappen, zoals de Gemeenschappelijke Aankoopcentrale van de stad Antwerpen en Digipolis (ICT);
 - voor gemeenschappelijke delen in projecten doet Woonhaven een beroep op het Vlaams EnergieBedrijf (VEB) voor de levering van energie. VEB garandeert de laagste prijzen;
 - de SHM maakt gebruik van een jaarbegroting om de kosten op te volgen. Zo krijgt ze op een overzichtelijke manier inzicht in de evolutie van de reële uitgaven en inkomsten ten opzichte van de gebudgetteerde waarden en ten opzichte van de voorbije werkingsjaren. Daarnaast zet ze in op kwartaalrapportering, kerncijfer en een gedetailleerde opvolging van de loonkosten. Ze heeft een inzicht in de evolutie en de samenstelling van deze belangrijke kost (ongeveer 20% van de totale kosten) en rapporteert daarover regelmatig aan de raad van bestuur;
 - door het renovatieprogramma van het patrimonium (zie OD 2.1) stijgt de kwaliteit ervan en zullen de onderhouds- en herstellingskosten op termijn dalen.

De visitatiecommissie is van mening dat de SHM op het vlak van kostenbeheersing een weg heeft afgelegd. De kosten staan ook in functie van de te behalen doelstellingen opgelegd door de Vlaamse Overheid en zoals onder andere opgenomen in het prestatiedraaiboek. Uit dit visitatierapport blijkt immers dat Woonhaven op alle operationele doelstellingen een goede beoordeling behaalt. De visitatiecommissie raadt wel aan om te blijven inzetten op het onder controle houden van de kosten en schaalvoorwaarden te blijven zoeken.

- Tevens zet de SHM in op het verhogen van de inkomsten naast de sociale huur:
 - Woonhaven heeft een aantal uitstekend gelegen commerciële panden in eigendom. De SHM probeert haar inkomsten te verhogen door periodiek af te toetsen of de aangerekende huurprijzen nog marktconform zijn;
 - door aanwezigheid van veel hoogbouw zijn de telecom-operatoren geïnteresseerd in samenwerking met Woonhaven. De laatste jaren heeft ze systematisch de huurprijzen van GSM-masten in lijn gebracht met de markt, in combinatie met het aanscherpen van de contractuele voorwaarden. Dit resulteerde in een nieuwe procedure en in een standaardcontract;
 - bij nieuwe projecten, die ook kaderen in een Masterplan, gaat de SHM na of er een commerciële invulling mogelijk is met een positieve impact op de financiële leefbaarheid van de SHM;
 - de SHM doet ook een beroep op subsidies en op tussenkomsten in de loonkosten. In 2018 bedroegen deze laatste ongeveer 0,7 miljoen euro.
- De SHM heeft een eigen ICT-strategie en heeft reeds tal van projecten uitgevoerd die de efficiëntie van de werking ten goede komen, bv. rond patrimoniumbeheer. De visitatiecommissie raadt wel aan dat de SHM prioritair inzet op de uitrol van een centraal klantenbeheersysteem, met respect voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Woonhaven is immers een grote SHM met heel wat diensten en diverse functies. Tijdens visitatiegesprekken is gebleken dat de SHM geen globaal, geïntegreerd zicht heeft op de globale klantenrelatie. De huurder dient immers af en toe opnieuw zijn "verhaal" te doen wanneer hij de SHM contacteert voor een vraag, melding of issue. Een voorbeeld is wanneer de huurder een melding van een herstelling doet. In dat geval dient hij zijn vraag eerst toe te lichten aan de "front-office" en wordt hij doorverbonden naar de "back-office" waar hij dat dient te herhalen (zie ook OD 4.1). Voor het publiek van de SHM is dat niet altijd even eenvoudig. Vanuit het standpunt van de SHM zou dergelijk centraal klantenbeheerssysteem ook de efficiëntie van de processen ten goede komen en dus van de werking in het algemeen. Dit is immers een belangrijke component voor een ander groot ICT-project van Woonhaven, met name het klantenportaal.
- De contractwijzigingen ten opzichte van het aanbestedingsbedrag bij nieuwbouw- en renovatieprojecten (huur) heeft de SHM over het algemeen onder controle.
- De frictieleegstand was in de periode 2014 tot en met 2018 over het algemeen relatief hoog en schommelde tussen de 3% en de 4% om in 2018 3,98% te bedragen. Op 31/12/2018 stonden 690 woningen leeg (of dus 3,96% van het patrimonium). Een 20% van de SHM's hadden in 2018 een hogere frictieleegstand. Dit beeld wordt bevestigd indien men het aantal maanden frictieleegstand vergelijkt met het totaal aantal beschikbare "verhuurmaanden" voor het totale patrimonium. Dat bedroeg 3,88% of 8.068 maanden in 2018. Dit duidt op een veelal korte frictieleegstand. Maar naar gederfde huurinkomsten gaat het toch om substantieel bedrag dat op jaarbasis kan ingeschat worden op een 1,5 miljoen euro. Voor een nieuwe verhuuring schrijft Woonhaven in de regel één kandidaat-huurder aan en organiseert ze kijkdagen wanneer meerdere woningen tegelijk verhuurbaar worden. In 2018 werd een nieuwe procedure uitgewerkt en goedgekeurd om de frictieleegstand wegens noodzakelijke grotere herstellingswerken/renovatie sneller weg te werken. Zo vraagt de SHM met een aanbesteding een offerte aan bij een reeks firma's om een aantal appartementen klaar te maken voor verhuuring met een resultaatverbintenis wat betreft kwaliteit maar ook wat betreft timing. De SHM heeft dus een inspanning gele-

verd om de frictieleegestand terug te dringen. Maar de visitatiecommissie heeft vastgesteld dat een vooronderzoek enkel plaatsvindt op verzoek van de huurder en dat er over deze mogelijkheid nauwelijks of geen communicatie is (zie OD 2.1 en OD 4.1). Het proces van de wederverhuring en het in orde stellen van de woning start in de praktijk dus pas wanneer de woning vrijgekomen is. Dit is in feite erg laat. De visitatiecommissie beveelt Woonhaven aan om in te zetten op het gebruik van voorcontroles, kort na de opzegging, zoals veel andere SHM's doen. Een voorcontrole heeft namelijk als voordeel dat huurschade eventueel kan opgelost worden door de huurder maar vooral dat Woonhaven de staat van de woning sneller kan inschatten, zodat de procedure voor wederverhuring sneller kan opgestart worden. De SHM kan daarbij keuzes maken, zoals door voorcontroles standaard in te bouwen, wat de voorkeur heeft, of bepaalde panden veeleer risicogericht te onderzoeken, om de werklust te beperken. Op basis van de ervaring die de SHM hiermee opbouwt, kan ze hieruit leren en het proces van wederverhuring verder verfijnen en versnellen.

- Het aantal nieuwe renovatie- of vervangingsbouwprojecten die een verhuys van de huurder noodzakelijk maakten, is in de periode 2014-2018 erg hoog geweest (zie OD 2.1). De structurele leegstand was in de periode 2014 tot en met 2018 over het algemeen substantieel maar daalde licht van 8,5% in 2014 naar 6,98% in 2018. Op 31/12/2018 stonden er 1.198 woningen structureel leeg. In dat jaar had ongeveer een 20% van de SHM's een hogere structurele leegstand. Het aantal maanden structurele leegstand bedroeg in 2018 14.762 maanden voor het totale patrimonium of 7,11% van de beschikbare "verhuurmaanden". Aangezien de SHM van kwaliteitsverhoging van haar patrimonium de prioriteit heeft gemaakt, zal de structurele leegstand in de volgende jaren hoog blijven (zie OD 2.1). De SHM probeert dit binnen de perken te houden door onder andere te werken met doorschuifprojecten. De volgorde van de projecten wordt niet alleen bepaald door de technische mankementen en de conditiescores, Woonhaven probeert ook om per wijk zoveel mogelijk woningen of gebouwen te clusteren en te werken met een doorschuifbeweging. Door gebouw per gebouw te werken, kunnen huurders van een te renoveren of te vervangen gebouw telkens verhuizen naar een nieuw gerenoveerd gebouw. Dit minimaliseert de leegstand. Enkel voor de huurders van de eerste fase moet elders een nieuwe woonst gezocht worden. In afwachting van renovatie, sloop of verkoop krijgen tijdelijk leegstaande panden in sommige gevallen een nieuwe bestemming. Woonhaven werkt hiervoor sinds kort samen met een leegstandbeheerder (zie OD 4.3). De visitatiecommissie raadt de SHM om te blijven inzetten op het bestrijden van structurele leegstand en dit vooral door een goede inschatting te maken van de start van de renovatie- en vervangingsbouwprojecten. Sommige SHM's zijn hierin te optimistisch waardoor ze te vroeg starten met het leeg maken van de woningen. Het onder controle houden van de leegstand heeft tal van voordelen zoals onder andere hogere huurinkomsten, een verbetering van het imago als SHM en een betere aanwending van de overheidsinvesteringen, wat resulteert in een hogere maatschappelijke toegevoegde waarde. Een zichtbaar grote leegstand kan ook leefbaarheidsproblemen creëren. Aangezien de SHM heel wat projecten op jaarbasis realiseert en daarvoor een overzichtelijk maar ook gedetailleerd opvolgingssysteem gebruikt, suggereert de visitatiecommissie om hiermee aan te slag te gaan. Op basis van de historische informatie en haar eigen inzichten zou ze kunnen nagaan wat het ideaal moment is om de woongelegenheden beginnen vrij te maken.
- De SHM volgt de leegstand op en heeft daarvoor een erg gedetailleerd overzicht gemaakt, via een dashboard systeem (zie OD 2.1). Dit laat toe om het aantal maanden leegstand op te volgen evenals het aantal dossiers per type leegstand. Vanuit het standpunt van organisatiebesturing en -beheersing is dit positief.

OD 5.3: De SHM voorkomt en bestrijdt huurdersachterstal, sociale fraude en domicilie-fraude

Beoordeling: goed

De SHM heeft inzicht in het ontstaan, de evolutie en de samenstelling van de huurdersachterstallen en beschikt over een overzichtelijke procedure om huurdersachterstallen te voorkomen en te bestrijden. De huurdersachterstallen bedroegen in 2018 1,9%. In 2018 hadden ongeveer 40% van de SHM's hogere huurdersachterstallen. Dubieuze debiteuren worden correct in waardeverminderingen opgenomen, volgens het debiteurenreglement. De SHM neemt maatregelen om domicilie- en sociale fraude op te sporen en aan te pakken. Op basis hiervan besluit de visitatiecommissie dat de SHM goed presteert voor deze doelstelling.

- De totale huurdersachterstal bij Woonhaven bedroeg 1,9% van de in 2018 gefactureerde bedragen (dit betreft de maandelijkse huur en huurlasten van zowel de zittende huurders als van de vertrokken huurders). Ongeveer 40% van de SHM's kenden hogere huurdersachterstallen. De huurdersachterstallen daalden van ongeveer 2,3% in 2014 tot 1,9% in 2018 (zie ook OD 4.2).
- De procedure huurdersachterstal is overzichtelijk en het debiteurenreglement (de procedure "Opvolging betalingen vertrokken huurders") bevat informatie over de boekhoudkundige verwerking van huurdersachterstal. Deze boekhoudschema's zijn conform de geldende reglementering en bevatten duidelijke informatie over het definitief afboeken van de vorderingen op de (vertrokken) huurders. Zo inventariseert de SHM de vorderingen op de vertrokken huurders periodiek en boekt ze deze, na een beslissing van de raad van bestuur, af indien de betrokken persoon gedurende 2 jaar of meer een openstaande schuld heeft. Uit ervaring weet de visitatiecommissie dat de boekhoudkundige verwerking van huurdersachterstallen in de afgelopen jaren soms (onterecht) verschillend gebeurde van SHM tot SHM, waardoor het niet opportuun is om op basis van de onderlinge positionering harde conclusies te trekken. Een uniforme boekingswijze toegepast door alle SHM's is daarom bij de start van de 2de visitatieperiode als expliciete vereiste bij deze doelstelling toegevoegd, wat op termijn zou moeten bijdragen tot een betere vergelijkbaarheid van de prestaties tussen SHM's.
- Huurders met betalingsproblemen kunnen op elk moment met Woonhaven overleggen om tot een afbetalingsplan te komen (zie OD 4.2). Eind maart 2019 waren er een 700-tal huurders die gebruik maakten van een afbetalingsplan of een collectieve schuldenregeling. Dit wordt maandelijks gerapporteerd aan de raad van bestuur.
- De SHM heeft een opvolgingssysteem ("kerncijfers") voor onder andere de huurdersachterstallen dat toelaat om dit op te volgen vanuit verschillende invalshoeken, bijvoorbeeld vertrokken huurders versus zittende huurders, naar de hoogte van het bedrag en lopende procedures en afbetalingsplannen. Maandelijks rapporteert de SHM daarover consistent op de raad van bestuur. Woonhaven volgt ook de reden van de huuropzeggingen op (zie OD 4.2). Vanuit het standpunt van organisatiebeheersing is dit positief.
- Sinds enkele jaren zet Woonhaven sterker in op het bestrijden van domicilie- en ander types van fraude, onder meer door het oprichten van een interne dienst "Toezicht" (directie integrale leefbaarheid - zie ook OD 4.3). Voor elk type van fraude - de SHM heeft er een 6-tal geïdentificeerd - heeft Woonhaven een procedure ontwikkeld om die aan te pakken. De SHM werkt wel preventief door bewoners te informeren over hun verplichtingen. Bij het ondertekenen van het huurcontract wijst de SHM de huurder bijvoorbeeld preventief op zijn plicht om bijwoning aan te geven. Ze meldt de verplichtingen ook via de algemene communicatiekanalen (bv. website). Over andere voorwaarden van sociaal huren, waaronder in het bijzonder de eigendomsvoorwaarde, is er communicatie bij inschrijving en toewijzing. Dit gebeurt via de inschrijvingsbrochure en bij het ondertekenen van diverse documenten door nieuwe huurders (verklaring op een inzake eigendom, toelating voor buitenlands vermogensonderzoek).

- Woonhaven doet intensief een beroep op data van domiciliewijzigingen van de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid. Signalen van fraude bereiken de SHM vooral via meldingen van de eigen diensten en van de aanwezige actoren. Bij dergelijke meldingen vraagt de SHM de huurder om uitleg en om zich eventueel in orde te stellen. Er worden verschillende kansen daartoe geboden door Woonhaven. Zonder regularisatie volgt een opzegging (zie ook OD 4.2).
- Sinds de oprichting begin 2018 van de dienst Toezicht zet Woonhaven ook actief in op het opsporen van buitenlandse eigendom. Vermits Woonhaven via verschillende kanalen meldingen van buitenlandse eigendom van huurders ontving maar deze niet kon nagaan, werd hiervoor een partnership aangegaan met een extern bedrijf dat in het buitenland controle doet. Bevestigt dat inderdaad deze vermoedens dan zal Woonhaven de huurovereenkomst opzeggen en de onterecht genoten gezinskorting terugvorderen. De SHM heeft de eerste dossiers zo uitgevoerd en deze werden bekrachtigd door de vrederechter maar er werd hoger beroep aangetekend. De SHM wacht nu de uitspraak af.
- Woonhaven neemt dus maatregelen om domicilie- en sociale fraude op te sporen en aan te pakken. De SHM rapporteert daarover consistent op de raad van bestuur ("kerncijfers"). In het eerst kwartaal van 2019 waren er zo een 275 dossiers in onderzoek in dit kader en 66 huurders werden opgezegd.

OD 5.4: De SHM heeft en gebruikt een goed financieel plan

Beoordeling: zeer goed

Woonhaven maakt gebruik van de diensten van de VMSW voor het opmaken van een financiële planning. Daarnaast heeft ze een eigen boekhoudkundige meerjarenplanning en gebruikt ze een jaarbegroting. Het resultaat van de financiële planning wordt één keer per jaar besproken op de raad van bestuur, waarbij deze aandacht besteedt aan de financiële leefbaarheid voor de volgende jaren. De voorziene bouw- en renovatieprojecten en de uitgaven voor de onderhouds- en herstellingswerken, onder andere bekostigd met eigen middelen in regie, heeft de SHM eveneens opgenomen in de planning. Woonhaven stelt bij elk nieuw project ook een uitgebreide financiële analyse op zowel vanuit boekhoudkundig als vanuit financieel oogpunt. De SHM gebruikt de financiële planning als een beleidsinstrument. De SHM is zich bewust van de impact van haar beslissingen op de financiële leefbaarheid en zet dus een ruim instrumentenpallet in dat op elkaar is afgestemd en de inzichten versterkt. De visitatiecommissie oordeelt dat de prestaties voor het gebruiken van een financieel plan als zeer goed.

- Woonhaven maakt gebruik van de dienstverlening van de VMSW voor het opstellen van haar financiële planning. Volgens dit model wordt de cashflowstroom uit de gewone operationele werking aangevuld met de financiële stromen van de eenmalige investeringsuitgaven voor groot onderhoud, voor aankopen en/of voor renovatie- en nieuwbouwprojecten. Deze investeringen kunnen gefinancierd worden met gesubsidieerde lange termijnfinanciering (sinds 2012 via FS3), met marktconforme leningen en/of met eigen middelen. In dit laatste geval is er een directe negatieve impact op de liquide middelen van de SHM. De planning van de VMSW concentreert zich in eerste instantie op de terugbetalingscapaciteit van de SHM voor de door de VMSW toegestane leningen.
- De financiële planning wordt één keer per jaar besproken en toegelicht op de raad van bestuur van de SHM. Uit de betrokken verslagen kan de visitatiecommissie opmaken dat Woonhaven de planning uitgebreid en gedetailleerd bespreekt en aandacht besteedt aan de volledigheid van de geplande investeringen. Alle diensten worden bij deze actualisatieoefening betrokken. De SHM vertrekt daarbij van alle lopende en geplande projecten tot en met 2027/2028. Dit vindt de visitatiecommissie een correcte tijdshorizon gelet op het investeringsvolume van de SHM. Daarnaast is de financiële planning gekoppeld aan de meerjarenplanning projecten (zie OD 1.1). In het geval van Woonhaven is dat natuurlijk een vrij omvangrijke oefening gezien het omvangrijke bouw- en renovatieprogramma.

- De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de SHM de voorziene budgetten voor uitgaven van onderhouds- en herstellingswerken heeft opgenomen op basis van de historische gegevens en niet op basis van de onderhoudsplanning. Dit was een aspect dat reeds aan bod is gekomen in het vorige visitatierapport. De financiële planning kan best afgestemd worden op de geplande financiële stromen van die onderhouds- en herstellingswerken. Dit zou de kwaliteit van deze planning verhogen, vooral omdat de voorziene bedragen in het geval van Woonhaven substantieel zijn (ongeveer 9 miljoen euro op jaarbasis).
- Woonhaven heeft aanvullend aan de financiële planning van de VMSW een eigen boekhoudkundige meerjarenplanning ontwikkeld, vooral om de impact van bepaalde beslissingen op het boekhoudkundig resultaat te kunnen inschatten. Ieder kwartaal bespreekt de SHM dit uitgebreid op de raad van bestuur. Dit laat ook toe om sommige topics meer in detail toe te lichten op de raad van bestuur (bv. de evolutie van de personeelskosten). De analyses zijn telkens goed onderbouwd en bieden een toegevoegde waarde bij het beheer van de SHM.
- De SHM maakt gebruik van een jaarbegroting om de kosten op te volgen en probeert dit meer en meer te doen op projectniveau. Zo krijgt ze op een overzichtelijke manier inzicht in de evolutie van de reële uitgaven en inkomsten ten opzichte van de gebudgetteerde waarden en ten opzichte van de voorbije werkingsjaren. Alhoewel een jaarbegroting een beperkte waarde heeft bij een SHM (omdat de allerbelangrijkste uitgaven, de aflossingen van de leningen en de personeelskosten, moeilijk op korte termijn te verminderen zijn), is het toch een instrument om bepaalde uitgaven onder controle te houden. Woonhaven evolueert met een jaarbegroting op projectniveau meer richting prestatiebegroting.
- Woonhaven stelt bij elk nieuw project ook een uitgebreide financiële projectanalyse op zowel vanuit boekhoudkundig als vanuit financieel oogpunt. Daarbij zet ze de inkomsten (voornamelijk huur) af ten opzicht van de uitgaven (bv. annuïteiten, leegstand, onderhoud, enz.). Ze doet dit over een termijn van 33 jaar, wat overeenkomt met de afbetalingstermijn van de onderliggende FS3-lening van de VMSW. Dit wordt telkens besproken op het directiecomité en op de raad van bestuur voor de goedkeuring van de aanbesteding. Raad van Bestuur kan op basis van deze gegevens een goed zicht krijgen op de financiële kant van een project en de juiste beslissing nemen.
- Inzake organisatiebeheersing stelde de visitatiecommissie tijdens de gesprekken vast dat de SHM zich bewust is geworden van de beïnvloedende factoren voor de financiële leefbaarheid van de SHM, met name een goede kostenbeheersing (zie OD 3.1 en OD 5.2) en een intensieve projectopvolging (zie OD 1.1 en OD 2.1). De financiële gezondheid maar ook het boekhoudkundige resultaat volgt Woonhaven van nabij op. Dit manifesteert zich in een FIGI die positief evolueert. In deze context suggereert de visitatiecommissie om altijd prioriteit te geven aan de opvolging van de lange termijn evolutie van de financiële gezondheid boven de "korte termijn" schommelingen van het boekhoudkundig resultaat. Een SHM werkt immers in een omgeving waarbij termijnen gelden van 30 jaar of langer. Projecten hebben een vrij lange ontstaansgeschiedenis, worden gedurende 30 jaar verhuurd, periodiek gerenoveerd, enz... De onderliggende leningen dienen afgelost te worden over een termijn van 33 jaar tot 50 jaar.
- De hierboven beschreven instrumenten, die goed op elkaar zijn afgestemd, gebruikt de SHM ter ondersteuning van haar beleid, zodat Woonhaven voor de huidige visitatieperiode een zeer goede beoordeling krijgt op deze operationele doelstelling. Door de omvang van de SHM zijn de risico's inherent groter maar Woonhaven heeft zich aangepast en de nodige maatregelen genomen om die financiële risico's te beheren.

4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID

OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk

Beoordeling: zeer goed

Woonhaven levert heel wat inspanningen om burgers snel en duidelijk te informeren. Ze wijzigde haar operationele structuur om de dienstverlening te verbeteren, werkte een communicatieplan uit en beschikt over een communicatiedienst die sterk inzet op Klare Taal. Woonhaven maakt werk van persoonlijke contacten, al blijft dit een uitdaging gezien de omvang van de organisatie. De SHM zorgt voor een goede informatieverstrekking aan kandidaat-huurders, heeft een informatieve website en wijst klanten op de gevolgen van fraude. Woonhaven tracht huurders vertrouwd te maken met de klachtenprocedure. Het vorige visitatierapport is via de website raadpleegbaar. Met andere sociale verhuurders zet de SHM stappen in de richting van een éénloketsysteem. Woonhaven wil een voortrekker zijn op het vlak van digitale contacten met de klant, zonder zwakkere huurdersprofielen uit het oog te verliezen. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties als zeer goed.

- Woonhaven beschikt over een communicatiedienst en een communicatieplan. Dit plan bevat een visie op communicatie en bakent doelgroepen, doelstellingen en voorgenomen acties af. De visie vertrekt vanuit het idee dat klanten geen klassiek informerende overheid meer willen, maar als persoon en met een grotere betrokkenheid willen aangesproken worden. Een *top-down* of *one-to-many* behandeling verschuift zo naar communicatie die een gevoel geeft van *one-to-one* communicatie. Verder blijkt uit het communicatieplan en de gesprekken met visitatiecommissie dat Woonhaven in de toekomst meer en meer wil inzetten op digitalisering en video. Door bijvoorbeeld de website op te frissen, de ontwikkeling van een digitaal klantenportaal of te werken met instructievideo's (zoals over het verloop van een baliegesprek).
- Tot 2014 werkte Woonhaven met 3 regiokantoren en 6 wijkkantoren. Deze kantoren namen alle taken van de klantenwerking op, zowel voor kandidaat-huurders als voor huurders. In de praktijk kwam dit volgens de SHM neer op het bestaan van drie "Woonhavens", waarbij een klant alleen terecht kon bij 'zijn' of 'haar' (regio)kantoor. De operationele structuur werd in 2014 echter grondig herzien. Woonhaven werkt sindsdien met een centraal inschrijvingskantoor en 8 huurderskantoren, verspreid over het actieterrein. Contactpunten voor enerzijds huurders en anderzijds kandidaten zijn ontdubbeld. Kandidaten kunnen nog terecht in één kantoor, onderaan de blauwe Silvertoren. Met deze wijziging wil Woonhaven een betere dienstverlening organiseren, met name door klanten meer duidelijkheid te bieden en de efficiëntie te verhogen. Door de centralisatie van de inschrijvingen kunnen enkele diensten (inschrijvingen, toewijzingen, plaatsbeschrijving) bijvoorbeeld nauwer samenwerken.
- Het inschrijvingskantoor is elke werkdag open van 9u tot 12u. Elke tweede dinsdag van de maand zijn er extra openingsuren van 16u tot 18u. Het kantoor werkt met een centrale balie en afzonderlijke gespreksruimten om de privacy te verzekeren. Voor rolstoelgebruikers is het kantoor toegankelijk via een afzonderlijk ingang. Het kantoor is goed bereikbaar met openbaar vervoer en volgens Woonhaven is 'de blauwe toren' gekend bij haar klanten. Hoewel de bevraging door haar omvang niet representatief is (zie OD 6.3), suggereert ook een tevredenheidsmeting bij kandidaat-huurders dat klanten de bereikbaarheid van het inschrijvingskantoor goed vinden. Klanten zijn eerder ontevreden over de parkeermogelijkheden en voornamelijk over de openingsuren.
- Voor huurders zijn er elke week 14 openingsmomenten van 3 uur, gespreid over de 8 huurderskantoren. Na evaluatie in 2018 vallen de openingsuren telkens in de voormiddag, maar in sommige kantoren (Kiel en Borgerhout) kan de huurder een afspraak maken, dagelijks tussen 9u en 19u. In de huurderskantoren is zowel een medewerker van de huurdersadministratie als van de Sociale dienst aanwezig, op een aantal momenten is er ook een medewerker voor huurdersachterstallen. Elk kantoor beschikt over een telefoon waarmee huurders gratis kunnen bellen naar de Technische dienst om een probleem

te melden. Daarnaast is Woonhaven elke werkdag doorlopend bereikbaar via telefoon, per mail en met een meldingsformulier op de website. Voor dringende technische problemen buiten de openingsuren kan de huurder terecht bij een callcenter (zie ook OD 4.1). Sinds 2016 organiseerde Woonhaven bovendien 8 pop-up kantoren in wijken die verder van een huurderskantoor gelegen zijn. Gedurende enkele dagen is er dan in een leegstaand gebouw een balie. Woonhaven omkadert de pop-ups met activiteiten zoals een infomoment of ontmoeting met de directie.

Uit een tevredenheidsmeting (2018) blijkt dat huurders eerder tevreden zijn over de (telefonische) bereikbaarheid en de afstand tot de huurderskantoren. De tevredenheid over de privacy ligt hoger dan bij een eerdere meting (2013), een aandachtspunt in het vorige visitatierapport. Iets minder tevreden is men over de openingsuren, wat werd bevestigd door bewoners waarmee de visitatiecommissie kon spreken. De commissie raadt aan om na te gaan of er met de meest recente aanpassing van de openingsuren (2018) voldoende is ingespeeld op deze bekommernis. De visitatiecommissie kon wel vaststellen dat de SHM ruim communiceert over de openingsuren, bereikbaarheid met openbaar vervoer en mogelijkheden om op afstand (telefoon, mail, website) contact te nemen.

- Klanten vinden op de website heldere informatie over de voorwaarden van sociaal huren, de voornaamste processen, wetgeving en praktische gegevens (zoals openingsuren en bereikbaarheid). Huurders kunnen er formulieren en documenten (bijvoorbeeld het ZieZo!-boekje) downloaden, een melding doen of een afspraak maken. Specifiek voor kandidaat-huurders is er een overzicht van de voorwaarden om kandidaat te worden, het inschrijvingsformulier, een begeleidende toelichting en een overzicht van aan te leveren documenten. De website schetst ook hoe de aanvraag verloopt en wat de kandidaat moet doen bij een aanbod van een woning en bij de aanvaarding daarvan. Het verspreiden van het inschrijvingsformulier via de website en een toelichting heeft als voordeel dat kandidaten bij het invullen hulp kunnen krijgen van een externe, zoals een OCMW-medewerker, wat volgens bevraagde welzijnsactoren effectief gebeurt. Om de inschrijving te finaliseren, vraagt de SHM evenwel dat kandidaten zich aanbieden aan het loket en aanvaardt ze in principe geen dossiers per post of email. Volgens de visitatiecommissie en actoren waarmee de commissie kon spreken, zorgt deze vereiste voor een verzwaring van het inschrijvingsproces, zeker nu de inschrijving niet meer decentraal (via kantoren in de wijken) kan verlopen. De commissie adviseert Woonhaven daarom de voordelen van een intakegesprek af te wegen ten aanzien van mogelijke efficiëntiewinst voor alle betrokkenen. Een eventuele middenweg is om een inschrijving 'op afstand' te aanvaarden indien een professionele actor zoals een welzijnsorganisatie mee instond voor de opmaak van het dossier. In een reactie op het visitatierapport stelde Woonhaven om vanaf 2020 inschrijvingsformulieren via de post of per email te aanvaarden. Daarnaast zorgt de website in het algemeen voor een open communicatie over de eigen werking. Geïnteresseerden vinden er de (uitgebreide) jaarverslagen, toelichting over lopende projecten, naast onder meer het vorige visitatierapport, jaarverslagen en tevredenheidsmetingen uit 2013 en 2018.
- De voorbije jaren zette de SHM in op sociale media (Facebook, Twitter, LinkedIn en Instagram), een nieuwe huisstijl en briefwisseling met rechtstreekse contactgegevens van de betrokken medewerker. Samen met initiatieven zoals de niet-inwonende-conciërges, het verspreiden van foto's en contactgegevens van (nieuwe) medewerkers en acties of projecten op het vlak van bewonersbetrokkenheid (zie ook OD 4.3 en 4.4), wil Woonhaven zo bijdragen aan de doelstelling om een laagdrempelig aanspreekpunt te bieden. De visitatiecommissie kon dan ook vaststellen dat Woonhaven zich inzet om een antwoord te bieden op de uitdagingen die gepaard gaan met de omvang van haar organisatie. Toch blijft laagdrempeligheid een aandachtspunt. Uit de tevredenheidsmeting 2018 blijkt bijvoorbeeld dat bewoners de medewerkers uit hun wijk vaak niet kennen, al geeft Woonhaven aan dat dit ook met de vraagstelling te maken heeft (men kent de naam van medewerkers, maar niet zijn of haar functie) (zie ook OD 6.3).
- In de toekomst wil Woonhaven nog andere initiatieven nemen, zoals *self-service* door digitalisering, al haalden medewerkers terecht aan dat dit aanbod veelal aan de doelgroep voorbij gaat. Het huurders-

publiek bestaat namelijk niet zelden uit anderstaligen of personen die digitaal nog een weg hebben af te leggen. Ook uit de tevredenheidsmeting 2018 blijkt dat de klant hoofdzakelijk gebruik maakt van meer klassieke kanalen. Sociale media en de website blijven voor een grote groep huurders ongebruikt of zelfs onbekend (respectievelijk 95% en 78%). De visitatiecommissie beaamt dan ook het standpunt van de directie en medewerkers van Woonhaven dat digitalisering gepaard moet gaan met de nodige zorg om zwakkere huurdersprofielen. De SHM wil dit realiseren door sterk te blijven inzetten op klassieke kanalen en te evolueren naar een communicatiemix die iedereen voldoende weet te bereiken.

- Vanuit de zorg om zwakkere huurders zet Woonhaven reeds ruime tijd in op Klare Taal. Dit resulteert onder meer in helder geformuleerde brieven, toegankelijke informatiekanalen en aandacht voor niet-talige communicatie, zoals pictogrammen. Woonhaven werkt hiervoor samen met Atlas Antwerpen, een organisatie die de SHM hierbij adviseert en opleidingen rond Klare Taal organiseert voor medewerkers. Sinds kort startte Woonhaven met een interne Klare Taal-infomail. Door deze inspanningen toont de tevredenheidsmeting 2018 een hoge tevredenheid onder de bewoners over de duidelijkheid en begrijpbaarheid van de communicatie, waarvoor de SHM waardering verdient. Uit de tevredenheidsmeting blijkt wel dat er verschillen zijn voor bewoners voor wie Nederlands niet de (enige) thuistaal is.
- Voor de actualisatie van het inschrijvingsregister werkte Woonhaven tot en met 2017 via de klassieke actualisatiemethode. De SHM deed daarbij inspanningen om uitval te vermijden en door partners op het terrein op de hoogte te stellen van het lopende proces. Op die manier werd het aandeel schrappingen beperkt (17%). In 2019 schakelde de SHM over op de nieuwe, vereenvoudigde actualisatiemogelijkheid, waarbij de kandidaat-huurder niet meer moet reageren als de informatie correct is en hij zijn eerder gemaakte keuzes wil behouden. Omwille van die wijziging adviseert de visitatiecommissie de effecten goed op te volgen en bij een volgende actualisatie de afweging te maken tussen het wegvallen van heel wat administratieve last (en bijgaande kosten) tegenover niet-opgekuiste wachtlijsten.
- Woonhaven werkt preventief rond fraude door in haar brede informatieverstrekking aandacht te besteden aan dit thema (bijvoorbeeld via de website en het huurdersmagazine). De SHM geeft hierover toelichting zowel bij de inschrijving als bij de ondertekening van de huurovereenkomst (zie ook OD 4.3).
- De SHM is een actieve partner binnen het woon- en welzijnsnetwerk (zie ook OD 4.1 en 6.2) en ontwikkelt met andere Antwerpse sociale verhuurders (De Ideale Woning, ABC en SVK Antwerpen) een éénloketsysteem. Op het moment van de visitatie werkte men aan een uniform inschrijvingsformulier, opgebouwd met 6 mogelijke voorkeuren. De bedoeling is dat het formulier begin 2020 beschikbaar is. Volgens Woonhaven zal deze ontwikkeling ook toelaten om de inschrijving op afstand te laten verlopen.
- Woonhaven beschikt over een klachtenprocedure. Zij maakt het bestaan hiervan bekend via haar website en in briefwisseling met de huurder (vanaf de inschrijving). Op de website is een klachtenformulier beschikbaar, samen met een (beknopte) toelichting over de betekenis en het verloop van de procedure. De website van de Antwerpse Ombudsvrouw linkt dan weer rechtstreeks door naar deze pagina. Het jaarverslag rapporteert over het klachtenbeeld en Woonhaven stelt dat de medewerkers bij contacten met klanten de klachtendienst voorstellen. Hoewel niet noodzakelijk representatief, gaven bewoners waarmee de visitatiecommissie kon spreken niettemin aan dat de mogelijkheid van een klacht hen onbekend is. Mogelijk kan Woonhaven de procedure nog beter inzetten als een instrument om haar werking te verbeteren door de mogelijkheid van een klacht periodiek onder de aandacht te brengen.

O.D 6.2: De SHM informeert beleidsinstanties en andere belanghebbende organisaties snel en duidelijk

Beoordeling: goed

Woonhaven zorgt voor een goede informatiedeling over haar activiteiten met de lokale beleidsinstanties, met diverse actoren en met andere belanghebbenden. De SHM neemt deel aan talrijke overlegmomenten met zowel beleidsactoren als woon- en welzijnsinstanties en neemt zelf het initiatief om haar werking aan partners voor te stellen. De website en het jaarverslag bieden een ruime toelichting over de werking en het patrimonium. Bovendien zet Woonhaven zich onder meer via de jaarlijkse Silverrun in voor een positieve beeldvorming rond sociaal wonen. De visitatiecommissie vindt dat de SHM een goede prestatie neerzet.

- Tussen Woonhaven, het stadsbestuur en de stedelijke diensten is er veelvuldig contact en informatiedeling over de (planning van de) bouwactiviteiten. De SHM-directeur of de stafmedewerker Duurzaamheid nemen deel aan het Lokaal Woonoverleg. De afspraak is om nieuwe projecten hier vanaf de intentie aan te melden. De visitatiecommissie stelde op basis van verslagen vast dat dit effectief gebeurt en de SHM actief informatie verstrekt. Doordat de stad Antwerpen de hoofdaandeelhouder is van Woonhaven, is er in de praktijk al vooraf een toetsing. Verder zijn er bij de ontwikkeling van projecten diverse (voor)overlegmomenten met stedelijke diensten, zoals de brandweer, de Stadsbouwmeester, de dienst Omgeving en de Welstandscommissie. Zo is er onder meer een maandelijks overleg met de Stadsbouwmeester om bijvoorbeeld lopende dossiers te bespreken.
- Daarnaast overlegt Woonhaven regelmatig met stedelijke diensten over haar sociaal beleid. Een groot aantal van deze contacten hebben betrekking op de leefbaarheidsproblematiek. Zo overlegt de dienst Integrale leefbaarheid regelmatig met de diensten Stadsbeheer en Stadsreiniging, de Buurtregie en de Buurt aan de Beurt-medewerkers (zie ook OD 4.3).
- Ook bij een goede samenwerking met woon- en welzijnsactoren hoort afstemming en informatiedeling. In de gesprekken met de visitatiecommissie stelden actoren dat contacten vlot verlopen, Woonhaven goed bereikbaar is bij vragen en dat afspraken correct worden opgevolgd.
 - Doorheen dit rapport staan diverse voorbeelden van overlegmomenten en gezamenlijke initiatieven waaraan Woonhaven participeert, zoals het SSeGa-project en het afsprakenkader rond versnelde toewijzingen (zie ook OD 4.1).
 - Op wijkniveau is er een actorenoverleg waar lopende dossiers aan bod komen en medewerkers contacten kunnen leggen.
 - Sinds enkele jaren neemt de Sociale dienst bovendien het initiatief om de eigen werking voor te stellen aan partners via 'roadshows'. De achterliggende reden is dat partners het kader waarbinnen Woonhaven werkt vaak niet kennen en er soms verkeerde verwachtingen ontstaan. In 2016 organiseerde Woonhaven zo 17 infomomenten voor sociale partners, zoals voor teams uit de geestelijke gezondheidszorg, diensten begeleid wonen, mutualiteiten, enz.. In 2017 kregen alle wijkteams van de politie een toelichting en in 2018 gaf de Sociale dienst meer uitleg aan juridische actoren zoals vrederechters. Tijdens gesprekken met de visitatiecommissie stelden medewerkers dat de samenwerking op het terrein daardoor beter verloopt. Vrederechters kennen bijvoorbeeld beter het voorgaande traject bij huurdersachterstallen en kunnen het belang van de oproep in verzoening beter inschatten (zie ook OD 4.2).
 - Woonhaven bezorgt aan partnerorganisaties het huurdersmagazine. Bij voorname wijzigingen in de werking is er soms een infomail en ook de website bevat voor deze organisaties veel informatie. Sommige woon- en welzijnsactoren menen wel dat het nuttig zou zijn om een informatiekanaal voor partners te ontwikkelen, om constant op de hoogte te zijn van de werking van Woonhaven.

- Met andere sociale huisvesters wisselt Woonhaven kennis uit en zijn er soms gezamenlijke projecten. Een voorbeeld is de uitwisseling van goede praktijken met andere Antwerpse SHM's rond leefbaarheid. Een ander voorbeeld is de ontwikkeling van een digitaal klantenportaal samen met Vlaamse en Brusselse huisvestingsmaatschappijen.
- De website biedt beleidsinstanties en belanghebbende organisaties allerlei informatie. Zo bevat deze een overzicht van lopende projecten, naast de jaarverslagen, de resultaten van algemene tevredenheidsmetingen, het vorige visitatierapport en andere informatie over de werking. Dit laatste gaat bijvoorbeeld over een informatiebrochure over de inschrijving (zie ook OD 6.1).
- Bijzonder is het jaarverslag, dat sinds 2014 is opgesplitst in vier delen, met naast een verslag 'in woord en beeld' documentatie over lopende projecten, statistische gegevens en de jaarrekening. De lezer vindt zo bovengemiddeld veel informatie in de jaarverslagen. Tegelijk worden de gegevens op een uitnodigende manier gepresenteerd.
- Woonhaven richt zich tot een breder publiek dan de klanten en het professioneel netwerk. Volgens haar communicatieplan heeft ze tot doel om bij te dragen tot een positieve beeldvorming en een proactief persbeleid te voeren. In de praktijk is vooral de Silverrun, een jaarlijkse trappenloopwedstrijd die Woonhaven samen met onder andere De Ideale Woning en ABC organiseert, een hefboom om stigma's te doorbreken en persaandacht te creëren. Daarnaast verstuurt Woonhaven af en toe persberichten en is er zorg om betrokkenheid en informatie voor omwonenden. Dit laatste realiseert Woonhaven onder meer door verwelkomingsmomenten voor huurders en andere buurtbewoners bij nieuwe projecten. Verder wil de SHM de buurt meer en meer informeren bij renovatie- of vervangingsbouwprojecten die gepaard gaan met een verhuisbeweging. Dit wil ze bijvoorbeeld doen door een kijkdag te organiseren of door te werken met buurtinformatiemomenten, met als doel om een draagvlak te creëren (zie ook OD 4.4).
- Het visitatierapport 2014 koppelde de SHM terug via het vroegere 'driehoeksoverleg', een driemaandelijkse overleg tussen de Antwerpse sociale huisvestingsmaatschappijen, de stad en het Platform Antwerpse Sociale Huurders (PASH).
- Woonhaven communiceert correct met de VMSW en Wonen-Vlaanderen. Ook de gegevens in de prestatiedatabank werden tijdig geactualiseerd. De visitatiecommissie gaat er dan ook vanuit dat Woonhaven op een correcte en snelle manier met de gewestelijke overheid communiceert.

O.D 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten

Beoordeling: goed

Woonhaven organiseert haar tevredenheidsmetingen in samenwerking met de studiedienst van de stad Antwerpen. De responsgraad is hoog en een ruim aantal aspecten van haar werking komen aan bod. De tevredenheidsmeting gaf aanleiding tot verbeteracties en communicatie hierover met de klant. Daarnaast gebruikte Woonhaven enkele gerichte bevragingen om specifieke doelgroepen of aspecten te evalueren. Deze laatste inspanningen zijn positief, maar ontbreken aan schaal en systematiek, zodat resultaten hooguit richtinggevend zijn. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties als goed.

- Net als in 2008 en 2013 liet Woonhaven in 2018 een algemene tevredenheidsmeting uitvoeren bij haar zittende huurders. De SHM deed opnieuw een beroep op de studiedienst van de stad Antwerpen.
 - De studiedienst voerde de meting uit bij een steekproef van 5.000 bewoners. Per post bezorgde men een vragenlijst, die de bewoner kosteloos kon terugsturen of online kon invullen via een URL in de begeleidende brief. Alle geselecteerde huurders ontvingen nadien nog een herinnering. Die inspanningen resulteerden in een hoge responsgraad van 47,1%. Het profiel van de respondenten naar leeftijd en geslacht werd bovendien gecorrigeerd

ten aanzien van de gehele steekproef door toepassing van een wegingsfactor, zodat de resultaten representatief zijn.

- Zowel wat betreft behandelde topics als gehanteerde terminologie sloot de vragenlijst zoveel als mogelijk aan bij een meting uit 2013. De resultaten waren zo vergelijkbaar, wat het voordeel biedt om evoluties in kaart te kunnen brengen. Bovendien evalueerde men de eerdere bevraging, waarna bijvoorbeeld slecht begrepen termen werden aangepast.
- Concreet konden bewoners onder meer hun tevredenheid uitdrukken over wonen in Antwerpen, de buurt en het aanbod aan voorzieningen, de woning en het gebouw, de dienstverlening door de diverse afdelingen, communicatie en de verhuisplannen.
- Ongeveer 67% van de huurders geeft aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de woning, terwijl ongeveer 16% ontevreden tot zeer ontevreden is. In 2013 was dit nog 63% en 19%. De tevredenheid over de service van de Technische dienst (64% tevreden of zeer tevreden) is min of meer gelijk gebleven. Voor andere diensten, zoals de huurderkantoren, sociaal assistenten en leefbaarheidsmedewerkers, vond in 2018 voor het eerst een meting plaats. De tevredenheid is het hoogst over de dienstverlening van de huurderkantoren (64% tevreden tot zeer tevreden), gevolgd door de sociaal assistenten (57%) en de dienst Leefbaarheid (46%). Opvallend is een groot aandeel neutrale waarderingen. Dit hangt mogelijk samen met een ander resultaat, namelijk dat een groot aantal bewoners de betrokken medewerkers niet kent (zie ook OD 6.1). Nog te noteren valt dat het gevoel van veiligheid en de ervaren overlast de laatste jaren verbeterd is (zie ook OD 4.3).

In de gesprekken met de visitatiecommissie stelde Woonhaven metingen te willen blijven uitvoeren volgens de geschetste methodiek. Dit wil zeggen dat men ook in de toekomst zal kiezen voor een periodieke (om de vijf jaar) schriftelijke bevraging bij een vrij groot aantal huurders, in samenwerking met de Antwerpse studiedienst. De visitatiecommissie wil dit aanmoedigen, aangezien ze kon vaststellen dat de aanpak en verwerking zo zeer kwaliteitsvol verlopen, zodat de resultaten representatief zijn en het mogelijk is om onderbouwde conclusies te trekken.

- Tijdens de voorbije visitatieperiode organiseerde Woonhaven in eigen regie enkele gerichte bevestigingen. De SHM komt zo deels tegemoet aan een suggestie uit het vorige visitatierapport, namelijk om tussentijds de tevredenheid van (kandidaat-)huurders of vertrokken huurders te meten over haar werking of deelaspecten ervan. Zo waren er bevestigingen over de nieuwe manier van werken met de huurderkantoren (zie ook OD 6.1), rond het gebruik van collectieve schotelantennes en over de tevredenheid van bewoners in een gebouw waar een NICO startte (zie ook OD 4.3). Bovendien organiseerde Woonhaven medio 2019 een tevredenheidsenquête bij kandidaat-huurders. Woonhaven bevroeg onder meer de bereikbaarheid, privacy en inrichting van het centraal inschrijvingskantoor, toegang tot internet, thuistaal, gezinssituatie en de algemene tevredenheid over de dienstverlening. Net als bij de eerder genoemde bevestigingen waren de resultaten eerder richtinggevend, dit omwille van het lage aantal reacties. De visitatiecommissie meent dat de suggestie uit het vorige rapport bijgevolg relevant blijft. De geleverde bijkomende inspanningen zijn positief, maar de schaal van deze bevestigingen is te beperkt en er is geen sprake van een systematiek. Het resultaat is dat de beperkingen van de algemene bevestiging (alleen gericht op zittende huurders, vrij algemene vraagstelling) niet worden ondervangen. De visitatiecommissie adviseert dan ook om, naast de algemene tevredenheidsmeting, sterker in te zetten op bevestigingen van specifieke doelgroepen (zoals kandidaat-huurders) of deelaspecten van de werking. De informatie die Woonhaven op die manier zou verkrijgen, zal een meer volledig beeld geven van de klantentevredenheid en toelaten om beter in te spelen op specifieke uitdagingen (bijvoorbeeld inzake verhuisbewegingen).
- Woonhaven vertaalt resultaten van tevredenheidsmetingen in verbeteracties. Aandachtspunten uit 2013, zoals de dienstverlening van het externe callcenter voor technische problemen of privacy in de kantoren, pakte men aan, bijvoorbeeld door duidelijke gedragsregels te communiceren. De resultaten in 2018 zijn voor deze aspecten (licht) verbeterd. Wat de meest recente meting betreft, stelden medewerkers dat het globale beeld niet echt (negatieve) uitschieters kent. Over alle aspecten heen is er na-

genoeg nergens een achteruitgang en op een aantal vlakken is de evolutie positief. Specifieke aandachtspunten, zoals de bekendheid van de medewerkers, pakt men aan door affiches met de namen en een foto van de medewerkers op te hangen in de inkomhal van de wooncomplexen. Daarnaast wil Woonhaven inzetten op begeleiding rond digitale communicatie (zie ook OD 6.1).

- Over de resultaten van de algemene bevraging 2018 en de verbeteracties communiceerde Woonhaven via het huurdersmagazine. Ook via de website verspreidde de SHM de integrale resultaten en een begeleidend persbericht, inclusief enkele geplande acties. Over de gerichte bevragingen communiceerde Woonhaven niet, hoewel dit vereist is.

5. AANBEVELINGEN

5.1 Aanbevelingen voor de SHM

Op basis van de uitkomsten van de prestatiebeoordeling geeft de visitatiecommissie aan de SHM de volgende aanbevelingen:

1. Woonhaven heeft een doelgroepenbeleid en past dat ook consequent toe. Toch lijkt de nadruk vooral te liggen op het bouwen van seniorenwoningen en is het aantal andere doelgroepenwoningen – in verhouding met de totale omvang van het patrimonium – eerder beperkt. Evalueer in deze context periodiek het doelgroepenbeleid (zie OD 1.5).
2. Zet in op het gebruik van voorcontroles, kort na de huuropzegging, zoals veel andere SHM's doen. Een voorcontrole heeft namelijk als voordeel om huurschade te vermijden én de staat van de woning snel te kunnen inschatten, zodat de wederverhuring vlotter kan verlopen. De SHM kan daarbij keuzes maken, zoals door voorcontroles standaard in te bouwen zoals of bepaalde panden veeleer risicogericht te onderzoeken (OD 3.2);
3. De SHM heeft een eigen ICT-strategie en heeft reeds tal van projecten uitgevoerd die de efficiëntie van de werking ten goede komen, bv. rond patrimoniumbeheer. De visitatiecommissie raadt aan om prioritair in te zetten op de uitrol van een centraal klantenbeheersysteem, met respect voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Woonhaven is immers een grote SHM met heel wat diensten en geledingen en diverse functies. Dergelijk systeem zou een geïntegreerde dienstverlening aan de klanten ten goede komen en bijdragen aan een verdere verhoging van de interne efficiëntie, omdat iedere medewerker zo snel de voor hem relevante informatie kan opzoeken. Dit kan de basis vormen van een online dienstenplatform voor de burger. De communicatie rond de opvolging van technische meldingen en herstellingen kan daar eveneens in geïntegreerd worden (diverse OD's);
4. Werk uit wat de prioriteiten en de termijnen zijn op het vlak van de dienstverlening van de liften. In de hoogbouw van Woonhaven is de garantie van de beschikbaarheid van de liften voor de huurders immers een noodzaak.

5.2 Aanbevelingen voor de door de Vlaamse overheid te nemen maatregelen

De visitatiecommissie adviseert de Vlaamse overheid om ten aanzien van de SHM de volgende maatregelen te nemen:

Woonhaven realiseert op alle operationele doelstellingen goede prestaties. De visitatiecommissie heeft er vertrouwen in dat de SHM concrete en valabele acties zal ondernemen om op middellange termijn de aanbevelingen te remediëren.

5.3 Goede praktijken bij de SHM

Onder een goede praktijk verstaan we een werkwijze van een sociale huisvestingsmaatschappij die aantoonbaar resultaat heeft opgeleverd en die in een bepaalde context een zeer effectieve en efficiënte aanpak is gebleken en daarom als een voorbeeld onder de aandacht van andere SHM's en woonactoren wordt gebracht.

Kan een geïntegreerd pallet aan financiële en boekhoudkundige instrumenten het beleid van een SHM ondersteunen?

Woonhaven maakt gebruik van de diensten van de VMSW voor het opmaken van een financiële planning. Daarnaast heeft ze een eigen boekhoudkundige meerjarenplanning en gebruikt ze een doorgedreven jaarbegroting. De voorziene bouw- en renovatieprojecten en de uitgaven voor de onderhouds- en herstellingswerken, onder andere bekostigd met eigen middelen in regie, heeft de SHM eveneens opgenomen in de planning.

De boekhoudkundige planning, met een horizon van 10 jaren, wordt opgemaakt op basis van de resultaten van de laatste 2 jaren, alsook het budget voor het komende jaar. Het geeft een inzicht over de grote verliesposten bij de niet-kasuitgaven zoals (uitzonderlijke) afschrijvingen en voorzieningen. De individuele meerjarenplanningen van projecten, algemeen onderhoud, verkopen, personeelsbeleid, IT-investeringen worden hierin mee verwerkt, net zoals in de financiële meerjarenplanning.

Woonhaven heeft ook een systeem voor een zeer doorgedreven opvolging van haar jaarlijks budget uit gewerkt. Dit zorgt ervoor dat elk budget, inclusief lopende bestellingen, dat dreigt te worden overschreden tijdig in alarmfase gaat. Er kan dan gezocht worden naar de oorzaak, een budgetstop gehanteerd worden of een aanpassing gebeuren. De stand van zaken gaat 3 maandelijks naar de Raad van Bestuur. Met dit instrument wordt continue een vinger aan de pols gehouden inzake bewaking van het jaarlijks budget.

Woonhaven stelt bij elk nieuw project een uitgebreide financiële analyse op zowel vanuit boekhoudkundig als vanuit financieel oogpunt. Nog vóór de effectieve aanbesteding kan de SHM onderzoeken hoe het project eventueel kan aangepast worden voor een beter financieel resultaat of een project eventueel financieel niet verantwoord is. Het zorgt er ook voor dat de leden van de Raad van Bestuur op basis van deze gegevens een goed zicht krijgen op de financiële kant van een project en de juiste beslissing kunnen nemen. Na een verhuringstermijn van minimum 6 maanden na oplevering van het project maakt de SHM een vergelijking tussen de initiële raming en het effectieve resultaat. Alle parameters worden vergeleken en hieruit kan Woonhaven dan nieuwe inzichten halen voor toekomstige projecten.

De SHM is zich bewust van de impact van haar beslissingen op de financiële leefbaarheid en zet dus een ruim instrumentenpallet in dat op elkaar is afgestemd en de inzichten versterkt. Door de omvang van de SHM zijn de risico's inherent groter maar Woonhaven heeft zich aangepast en de nodige maatregelen genomen om die financiële risico's te beheren.

De visitatiecommissie beseft natuurlijk dat deze goede praktijk context gebonden is, met name dat ze verband houdt met de unieke schaalgrootte van Woonhaven in het Vlaamse Sociale huisvestingslandschap. Daarom is deze goede praktijk niet zomaar implementeerbaar bij iedere SHM. Toch wenst de visitatiecommissie de inspanning van de SHM als een goede praktijk naar voren te brengen. Iedere SHM kan die elementen er uit pikken die bij haar eigen omvang passen. Dit geldt overigens niet alleen voor deze goede praktijk maar ook voor andere prestaties die ze levert en die als inspiratiebron kunnen dienen voor andere sectorgenoten.

BIJLAGE 1: Overzicht gevoerde gesprekken

Vertegenwoordigers SHM (directie, voorzitter en bijkomende leden raad van bestuur)

- Fons Duchateau	Voorzitter
- Wouter Gehre	Directeur
- Fons Borginon	Bestuurslid
- Carine Leys	Bestuurslid

Medewerkers SHM

- Jan Wouters	Stafmedewerker
- Lieven Holsters	Curatief/Planmatig onderhoud
- Eric Korthoudt	Curatief onderhoud
- Liesbeth De Groof	Huurdersadministratie
- Guy Smeulders	Coördinator technische projecten
- Daniel Holemans	Patrimoniumbeheer
- Rudy Clé	Hoofd engineering
- Ellen Denis	Projectcoördinator
- Nancy Van Aert	Hoofd Financiën
- Luc Casier	Directeur Integrale Leefbaarheid
- Wim Phlix	Diensthooft Sociale dienst
- Glen Smets	Coördinator Interactieve leefbaarheid
- Yves Convent	Verhuiscoördinator Sociale dienst
- Karen Janssens	Sociale dienst
- Kathleen Bamelis	Sociale dienst
- Jan Pieters	Hoofd ICT
- Jan Hendrickx	Communicatieverantwoordelijke
- Tania de Schepper	Toewijzer
- Rachelle Brouns	Projectmedewerker Leefbaarheid
- Nancy Geerts	Directiesecretariaat en Klachtenbeheer
- Erik De Ceukelaire	Directeur Patrimonium
- Chris Andries	Hoofd huurdersadministratie
- Lieven Holsters	Curatief/Preventief onderhoud.

Woonactoren: ambtenaren van gemeenten en provincie

- Geert Vielfont	Energie & Milieu – Energiehuis Antwerpen
- Ivan Demil	Ruimtelijk Planner stad Antwerpen
- Petra Buytaert	Directeur Vastgoed – AG Vespa
- Laure Aelterman	Consulent woonbegeleiding stad Antwerpen
- Wouter Marien	Consulent nieuw openbaar domein Stad Antwerpen

Woonactoren: SVK's, OCMW's, CAW's en andere welzijnswerkers

- Annemie Van Boven Deskundige inspraak en participatie sociaal huurder
- Karen Vertonghen Wijkcoördinator District Antwerpen
- Denis Arochne Adviesverlener Huurdersbond
- Kathleen Degraeve Medisch milieudeskundige Logo Antwerpen
- Natasja Van Audenaeren Maatschappelijk assistent OCMW-stad Antwerpen
- Ingrid Vandersmissen Burenbemiddelaar stad Antwerpen
- Sandy Reinenbergh Taalbeleidsmedewerker Atlas
- Tine Rondeaux Psychosociale woonbegeleiding SSEGA
- Stien Verstappen Psychosociale woonbegeleiding SSEGA
- Yves De Weerd Coach CBAW Tangram
- Ewout Van Hove Netwerkcoördinator SARA
- Rob Dewinter Coördinator ALERT-CAW
- Dirk Van Loon Beheerder aangepast wonen Antwerpen
- Vinnes Aerts Adjunct Coördinator Beschut Wonen Antwerpen

Woonactoren: bewoners (en eventueel aanwezige bewonersondersteuners)

Er waren een 30-tal bewoners aanwezig.

De namen van de huurders worden omwille van hun privacy niet vermeld.

Woonactoren: lokale beleidsverantwoordelijken (burgemeesters, schepenen)

- Tom Meeuws Schepen bevoegd voor sociale zaken, armoedebestrijding, samenlevingsopbouw, sociale economie, leefmilieu en erediensten.
Voorzitter van het Bijzonder Comité voor de Sociale Diensten.

BIJLAGE 2: Lijst met veel gebruikte begrippen en afkortingen

Dit visitatierapport wil objectieve informatie geven over de prestaties van deze sociale huisvestingsmaatschappij. De voornaamste doelstelling van de visitatie bestaat er in om de SHM in staat te stellen haar prestaties te verbeteren. Vandaar dat dit rapport in eerste instantie de SHM als lezer voor ogen heeft en er dikwijls begrippen en afkortingen gebruikt worden, die voor een SHM zeer vertrouwd zijn, maar daarom niet voor elke lezer. Hieronder vindt u een alfabetische lijst van afkortingen en veel gebruikte termen, die u als lezer zullen helpen bij het lezen van het rapport. Volledigheid is niet onze bedoeling. We willen in een of twee zinnen typische begrippen in de sociale huisvestingssector verduidelijken, zodat u een beter inzicht kan krijgen in de prestaties van deze SHM. Voor meer informatie verwijzen we graag naar de website www.wonenvlaanderen.be.

aankopen goede woningen: Een sociale huisvestingsmaatschappij (SHM) kan op verschillende manieren haar patrimonium uitbreiden. Naast het realiseren van nieuwbouw kan een SHM ook 'goede woningen' aankopen op de privé-markt op voorwaarde dat de op de privé-markt aangekochte 'goede woningen' onmiddellijk als sociale huurwoningen verhuurd kunnen worden of dat deze een investering van maximaal 15.000 euro (exclusief btw) per woning vereisen om als sociale huurwoningen te kunnen verhuren. Zoals voor de realisatie van een nieuwe woning, kan de SHM voor de aankoop van een goede woning een beroep doen op een gesubsidieerde financiering, waarvan het maximumbedrag gelijk is aan de som van het subsidiabele bedrag van de grondverwerving en het subsidiabele bedrag van de bouw van een sociale huurwoning.

aanmelding of aangemelde woningen: Om voor een subsidie in aanmerking te komen moest een SHM tot 31 oktober 2017 als eerste stap een nieuw te realiseren woning 'aanmelden' bij de VMSW. Het procedurebesluit van 2017 spreekt echter niet langer van aangemelde woningen. Vanaf dan spreken we over de "projectenlijst", als referentiebasis. Om op die *projectenlijst* te komen moet een SHM verschillende stappen doorlopen (zie ook *Lokale beleidstoets* en *Renovatietoets*).

actieterrein: Het actieterrein van een SHM is het gebied waarin de SHM woningen verhuurt of zal verhuren en/of sociale koopwoningen (of sociale kavels) realiseert, zal realiseren of in de voorbije 10 jaar heeft gerealiseerd. Dit terrein wordt afgebakend door de gemeentegrenzen en het is de SHM zelf die aangeeft in welke gemeenten zij sociale woningen en kavels zal verhuren of realiseren. Het staat een SHM vrij om een onderscheid te maken in een actieterrein voor huuractiviteiten en een actieterrein voor koopactiviteiten. Gemeenten waarin een SHM woningen ontwikkelt of verhuurt behoren automatisch tot het actieterrein van een SHM.

actualisatie: Elke SHM die sociale huurwoningen verhuurt, houdt in een inschrijvingsregister, ook 'wachtljst' genaamd, een lijst van kandidaat-huurders bij. De SHM is verplicht om minstens elke twee jaar alle kandidaat-huurders aan te schrijven met de vraag of ze nog geïnteresseerd zijn, of ze nog voldoen aan de inkomensvoorwaarde en/of hun gezinssituatie nog dezelfde is als op het moment van de initiële inschrijving. De kandidaat-huurders moeten binnen de daartoe vooropgestelde termijn de opgevraagde gegevens bezorgen aan de SHM, waarbij ze eventueel ook hun voorkeur (bijvoorbeeld de ligging of het type van de woning) kunnen aanpassen. Indien de SHM geen antwoord

ontvangt, verstuurt ze een herinneringsbrief aan de kandidaat-huurder (aan het in het rijksregister opgenomen adres, tenzij de kandidaat-huurder uitdrukkelijk heeft gevraagd om de briefwisseling naar een ander adres te verzenden). Indien de kandidaat-huurder niet op deze herinneringsbrief reageert of niet meer aan de inkomensvoorwaarde voldoet, wordt de kandidaat-huurders geschrapt uit het register en verliest de kandidaat-huurders zijn of haar plaats op de wachtljst, tenzij de kandidaat-huurder kan aantonen dat er sprake is van overmacht.

ADL-woningen: Een ADL-woning is een in functie van het faciliteren van de 'Activiteiten van het Dagelijks Leven' (ADL) (opstaan, zich wassen, zich aankleden, eten, iets vastnemen, iets oprapen, zich binnenshuis verplaatsen, ...) aangepaste woning waarbij de bewoner, voor een aantal dagelijkse activiteiten, een beroep kan doen op een vergunde zorgaanbieder. Het bouwen van ADL-woningen is uitdovend.. Bestaande ADL-woningen blijven uiteraard bestaan.

BECO of Beoordelingscommissie: de BECO is een commissie die bestaat uit een vertegenwoordiger van de minister van Wonen, van VMSW, van Wonen-Vlaanderen, van VVH/VLEM en van het VWF. De BECO bepaalt binnen de budgettaire ruimte vastgesteld door de Vlaamse Regering het budget per deelprogramma, kan beleidsaanbevelingen formuleren en beslist over de opname (en schrapping) van projecten uit de *projectenlijst* op de *meerjarenplanning* en *korte termijnplanning*.

bijzondere sociale lening: Particulieren kunnen voor de aankoop van een woning, het behoud van de woning in geval van echtscheiding, het beëindigen van samenwoning of het renoveren van hun enige woning twee soorten sociale leningen afsluiten: (1^o) leningen verstrekt door de VMSW of het Vlaams Woningfonds (VWA) en (2^o) leningen verstrekt door Erkende Kredietmaatschappijen (EKMs). De door de VMSW of het VWF verstrekte leningen worden 'bijzondere sociale leningen' genoemd omdat de Vlaamse overheid de financiering van die leningen subsidieert, waardoor de VMSW en het VWF lagere rentetarieven hanteren dan de meeste private banken en geen eigen kapitaalbreng verwachten. Zowel de woning als de ontleners moeten aan bepaalde voorwaarden voldoen (o.a. inkomens- en eigendomsvoorwaarden, voorwaarden qua maximale verkoopwaarde, enz). Deze voorwaarden werden via het eengemaakt leningenbesluit op 13 september 2013 op elkaar afgestemd zodat het voor een ontleners geen verschil meer uitmaakt waar de lening wordt aangevraagd. De 'bijzondere sociale lening' wordt door de VMSW 'Vlaamse Woonlening' (cf. www.vlaamsewoonlening.be) genoemd. Particulieren kunnen ze

afsluiten aan het loket van een aantal SHM's. Het *VWF* noemt de 'bijzondere sociale lening' 'sociale lening' (cf. www.vlaamswoningfonds.be). De door de *VMSW* en het *VWF* gehanteerde andersoortige terminologie resulteert in begripsverwarring, te meer er ook door EKM's sociale leningen worden verstrekt waarvoor er andere voorwaarden gelden. Zo geldt er bijvoorbeeld geen inkomensvoorwaarde in functie van het toekennen van een sociale lening door een EKM. Voor de financiering van deze sociale leningen voorziet het Vlaamse Gewest enkel in een gewestwaarborg en niet in een subsidie, wat een grote impact heeft op de sociale rentevoet. De bedoeling van sociale leningen van EKM's is dat particulieren zonder veel spaargeld, en die niet in aanmerking komen voor een 'bijzondere sociale lening' bij de *VMSW* of het *VWF*, toch een eigen woning kunnen verwerven, zonder dat ze daarvoor meer rente moeten betalen, zoals dat bij private banken gebruikelijk is. Er zijn momenteel iets minder dan 20 EKM's actief, verspreid over heel Vlaanderen (cf. www.sociaal-woonkrediet.be).

Bindend Sociaal Objectief (BSO): In het decreet houdende het Grond- en Pandenbeleid van 27 maart 2009 wordt per gemeente, onder meer inzake de bijkomend te realiseren sociale (koop en huur)woningen en kavels, een Bindend Sociaal Objectief (BSO) bepaald. De nulmeting is de situatie op 31 december 2007. Vanaf dan wordt de toename van het aantal sociale (koop en huur)woningen en kavels jaarlijks gemeten. Dit laat toe om vast te stellen of het vooropgestelde BSO al dan niet tijdig wordt of zal worden gerealiseerd.

CAW: Centrum Algemeen Welzijnswerk (cf. www.caw.be)

CBO-oproep: Een Constructieve Benadering Overheidsopdrachten-oproep of kortweg CBO-oproep betreft een periodieke oproep die de *VMSW* lanceert bij private actoren om voorstellen in te dienen voor de gunning van een of meer aannemingsovereenkomsten, in de vorm van een onderhandelingsprocedure, met private inbreng van grond, voor het ontwerp en de bouw van sociale huur- of koopwoningen binnen een door de beoordelingscommissie vastgesteld budget.

convenant: Een 'convenant' is een overeenkomst waarin partijen gemaakte afspraken vastleggen over het te voeren beleid, de na te streven doelstellingen en de op te zetten samenwerking.

C2008 of sinds 2017 de ontwerpleidraad sociale woningbouw: De 'C2008/Concepten voor sociale woningbouw' betreft de tot 31/10/2017 voor bouwheren en ontwerpers geldende leidraad. Onderwerpen zoals 'geïntegreerd ontwerpen', 'lokaal overleg', 'aanpasbaar en aangepast bouwen', 'EPB', 'akoestiek' en 'onderhoud en renovatie' komen daarin uitgebreid aan bod. De C2008 was voorheen van toepassing op elk project en elk voorontwerp waarvoor een SHM een aanvraagdossier indiende. De 'C2008' werd met ingang van 01/11/2017 vervangen door bouwtechnische en conceptuele normen en richtlijnen (zie ook *ontwerpleidraad* en *simulatietabel*).

Design and Build-oproep: Een Design and Build-oproep is een periodieke oproep bij private actoren om voorstellen in te dienen voor de gunning, in de vorm van een open of beperkte offerteaanvraag of een onderhandelingsprocedure, voor het ontwerp en de bouw van sociale huur- of koopwoningen.

EKM: Erkende kredietmaatschappij (zie Bijzondere sociale lening)

EPB: EPB staat voor 'EnergiePrestatie en Binnenklimaat'. Alle gebouwen in Vlaanderen waarvoor een stedenbouwkundige vergunning wordt aangevraagd of waarvoor een melding wordt gedaan, moeten aan bepaalde energienormen voldoen. Deze normen worden de EPB-eisen genoemd. De EPB-eisen hebben betrekking op de thermische isolatie, de energieprestatie, de netto-energiebehoefte qua verwarming, het binnenklimaat (ventilatie en oververhitting) (cf. www.vlaanderen.be).

EPC: Het EPC of EnergiePrestatieCertificaat informeert potentiële kopers en huurders over de energiezuinigheid van de woning. Het EPC is verplicht vanaf het moment dat een woning te koop of te huur staat. Het attest wordt opgemaakt door een erkende energiedeskundige type A (cf. www.vlaanderen.be en www.energiesparen.be).

erkenningenbesluit: Het 'erkenningenbesluit' betreft het Besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen (cf. <http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1019843>).

ERP 2020: Het EnergieRenovatieProgramma (ERP) 2020 van de Vlaamse overheid is een urgentieprogramma waarbij beoogd wordt dat tegen 2020 alle daken geïsoleerd zijn, alle enkele beglazing vervangen is door isolerend glas en alle verouderde verwarmingsketels uit de Vlaamse woningen zijn gebannen. De gegevens van de patrimoniumenquête inzake ERP2020 zijn in geaggregeerde vorm per SHM opgenomen in de prestatiedatabank.

E-waarde of E-peil: De E-waarde geeft aan hoeveel energie een woning verbruikt. Hoe lager de E-waarde, hoe energiezuiniger de woning is.

FS3: FS3 staat voor "derde financieringssysteem voor de realisatie en renovatie van sociale huurwoningen" en bouwt verder op het vorige NFS2 (nieuw tweede financieringssysteem, dat op 1 januari 2008 in werking trad. Beide systemen zorgen ervoor dat SHM's (via de *VMSW*) voor de financiering van sociale huurprojecten een beroep doen op renteloze leningen dewelke voorzien in een aflossingstermijn van 33 jaar. De lening wordt begrensd door bepaalde prijsplafonds, waarmee maximaal bedragen per type bouwverrichting bedoeld worden. FS3 is een verfijning van NFS2 opdat de uitgaven van een SHM (vnl. kapitaalaflossingen) beter afgestemd worden op de (huur)inkomsten.

goede woning: Een 'goede woning' is een bebouwd onroerend goed dat in aanmerking komt voor een snelle verhuring als sociale huurwoning. Zie ook "aankopen goede woning".

GSC of Gewestelijke Sociale Correctie: De Gewestelijke Sociale Correctie (GSC) is een subsidiesysteem waarmee de Vlaamse overheid lagere huurinkomsten van SHM's door huurders met een lager inkomen compenseert. De subsidie dekt het verschil tussen de reële inkomsten van de SHM's en een aantal geobjectiveerde uitgaven.. GSC is bedoeld als sluitstuk van het financie-

ringssysteem voor nieuwbouw- en renovatieverrichtingen inzake sociale woningen.

huurdersachterstallen: Huurdersachterstallen zijn betalingsachterstallen van huurders aan SHM's. Het kan daarbij gaan om achterstallen qua huur, qua niet-betaalde huurlasten evenals over achterstallige kosten voor uitgevoerde werken of aangebrachte schade. Om de huurdersachterstallen vergelijkbaar te maken tussen SHM's worden alle (over meerdere jaren) onbetaalde facturen (aan de huurders) gedeeld door alle (aan de huurders) in één jaar gefactureerde bedragen.

IGS: intergemeentelijk samenwerkingsproject ter ondersteuning van het lokaal woonbeleid

instandhouding: Instandhouding betreft investeringen in de renovatie, verbetering of aanpassing van bestaande woningen, gebouwen of niet-residentiële ruimten.

intern huurreglement: Een intern huurreglement is een openbaar document ter uitvoering van de bepalingen van het kaderbesluit sociale huur. De SHM geeft hierin minimaal de concrete regels aan die een verdere invulling vereisen of op basis waarvan keuzes moeten worden gemaakt, en waarin in voorkomend geval de specifieke toewijzingsregels (vervat in het gemeentelijk of intergemeentelijk toewijzingsreglement) worden opgenomen (art. 1, eerste lid, 16° kaderbesluit sociale huur).

korte termijnplanning: De korte termijnplanning betreft de planning van verrichtingen waarvan de uitvoering of gunningsprocedure binnen een termijn van vier maanden opgestart kan worden. De beoordelingscommissie (zie *BECO*) beslist minstens drie keer per jaar over de programmering van sociale woonprojecten. Ze programmeert projecten op de meerjarenplanning en op de korte termijnplanning.

lokaal woonoverleg: In de Vlaamse Wooncode is voorzien dat elke gemeente minstens één keer per jaar samen met de sociale woonorganisaties en, in voorkomend geval, andere woon- en welzijnsactoren die op haar grondgebied werken, de doelstellingen bespreekt op het vlak van wonen op korte of middellange termijn evenals de relatie daarvan met sociale en andere woonprojecten

KSH of Kaderbesluit Sociale Huur: Besluit van de Vlaamse Regering van 12/10/2007 tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode. (cf. <http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1016403¶m=inhoud>).

K-waarde of K-peil: de K-waarde geeft het algemene isolatieniveau van een woning aan. De K-waarde moet zo laag mogelijk zijn: een lage K-waarde betekent namelijk dat een woning beschikt over een hoog isolatieniveau, wat helpt om warmteverliezen tegen te gaan. De K-waarde wordt berekend aan de hand van de U-waarden (zie U-waarde) van de verschillende bouwdeelen en ook de compactheid van het gebouw speelt een belangrijke rol. Dit is immers logisch, want een compact gebouw heeft minder geveloppervlakte langs waar warmte verloren kan gaan. De EPB-wetgeving verplicht een K-waarde van ten hoogste K40 (of 40 W/m²K)

leegstand: Inzake leegstand dient een onderscheid te worden gemaakt tussen structurele leegstand en frictieleegstand:

- **structurele leegstand:** binnen de visitatiemethodiek wordt een woning als structureel leegstaand beschouwd wanneer deze woning gedurende minimaal zes maanden leeg staat of als gevolg van de geplande uitvoering van een renovatie- of bouwproject gedurende minimaal zes maanden zal leegstaan; SHM's dienen in hun rapportering aan de *VMSW* zelf aan te geven of een woning al dan niet structureel leeg staat;

- **frictieleegstand:** frictieleegstand is in theorie de noodzakelijke leegstand om de woningmarkt naar behoren te doen functioneren; in de context van de sociale woningmarkt en de visitatiemethodiek wordt frictieleegstand beschouwd als een woning die die op de laatste dag van een kalenderjaar niet verhuurd is en niet door een SHM als structureel leegstaand werden aangeduid.

Lokale woontoets: Als eerste stap in de programmatiecyclus moet de SHM voor elke project (nieuwbouw, vervangingsbouw of grootschalige renovatie) aan de gemeente vragen om een lokale woontoets uit te voeren en daarover een gunstige beslissing te nemen. Die lokale woontoets bestaat uit een toets aan het bindend sociaal objectief (zie *BSO*), een toets aan het gemeentelijk beleid, en een verbintenis om de infrastructuur over te nemen in het openbaar domein van de gemeente.

meerjarenplanning: De meerjarenplanning betreft de planning van de verrichtingen waarvan de uitvoering of de gunningsprocedure binnen een termijn van drie jaar opgestart kan worden.

Nulmeting: zie Bindend Sociaal Objectief (*BSO*)

OCMW: Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

OD of operationele doelstelling: Een operationele doelstelling (OD) is een uit een strategische doelstelling afgeleide prestatiegerichte doelstelling voor SHM's. Aan elke operationele doelstelling zijn één of meerdere vereisten verbonden. Veelal worden meerdere operationele doelstellingen uit één strategische doelstelling afgeleid.

ontwerpleidraad sociale woningbouw (bouwtechnische en conceptuele richtlijnen): In de ontwerpleidraad wordt het vereiste kwaliteits- en comfortniveau van sociale woningen wordt beschreven. Daarbij gaat ook aandacht naar de meest kostenefficiënte wijze waarop dat niveau kan worden bereikt. De richtlijnen hebben betrekking op de inplanting en de omgeving, de planfunctionaliteit, het wooncomfort, de stabiliteit en de technieken. De ontwerpleidraad maakt intrinsiek deel uit van het geldende kader om sociale woningen te ontwerpen, te bouwen, te renoveren en de kostprijzen ervan te bepalen.

prestatiedatabank: De prestatiedatabank is de digitale databank, waarin de omgevings-, effect-, en prestatie-indicatoren van de SHM's zijn opgenomen. Van die gegevens vertrekt de visitatiecommissie bij het beoordelen van de prestaties van een SHM.

projectenlijst: de projectenlijst bevat een lijst met projecten waarvan de verrichtingen principieel vatbaar zijn voor programmering (en dus subsidiëring). Behoudens uitzonderingen moeten alle projecten eerst een *lokale beleidstoets* doorlopen (en renovatie- of vervangingsbouwprojecten ook een *renovatie-toets*) alvorens ze op de projectenlijst kunnen komen. Nadat een project op de projectenlijst staat, kan het achtereenvolgens op

de *meerjarenplanning* en de *korte termijnplanning* komen, alvorens het project in uitvoering gaat.

recht van voorkoop: SHM's kunnen in bepaalde daartoe aangewezen gebieden een 'recht van voorkoop' uitoefenen. Indien in die gebieden een woning of een bouwgrond wordt verkocht, kan een SHM die woning of bouwgrond aankopen aan dezelfde voorwaarden als de kandidaat-kopers. Het recht van voorkoop heeft tot doel om SHM's in staat te stellen bepaalde woningen of voor woningbouw bestemde percelen te verwerven om die vervolgens aan te wenden in functie van het realiseren van sociale huur- of koopwoningen of sociale kavels.

renovatietoets: Voor renovatie- of vervangingsbouwprojecten moet de *VMSW* een gunstig advies leveren in het kader van de renovatietoets om het project op de *projectenlijst* te zetten. De renovatietoets komt na de verplichte *lokale beleidstoets* die de gemeente uitvoert en omvat een advies over de rationaliteit van het voorgestelde project.

Samenlevingsopbouw: sector van buurt- en opbouwwerk

simulatietabel: Simulatietabellen zijn bedoeld om SHM's een raming te laten maken van hun projecten en worden sinds 2013 ook gebruikt om het maximaal investeringsbedrag te berekenen, waarvoor een SHM een gesubsidieerde lening kan krijgen. Het maximaal subsidiabel bedrag wordt voor elke woning afzonderlijk berekend, en is o.a. afhankelijk van de te realiseren woonoppervlakte.

sociale last: Het begrip 'sociale last' werd ingevoerd via het decreet Grond- en Pandenbeleid (DGPB) dat dateert van 27 maart 2009. Het in een bouwvergunning opleggen van een sociale last verplichte de verkavelaar of bouwheer ertoe om in bepaalde gevallen handelingen te stellen opdat, in verhouding met het door hem of haar beoogde verkavelings- of bouwproject, tevens in een sociaal woonaanbod zou worden voorzien. In alle gemeenten die niet op een vastgestelde wijze aan het Bindend Sociaal Objectief (*BSO*) voldeden, werd aanvankelijk, inzake bepaalde stedenbouwkundige en verkavelingsaanvragen, een sociale last opgelegd. Het Grondwettelijk Hof heeft bij arrest nr. 145/2013 van 7 november 2013 de in het DGPB vooropgestelde regeling inzake de sociale lasten (cf. artikel 4.1.16 t.e.m. artikel 4.1.26 DGPB) vernietigd. Bij beschikking van 18 december 2013 heeft het Hof de vernietiging uitgebreid tot een aantal andere bepalingen die onlosmakelijk verbonden zijn met de sociale lastenregeling. Meer in het bijzonder werden de bepalingen vernietigd inzake de gewestelijke en gemeentelijke normen sociaal woonaanbod (artikel 4.1.8 t.e.m. artikel 4.1.11 DGPB), de normen sociaal woonaanbod in plangebied (art. 4.1.12 en 4.1.13 DGPB) en de gebiedspecifieke typebepaling voor RUP's waarin werd voorzien in een sociaal woonaanbod (artikel 7.2.34, §1, DGPB). De overige bepalingen van boek 4 (maatregelen betreffende betaalbaar wonen), waaronder het bindend sociaal objectief, het gemeentelijk actieprogramma en de regeling inzake het bescheiden woonaanbod, blijven onverkort gelden.

sociale lening: zie *Bijzondere Sociale Lening*

SVK: Sociaal Verhuurkantoor (cf. www.vmsw.be en www.huurpunt.be)

toewijzingsreglement: Het toewijzingsreglement bepaalt op welke manier een niet-verhuurde sociale huurwoningen in Vlaanderen aan wie verhuurd kan worden. Het 'toewijzen' gebeurt op basis van strikte regelgeving die in het *Kaderbesluit Sociale Huur (KSH)* wordt vermeld. Deze regelgeving voorziet tevens dat gemeenten of intergemeentelijke samenwerkingsverbanden in bepaalde gevallen en onder strikte voorwaarden bijkomende specifieke voorrangregels qua toewijzing kunnen bepalen. Zo kan een gemeente of een intergemeentelijk samenwerkingsverband rekening houden met de lokale binding van de kandidaat-huurders, met de woonbehoefte van specifieke doelgroepen of met de verstoorde of bedreigde leefbaarheid in bepaalde wijken of een deel ervan (cf. art. 26 KSH).

Toezichthouder: de toezichthouder voor de sociale huisvesting, vermeld in artikel 29bis van de Vlaamse Wooncode

U-waarde: De U-waarde geeft weer hoeveel warmte er verloren gaat per m² en per tijdseenheid bij een temperatuurverschil van 1°C tussen het binnen- en het buitenklimaat. De U-waarde wordt daarom uitgedrukt in W/m²K en moet best zo laag mogelijk zijn. Een lage U-waarde betekent namelijk dat er weinig warmte verloren gaat.

VAPH: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (cf. www.vaph.be)

verhuring buiten sociaal huurstelsel: Een SHM heeft de mogelijkheid om een deel van haar sociale huurwoningen te verhuren buiten het sociaal huurstelsel. Daaraan zijn wel strikte voorwaarden verbonden. Verhuur buiten stelsel is mogelijk aan openbare besturen, welzijnsorganisaties of organisaties die daartoe door de Vlaamse Regering erkend zijn (cf. Hoofdstuk Xbis van het Kaderbesluit Sociale Huur).

VIVAS: Vereniging Inwoners VAN Sociale woningen

Vlaamse woonlening: zie '*bijzondere sociale lening*'

Vlabinvest: Vlabinvest (voluit: Vlaams Agentschap voor Gronden en Woonbeleid voor Vlaams-Brabant) biedt SHM's de mogelijkheid om via een investeringsfonds betaalbare kavels, huur- en koopwoningen in de Vlaamse rand rond Brussel te realiseren zodat mensen met een klein tot middelgroot inkomen in hun buurt kunnen blijven wonen. SHM's kunnen met een Vlabinvest-financiering zowel huur- als koopwoningen aanbieden. De toelatingsvoorwaarden voor een Vlabinvestwoning zijn ruimer dan voor sociale woningen, maar ook de huurprijzen en verkooprijzen liggen doorgaans hoger.

VLEM: Vlaamse Erkende Maatschappijen (SHM's die sociale koopwoningen ter beschikking stellen)

VMSW: Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (cf. www.vmsw.be)

voorrangsregels: Artikel 19 van het *Kaderbesluit Sociale Huur (KSH)* voorziet de voorrangsregels die van toepassing zijn als een SHM een sociale huurwoning toewijst. Artikel 20 van het *KSH* voorziet in een aantal voorrangsregels waarbij een SHM vrij kan kiezen of ze die al dan niet toepast.

VTE of voltijdse equivalent: Een voltijdse equivalent is een rekeneenheid waarmee de omvang van een dienstverband of de personeelssterkte kan worden uitgedrukt. Vereenvoudigd ge-

zegt vormen 2 halftijdse werknemers 1 VTE. Een voltijds werknemer en werknemer die 4/5 werkt, vormen samen 1,8 VTE.

VVH: Vereniging van Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen (www.vvh.be)

VVSG: Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (www.vvsg.be)

VWF: Vlaams Woningfonds (www.vlaamswoningfonds.be)

wachlijst: zie *actualisatie*

Wonen-Vlaanderen: het intern verzelfstandigd agentschap zonder rechtspersoonlijkheid Wonen-Vlaanderen, deel uitmakend van de Vlaamse overheid. (cf. www.wonenvlaanderen.be)



www.visitatieraad.be
info@visitatieraad.be

**Formele reactie van
Woonhaven (1140), Antwerpen
op het visitatierapport
van 24 juni 2020**



Vlaanderen
is wonen

Visitatieraad Sociale Huisvestingsmaatschappijen
p/a Wonen-Vlaanderen, afdeling Woonbeleid
Herman Teirlinckgebouw
Havenlaan 88 bus 40D
1000 Brussel

Per email : peter.bulckaert@visitatieraad.be

Uw kenmerk	Contactpersoon	Telefoon	Datum
VIS/2019/1140/Def	wouter.gehre@woonhaven.be	03 213 67 86	8 juli 2020

Geachte mijnheer de minister,
Geachte heer Bulckaert,

Het visitatierapport over de prestaties van Woonhaven werd door de visitatiecommissie voorgesteld aan de raad van bestuur op 12 mei II. Op 25 juni II. ontvingen we het finale visitatierapport dat aan ons directiecomité en Raad van Bestuur werd bezorgd en besproken op de respectieve vergaderingen van beide organen op 7 juli II.

Onze bestuursleden en medewerkers zijn natuurlijk zeer opgetogen en tevreden over de behaalde resultaten en de beoordelingen en aanbevelingen die in het visitatierapport werden neergeschreven. Ze geven een getrouw en correct beeld van onze werking en organisatie over de verschillende prestatievelden heen.

De verschillende aanbevelingen die de visitatiecommissie deed met betrekking tot het doelgroepenbeleid, leegstandsbeheer, klantenbeheerssysteem en dienstverlening van de liften in hoogbouw worden zeker ter harte genomen. Het feit dat deze thema's reeds een voorname plaats kregen in de prioriteiten rondom onze strategische planning waarbij ook al een aantal acties werden genomen, bevestigt ook onze aanpak om de juiste strategische prioriteiten te bepalen met het oog op het continu verbeteren van onze dienstverlening en efficiëntie en effectiviteit van onze organisatie en werking. We zullen deze strategische planning in de komende maanden verder nog verfijnen en actualiseren en zullen u hiervan het finale resultaat bezorgen (31/12/2020).

De grote inspanningen die werden geleverd in de afgelopen jaren op vlak van zowel sociaal beleid als van integrale leefbaarheid en financiële leefbaarheid, domeinen die in het vorige visitatierapport nog werden geïdentificeerd als domeinen om verbeteringen te realiseren, zijn ook de visitatiecommissie niet ontgaan, wat ons sterkt in onze ambitie om op de ingeslagen weg verder te werken.

We willen vanuit Woonhaven ook een trekkersrol blijven spelen in kennisdeling om ook binnen de sector onze ervaringen en kennis zo ruim mogelijk te delen, o.a. met de aangehaalde beste praktijk.

Tot slot wensen we vanwege de leden van de Raad van Bestuur en alle medewerkers de leden van de visitatiecommissie te bedanken voor hun inspanningen en het omstandig geschreven rapport. Bij alle betrokkenen was dit een boeiende en leerrijke ervaring.

Met vriendelijke groeten

Wouter Gehre
algemeen directeur

Fons Duchateau
voorzitter

**Beslissing van de minister
n.a.v. het visitatierapport van
24 juni 2020 van
Woonhaven (1140), Antwerpen**



Vlaanderen
is wonen

Vlaams minister van Financiën, Begroting,
Wonen en Onroerend Erfgoed
Martelaarsplein 7
1000 BRUSSEL
T 02 552 66 00
kabinet.diependaele@vlaanderen.be

De Heer Alfons Duchateau
Voorzitter SHM Woonhaven
Jan Denucéstraat 23
2020 Antwerpen

uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	bijlagen
8 juli 2020	-		
vragen naar/e-mail		telefoonnummer	datum
Nina Ercegovic		02 552 66 00	
nina.ercegovic@vlaanderen.be			

Betreft: beslissing naar aanleiding van het definitief visitatierapport (24 juni 2020) van Woonhaven

Geachte Voorzitter,

Ik heb kennis genomen van het definitief visitatierapport van uw maatschappij en van uw reactie daarop.

Gefeliciteerd met de zeer goede prestaties op twee operationele doelstellingen (OD's) en met de goede prestaties op de 15 andere OD's. Ik stel ook vast dat u erin geslaagd bent om uw prestaties sinds de vorige visitatie aanzienlijk te verbeteren. Op alle OD's voldoet de SHM momenteel aan alle in het draaiboek vooropgestelde vereisten.

Ik dank uw raad van bestuur, uw directie en alle medewerkers voor de geleverde en te leveren inspanningen om de werking van uw maatschappij te verbeteren. U mag er ook op rekenen dat ik de nodige publiciteit zal geven aan de bij uw SHM gedetecteerde 'goede praktijken'.

Op basis van wat voorafgaat is het dan ook niet nodig dat ik naar aanleiding van deze visitatie maatregelen neem¹.

Deze beslissing zal samen met het definitieve visitatierapport en uw reacties op de website van Wonen-Vlaanderen worden gepubliceerd. Wonen-Vlaanderen zal u vooraf informeren over de exacte publicatiedatum.

Met de meeste hoogachting,

Matthias Diependaele,

Vlaams minister van Financiën, Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed

¹ Dit in toepassing van artikel 33 en 34 van het besluit van de Vlaamse regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen.