



# JAARVERSLAG 2015



## **Woonhaven Antwerpen cvba**

Verslag van de Raad van Bestuur  
aan de Algemene Vergadering  
van aandeelhouders van dinsdag  
31 mei 2016.





Het personeel van Woonhaven tijdens de personeelsdag in september 2015.

# INHOUDS- TAFEL

Voorwoord  
Organisatiestructuur

## ○ Kandidaten- en woningbeheer 10

1.1 Kandidaten- en woningbeheer

## ○ Huurders 16

2.1 Sociale dienst  
2.2 Huurdersadministratie  
2.3 Leefbaarheid

## ○ Patrimonium 24

3.1 Projecten  
3.2 Technische dienst

## ○ Ondersteunende diensten 32

4.1 Personeel  
4.2 Klachtenrapport  
4.3 Juridisch & vastgoed  
4.4 Financiën  
4.5 ICT & communicatie



# 2015 IN HET LANG

Dit jaarverslag geeft een overzicht van wat Woonhaven Antwerpen in 2015 heeft gepresteerd. U kan het jaarverslag op 2 manieren lezen. Zoals u het nu vast heeft, krijgt u in verschillende teksten een overzicht van alle prestaties. Als u het jaarverslag verticaal houdt, dan krijgt u al bladerend heel snel in beeld & cijfers een overzicht van ons werkingsjaar. Aan u de keuze wat uw voorkeur geniet.

Bent u op zoek naar meer details over ons werkingsjaar 2015? Dan kan u terecht op [www.woonhaven.be/jaarverslag2015](http://www.woonhaven.be/jaarverslag2015). Daar vindt u dit boekje in digitale vorm, aangevuld met drie extra hoofdstukken: projecten, Woonhaven in cijfers en jaarrekening 2015.

Veel leesplezier.



# 2015 IN HET KORT

\*Alle cijfers van 31/12/2015  
tenzij anders vermeld.



In het jaarverslag van 2014 deden we een belofte als directiecomité. We wilden een jaar later, vandaag dus, resultaten tonen van de nieuwe structuur die we in 2014 op poten hebben gezet. Een nieuwe structuur waarbij een betere dienstverlening, het terugdringen van niet-structurele leegstand en het werken aan de leefbaarheid de belangrijkste uitgangspunten waren.

Vandaag constateren we dat we op minstens twee van de drie uitgangspunten aanzienlijke stappen voorwaarts hebben gezet. Als we kijken naar de dienstverlening, zien we dat de fysieke opsplitsing huurders en kandidaat-huurders, met aparte contactgegevens en kantoren, effectief werkt. Door personeel met kennis van zaken te concentreren rond een van deze twee doelgroepen, worden vragen en dossiers beter opgevolgd en verwerkt. Dat we als Woonhaven onze (kandidaat-)huurders op de eerste plaats zetten, werd in 2015 extra in de verf gezet door drie prijzen die we in ontvangst mochten nemen. De Vlaamse Visitatieraad bekroonde onze inspanningen om, door middel van een groepsaankoop, betere tarieven te krijgen voor de energiekosten in de gemeenschappelijke delen met een beste praktijkprijs. Diezelfde Visitatieraad, maar ook het Radio 1-programma Hautekiet, zetten onze inspanningen op het vlak van klare taal naar onze klanten extra in de verf met respectievelijk

een beste praktijkprijs en het Heerlijk Helder-label.

Vanuit het Antwerps bestuursakkoord en met middelen van de stad Antwerpen werken we sinds 2014 heel intensief aan de leefbaarheid in en rond onze gebouwen. Dat heeft zich in het afgelopen jaar vertaald in heel wat nieuwe initiatieven samen met huurders, maar er werden ook tal van techno-preventieve maatregelen en opkuisacties georganiseerd. Door op zo'n geïntegreerde manier te werken, zetten we kleine stappen vooruit in het realiseren van een betere leefbaarheid in onze wijken.

De laatste doelstelling van de nieuwe structuur, namelijk het terugdringen van de niet-structurele leegstand, vertaalt zich eind 2015 niet in duidelijke cijfers. Integendeel moeten we vaststellen dat er een lichte stijging is van de niet-structurele leegstand in vergelijking met 2014. Dat cijfer is een momentopname, maar in 2015 lagen de gemiddelden hoger in vergelijking met het jaar ervoor. De belangrijkste verklaring hiervoor zijn 500 woningen die, verspreid over tien projecten, werden opgeleverd en waarnaar heel wat tijd en middelen zijn gegaan om deze te verhuren. Daardoor was er minder tijd om de frictieleegstand weg te werken. Het is een belangrijke verklaring maar dat neemt niet weg dat we als organisatie op dit punt de komende jaren meer willen inzetten en sterk willen verbeteren.

Gekeken naar het bedrijfsresultaat kunnen we voor 2015 mooie cijfers voorleggen, met een kleine winst van 157.462 euro. Als directiecomité stemt ons dat tevreden, maar het is geen reden tot overdreven optimisme. Want het huidige financieringsmodel is niet op maat van ons streven om alleen maar kwaliteitsvolle woningen te verhuuren, te renoveren of te bouwen. Elk nieuw project dat we als maatschappij starten, leidt tot meer exploitatieverlies, aangezien de inkomsten die we ontvangen uit huur ontoereikend zijn om de leningslast af te lossen. Wil dat zeggen dat we daarom minder ambitieus worden in onze bouwprojecten? Neen, want daarmee treffen we onze huurders. Het wil wel zeggen dat we een warm pleidooi houden bij de Vlaamse regering om haar financiering van de sociale huisvestingssector te herbekijken. Wij zijn bijzonder verheugd dat er in 2015 meer dan een miljard euro is geïnvesteerd in sociale huisvesting en we hopen dat onze sector ook de komende jaren zoveel middelen krijgt. Maar een oplossing voor de structurele verliezen die al die investeringen met zich meebrengen mag niet lang uitblijven, indien we als maatschappij uit de rode cijfers willen geraken.

Wij doen er ondertussen alles aan om onze financiële situatie leefbaar te houden, en dat lukt ons vooralsnog ook, maar het wordt tijd dat Vlaanderen ons hierbij beter gaat helpen.

Het directiecomité van Woonhaven Antwerpen

**Een winst van 157.462 euro  
stemt ons als directiecomité  
tevreden, maar het is geen reden  
tot overdreven optimisme.**



## Organisatiestructuur

### Raad van Bestuur

#### Voorzitter

- Fons Duchateau stad Antwerpen

#### Ondervoorzitters

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

#### Bestuurders

- Elke Brydenbach stad Antwerpen
- Philip van Acker stad Antwerpen
- David Dogge stad Antwerpen
- Kris Matheussen stad Antwerpen
- Martine Vrints stad Antwerpen
- Kevin Vereecken stad Antwerpen
- Marita Wuyts stad Antwerpen
- Luc George stad Antwerpen
- Nahima Lanjri stad Antwerpen
- Dirk van de Poel stad Antwerpen
- Fauzaya Talhaoui stad Antwerpen
- Luc Bungeneers provincie Antwerpen
- Paul Devroey OCMW Antwerpen
- Guy Bilsen particuliere aandeelhouders

### Directiecomité

In 2015 bestond het directiecomité uit volgende personen:

- Fons Duchateau, voorzitter
- Hans Ides, 1<sup>ste</sup> ondervoorzitter
- Fons Borginon, 2<sup>de</sup> ondervoorzitter
- Carine Leys,, 3<sup>de</sup> ondervoorzitter
- Wouter Gehre, algemeen directeur
- Steven Wouters, directeur huurders & personeel
- Luc Casier, directeur kandidaten- en woningbeheer
- Rudy Clé, directeur patrimonium

In 2015 kwam het Directiecomité 22 keer bijeen en er vonden 11 Raden van Bestuur plaats.

### Ondernemingsraad

Aangeduid door de werkgever:

- Wouter Gehre is, in zijn hoedanigheid van algemeen directeur, aangesteld als voorzitter van de ondernemingsraad.
- Rudy Clé, Luc Casier en Steven Wouters.





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

- Glen Smets (secretaris), Bart Seijnhaeve, Rudy Wolf, Germaine Asselbergs, Chris Geuens en Guy Verstraelen (effectieve personeelsafgevaardigden)
- Linda Verelst, Ludo Tinck, Alex Felix, Gert Franck, Ronny Schoonis en Laurent Parezys (plaatsvervangende personeelsafgevaardigden)

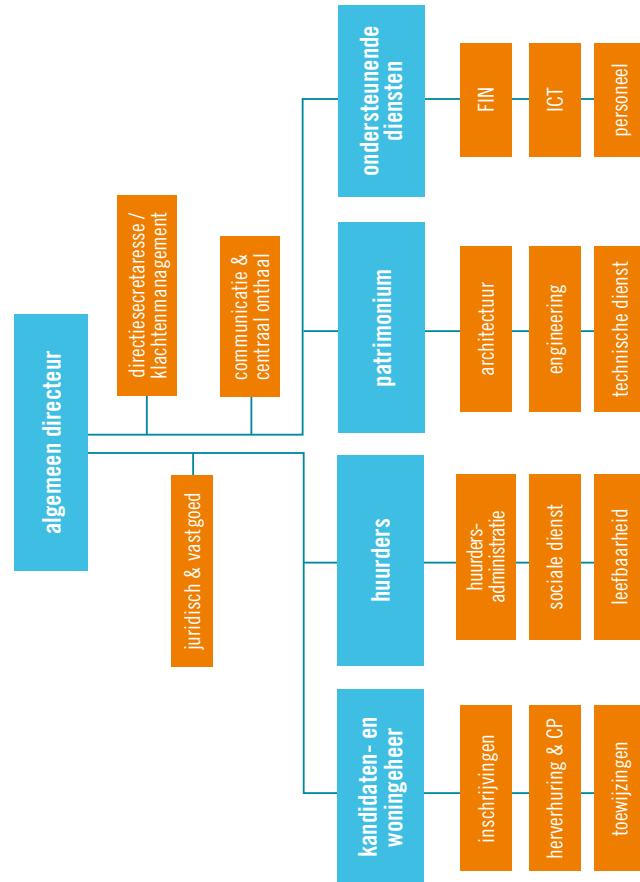
#### Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW)

Aangeduid door de werkgever:

- Wouter Gehre is, in zijn hoedanigheid van algemeen directeur, aangesteld als voorzitter van het CPBW
- Rudy Clé, Luc Casier, Eric Korthoutd en Steven Wouters
- Carl Adriaenssens, preventieadviseur, is aangesteld als secretaris van het comité.

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

- Gert Franck, Rudy Wolf, Germaine Asselbergs, Guy Verstraelen, Linda Verelst, Bart Seijnhaeve (effectieve personeelsafgevaardigden)
- Chris Geuens, Ronny Schoonis, Lesley Dyck, Hendrik Van Doren, Glen Smets, Alex Felix (plaatsvervangende personeelsafgevaardigden)



# KANDIDATEN- EN WONING- BEHEER



***Inschrijvingskantoor Silvertop***

## 1.1 Kandidaten –en woningbeheer

### Kandidatenbeheer

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

De **toewijzers** volgen de wachtlijsten op en linken woningen die vrijkomen aan de juiste kandidaat-huurder. De toewijzers organiseren de verhuurdagen bij nieuwe projecten. In 2015 verhuurden ze zo 500 nieuwbouwwoningen, waaronder 78 eengezinswoningen.

2015 was opnieuw een actualisatiejaar voor Woonhaven Antwerpen. Alle oneven jaren worden kandidaat-huurders aangeschreven met de vraag hun dossier te controleren en waar nodig wijzigingen door te geven. 13.178 kandidaat-huurders, ingeschreven voor 31.12.2013 kregen een oproep tot actualisatie. In totaal reageerden 10.202 kandidaat-huurders op de actualisatie, de overige werden, nadat ze een herinnering hadden gekregen, geschrapt, wat neerkomt op 22,6% van alle dossiers. Dat cijfer is vergelijkbaar met vorige actualisaties, waarbij

telkens een vijfde van de dossiers werd geschrapt omdat kandidaten niet reageren of aangeven niet langer op de wachtlijst te willen blijven staan.

Actualiseren van de wachtlijsten is nodig om 'slapende kandidaten' te verwijderen, alleen is Woonhaven voorstander om continu te actualiseren en het niet te beperken tot een tweejaarlijks evenement. Dit verlaagt de werkdruk en zorgt ervoor dat de wachtlijst sneller up-to-date is.

In 2015 bezochten 27.635 mensen het centraal inschrijvingskantoor onder de blauwe Silvertoptoren

### Woningbeheer

De dienst woningbeheer zorgt ervoor dat woningen zo snel mogelijk terug beschikbaar worden voor verhuur. Daar zijn twee diensten voor verantwoordelijk die dan ook intensief samenwerken. In de eerste plaats zijn er de **plaatsbeschrijvers**. Zij controleren panden net voor of net na verhuur en gaan hiervoor quasi altijd met de vertrekkende of betrekkende huurder ter plaatse. In 2015 deed het team 3.366 plaatsbeschrijvingen.

Na controle van een pand dat leegkomt brieven ze de **herverhuringsploeg**. Dit team van 27 technici zorgt ervoor

dat panden opnieuw verhuurklaar worden gemaakt. Net zoals bij de technische dienst moet ook hier voor elke opdracht een werkbom worden aangemaakt. Gezien de herstellingen binnen dit team vaak ingrijpender zijn, ligt de gemiddelde doorlooptijd van een werkbom hoger. Zo moeten regelmatig keukenkasten en deurenlijsten hersteld worden, wat maatwerk is. In totaal voerde de dienst 9.448 opdrachten uit. Gekeken naar de doorlooptijd was 64,26% hiervan binnen de maand uitgevoerd. De top drie van stiel en waarin herstellingen werden uitgevoerd waren schrijnwerk (28,26%), sanitair (22,41%) en elektriciteit (15,69%).

### Wachlijsten & nieuwe contracten

Eind december 2015 stonden in totaal 16.053 kandidaten op de wachtlijst, waarvan 13.115 externen. In totaal schreven 3.661 kandidaat-huurders zich in op de wachtlijst, wat een daling is met 2,2% in vergelijking met eind 2014. Het getal valt uiteen in 782 interne kandidaten en 2.879 externe kandidaten.

In 2015 werden 4.009 kandidaten uitgenodigd om een sociale woning te bekijken. 1.546 of 39% nam een optie op de aangeboden woning. In totaal tekende Woonhaven Antwerpen 1.390 nieuwe huurcontracten, waarvan 762 nieuwe huurders zijn die nog niet bij Woonhaven woonden.



9.448  
werkbommen



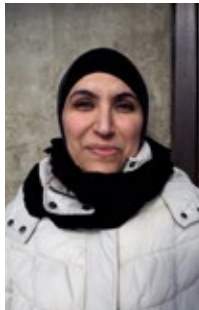
27.635  
bezoekers in het centraal  
inschrijvingskantoor

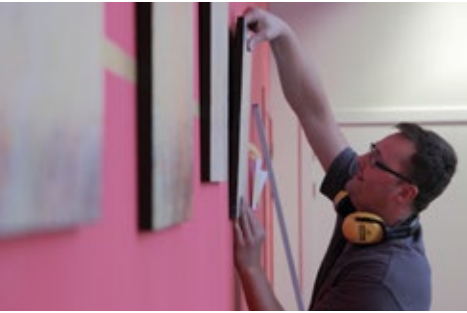


3.366  
plaatsbeschrijvingen



# HUURDERS EN PERSONEEL IN 2015





## PROFIEL KANDIDAAT-HUURDER

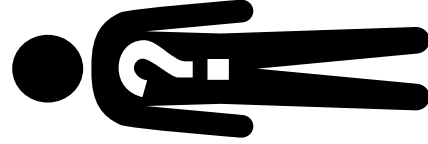
# 16.053

## 13.115

externe kandidaten

## 2.938

interne kandidaten



 44%  
alleenstaand

 14%  
met 2

 12%  
met 3

 29%  
+  
met meer dan 3

43 jaar  
gezinshoofd

8%  
24 jaar of jonger

56%  
tussen de 25 en de 44 jaar

37%  
45 jaar of ouder

**HUURDERS**





## 2.1 Sociale dienst

Eind 2015 waren bij Woonhaven Antwerpen 19 sociaal assistenten (SA) in dienst. Iedere voltijdse medewerker volgt gemiddeld duizend gezinnen op. Daarbij wordt er zowel ingezet op individuele begeleiding als op collectieve begeleiding. Voor heel concrete individuele dossiers heeft de SA een uitgebreid netwerk van gespecialiseerde diensten waar hij naar kan doorverwijzen.

De samenstelling van de dienst in sector zuid is in 2015 grondig gewijzigd door een uitdiensttreding en een pensionering. Twee nieuwe assistenten hebben het team versterkt. Door deze wijziging zijn de wijken over de assistenten opnieuw verdeeld om een evenwichtiger takenpakket te creëren.

### De rollen van sociaal assistenten

De sociaal assistent is in eerste instantie de **contactpersoon** voor de huurders, het 1ste lijnscontact. Hij helpt en begeleidt waar nodig en maakt de huurder wegwijs in zijn directe omgeving. Daarvoor doet hij ook regelmatig huisbezoeken. Zo'n huisbezoeken zijn belangrijk om eventuele onderhuidse problemen op te sporen en in te grijpen voor het te laat is. Die controle start nog voor de huurder effectief huurt, tijdens het huisbezoek voor de contractondertekening. Persoonlijk

contact is altijd de beste raadgever om eventuele problemen snel op te sporen.

De sociaal assistent benadert zijn huurders vanuit een **hulp- of dienstverlenende houding** waarbij hij heel analytisch naar de vragen en problemen kijkt: Wat is het probleem? Waar ligt de oorzaak? Wie kan erbij helpen? Zo probeert hij voor huurders met problemen een oplossing te zoeken en hij kan daarvoor terugvallen op een uitgebreid **netwerk**. Een belangrijke samenwerking is het SSeGA-project wat staat voor Samenwerking Sociale huisvestingsmaatschappijen en Geestelijke Gezondheidszorg Antwerpen. Huurders met psychische problemen kunnen door deze samenwerking snel begeleid en indien nodig opgevangen worden. Ook met het Centrum voor Algemeen Welzijn (CAW) is er al langer een samenwerking rond de begeleiding van huurders die het moeilijk hebben om zelfstandig te wonen, maar ook voor de opvang van dak- en thuislozen is er een samenwerking. Andere belangrijke partners, naast individuele huurders en huurdersgroepen, zijn het OCMW, Burenbemiddeling, Buurtregie, Wijkpolitie en Zorgbedrijf Antwerpen.

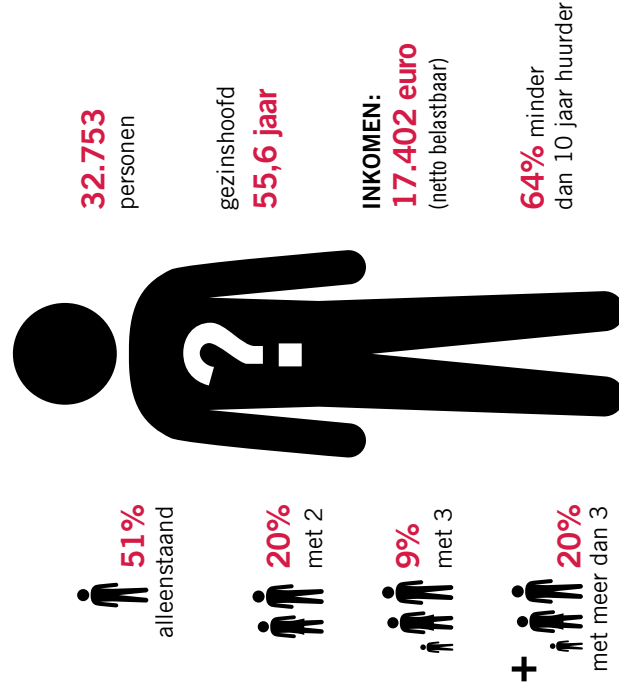
Als **wijkopbouwwerker** analyseert de sociaal assistent ook de omgeving en brengt de nodige knelpunten in kaart.

Door bijna dagelijks aanwezig te zijn in de wijk kan hij deze analyses maken en kort op de bal spelen. In wijk-actieplannen worden die knelpunten structureel aangepakt in samenwerking met verschillende partners met als voornaamste doel de leefbaarheid te verhogen.

In geval van achterstal bij de betalingen aan Woonhaven kan de SA optreden als **schuldbemiddelaar**. Op korte termijn tracht hij de huurachterstal mee terug te vorderen en op langere termijn zoekt hij mee naar manieren om nieuwe achterstal te vermijden. Gemiddeld heeft een sociaal assistent maandelijks twintig huurderscontacten die gerelateerd kunnen worden aan schuldbemiddeling.

Soms moet de sociaal assistent optreden als **huisbaas**, met name bij overlastproblematiek. Daarbij tracht hij in eerste instantie, samen met alle betrokkenen, een oplossing te vinden. De bedoeling is te werken aan een leefbare woonomgeving voor iedereen. Houdt de overlast aan en krijgen ook externen geen vat op de situatie, dan is de rol van de SA uitgespeeld en wordt het huurcontract ontbonden. De SA zorgt voor de nodige bewijsstukken. Tot slot zijn ze **crisismanagers**. Ze worden soms geconfronteerd met moeilijke en gevoelige dossiers en het is dan aan hen om adequaat te handelen. Want goed zorgen voor huurders wanneer het nodig is, is hun belangrijkste opdracht.

## PROFIEL HUURDERS



## 2.2 Huurdersadministratie

2015 is het eerste volledige werkjaar waarin de dienst huurdersadministratie werkte vanuit twee sectoren in plaats van de drie regio's in de oude structuur. Tijdens het jaar werd een evaluatie gedaan van de openingsuren van de negen huurderskantoren. Daaruit bleek dat in drie kantoren op sommige openingsmomenten amper huurders langskwamen, in een ander kantoor bleek een extra openingsmoment dan weer wenselijk. Daarom werd er beslist de openingsmomenten bij te sturen, een verandering die zonder problemen door de huurders werd aanvaard.

### Bezoekers kantoren

In totaal ontvingen de negen huurderskantoren **34.571** bezoekers. Daarbij zit een aanzienlijk deel kandidaat-huurders die in de huurderskantoren informatie kwamen vragen over inschrijvingen en wachtlijsten. Zij werden doorverwezen naar het centraal inschrijvingskantoor. Net zoals de voorbije jaren blijven de kantoren Kiel, Luchtbal en Binnenstad de meest bezochte kantoren.

Van die 34.571 bezoekers zijn er 1.822 die een afspraak hadden gemaakt. Steeds meer huurders maken gebruik van de service om een afspraak te maken in een van de twee grotere kantoren (Stenenbrug en Jan de Voslei).

In 2015 verlieten **598** huurders Woonhaven. 60% van deze huurders vertrok onder de normale opzeg van drie maanden en 32% onder de opzeg van een maand in geval men verhuisde naar een rust- en verzorgingstehuis. De overgebleven 8% verliet de woning na een opzeg door Woonhaven, ontbinding van rechtswege of omwille van een uitdrijving. Daarnaast overleden jammer genoeg 148 hoofdhuurders wat leidde tot einde huurovereenkomst.

### Specifieke toewijzingen

Het kaderbesluit sociale huur bepaalt voor een deel de toewijzingen aan specifieke doelgroepen. In artikel 24 §2 werden de nieuwe toewijzingsregels neergeschreven.

Daarin staat dat 5% van alle jaarlijkse toewijzingen mogen gebeuren aan drie doelgroepen:

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

In totaal gebeurden 46 verhuringen aan deze doelgroepen, respectievelijk 18, 13 en 15.

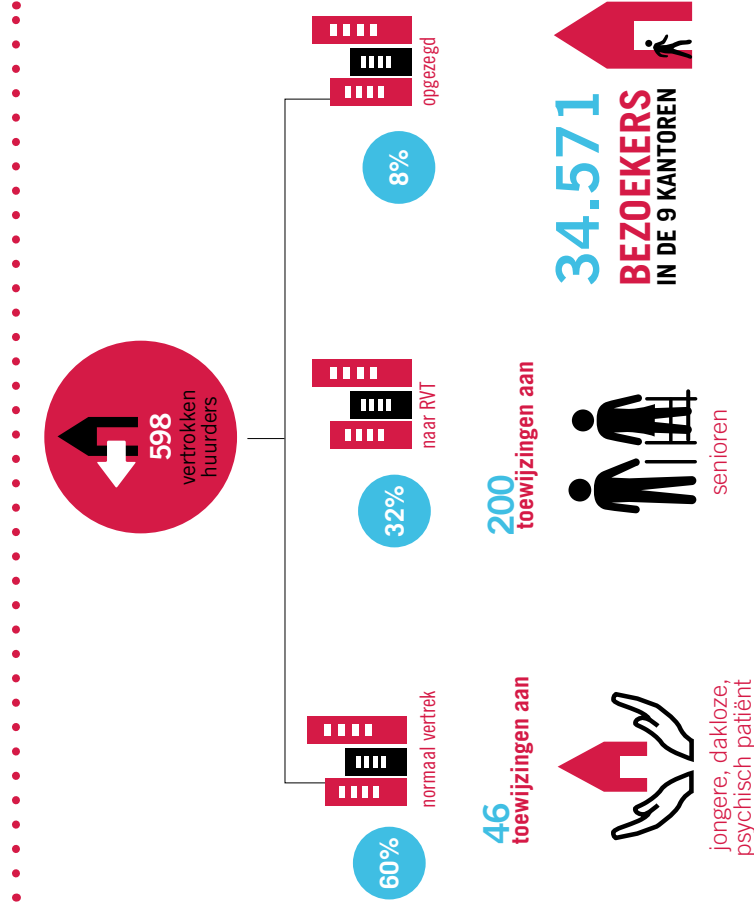
## Gemeentelijk toewijzingsreglement

Naast de reguliere verhuringen waren er in 2015 een deel verhuringen conform de bepalingen van het Gemeentelijk Toewijzingsreglement (GTR). Deze verhuringen voorzien in de woonbehoeften van specifieke doelgroepen.

In 2015 gebeurden volgende toewijzingen:

- Transitbewoners (art. 8 GTR) **2**
- Gestabiliseerde psychiatrische problematiek **1**  
Project Beschut Wonen
- Aangepaste woningen voor senioren (art. 5 GTR) **200**
- Mantelzorg **6**
- Voorrang wonen in gemeente **532**

In totaal tekende de huurdersadministratie 1.390 nieuwe huurcontracten, waarvan 628 contracten waren voor reeds zittende huurders. Een derde van deze groep internen verhuisde met de prioriteit mutatie renovatie, gezien hun woning moest gerenoveerd worden. 42% van de interne mutaties waren gezinnen die door een gewijzigde gezinssamenstelling recht hadden op een andere (meestal grotere) woning.



## 2.3 Leefbaarheid

### Net.Werk-team

De vijf wijktoezichters van het Net.Werk-team controleren onder meer de brandveiligheid in de gebouwen. In het kader daarvan werden, in samenwerking met Levanto, in 4.437 huurwoningen & 223 gemeenschappelijke delen in totaal 8.466 rookmelders geïnstalleerd.

Een ander speerpunt van het Net.Werk-team is zorgen voor propere gebouwen. Zo werd eind 2014, begin 2015 gestart met de BrengBoxen, centrale opslagplaatsen waar huurders grof huisvuil kunnen achterlaten. Het Net.Werk-team werkt voor een deel met artikel 60'ers. Zij doen de nodige ervaring op om later te kunnen doorstromen naar de reguliere arbeidsmarkt. In 2015 zijn er zes gestart met hun ervaringstrajecten en vier netwerkters hebben het traject, al dan niet vroegtijdig, beëindigd. Een van hen is doorgestroomd naar een vast contact bij de stad.

In 2015 organiseerde het Net.Werk-team vijftien blok aan de beurt-acties, waarbij ze gedurende een korte periode (1 tot 4 weken) hun krachten concentreren rond een paar gebouwen. Tijdens zo'n actie wordt afval opgeruimd, onkruid verwijderd, worden kelders opgekuist en gebeuren er algemene opfrisingswerken. Onder meer op de Blancefloerlaan, Canadalaan & Jan de Voslei vond een blok aan de beurt-actie plaats.

In de zomer van 2015 werd gestart met een nieuw traject, namelijk wijknetwerkers. Zij worden gekoppeld aan een specifieke wijk en zorgen ervoor dat het daar proper blijft, voeren kleine reparaties uit en zijn een extra aanspreekpunt voor bewoners. In 2016 wordt bekeken of het project uitgebreid wordt.

### Leefbaarheidsmedewerkers & conciërges

Eind 2015 waren er twee voltijdse leefbaarheidsmedewerkers in dienst. Een van de twee leefbaarheidsmedewerkers startte in juli 2015 in haar nieuwe functie, daarvoor was ze een van de drie conciërges. Dat gegeven aangevuld met het vertrek in februari van een andere conciërge, zorgde ervoor dat eind 2015 twee van de drie conciërges nieuwe gezichten waren die zich hebben ingewerkt in hun wijken. Naast de wijken die ze heel specifiek opvolgden, hielpen de conciërges ook in andere wijken bij projecten.

De leefbaarheidsmedewerkers zorgden ervoor dat huurdersprojecten gerealiseerd worden. Huurders kunnen sinds de zomer van 2015 continu projectvoorstellen indienen. De voorstellen waren uiteenlopend, van het installeren van zitbanken tot het organiseren van een inspraakmoment rond leefregels. De leefbaarheidsmedewerkers begeleidden de huurders in alle aspecten van het realiseren van hun project.

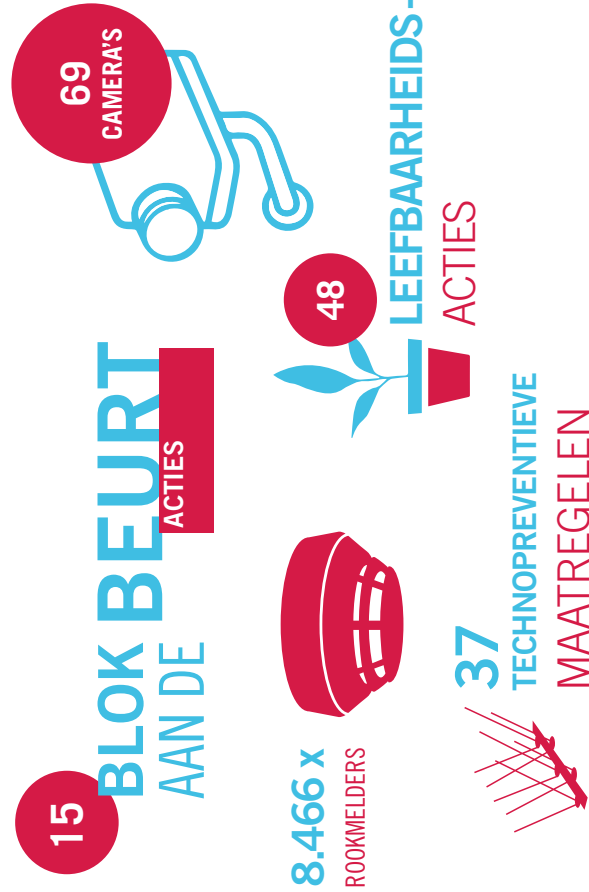
Een paar van de 48 leefbaarheidsacties in 2015  
(vaak in samenwerking met verschillende stadsdiensten):

- Traject rond e-inclusie (Antwerpen-Noord)
- Inspraakmoment in de Chicagoblok over leefregels (Linkeroever)
- Sensibilisering rond gebruik parlofoons (verschillende wijken)

### Wijkactieplannen & technopreventieve maatregelen

In 2015 zijn er voor alle wijken wijkactieplannen opgesteld, in samenwerking met de sociale dienst. Zo'n actieplan is een analyse van een wijk en geeft een overzicht van welke issues op korte en lange termijn moeten aangepakt worden en hoe ze aangepakt gaan worden.

Team Leefbaarheid is tot slot verantwoordelijk voor het installeren en/of uitvoeren van maatregelen die de veiligheid of properheid van een gebouw kunnen bevorderen. Zo werden er in 2015 op negen locaties 69 nieuwe camera's geïnstalleerd en deed het team 37 technopreventieve maatregelen. Voorbeelden hiervan zijn het installeren van spiegels, het afsluiten van doorgangen onder gebouwen en het vernieuwen van inkomhallen. Bij dat laatste worden de brievenbussen en belplaten naar buiten gebracht zodat de inkomhal niet meer openbaar is.



**PATRIMONIUM**





## 3.1 Projecten

Ook in 2015 zijn er heel wat grote projecten voorbereid, opgestart of beëindigd. Daarvoor is een groep verantwoordelijk van vijftien medewerkers, die opgesplitst zijn in twee teams.

- **Architectuur.** Binnen dit team worden alle nieuwbouw-, vervangbouw- en ingrijpende renovatieprojecten voorbereid. Onder ingrijpende renovatieprojecten worden renovaties verstaan waarbij het verhuizen van de bewoners noodzakelijk is. Daarvoor werken ze intensief samen met externe partners zoals VMSW, stadsdiensten, architecten en aannemers.
- **Engineering.** Wanneer technische installaties moeten gerenoveerd worden, dan worden deze projecten opgevolgd door de medewerkers van Engineering. Het gaat hier telkens om renovaties waarbij de bewoners niet moeten verhuizen. De medewerkers houden zich voornamelijk bezig met het rooveren en onderhouden van verwarmingsinstallaties (al dan niet collectief), het onderhouden van alle liften en de renovatie van daken, elektriciteit en ramen. Een medewerker is verantwoordelijk voor het opmaken van energieprestatiecertificaten (EPC) van alle panden.

In 2015 is binnen het team architectuur een extra projectcoördinator aangenomen om de grote hoeveelheid aan projecten vlot te kunnen verwerken. Want de plannen van Woonhaven blijven bijzonder ambitieus maar tegelijkertijd ook nodig om het aandeel sociale woningen in Antwerpen op iets meer dan 10% te houden. Daarvoor moeten nieuwe woningen gebouwd worden, maar tegelijkertijd moet ook de kwaliteit van het bestaand patrimonium verbeterd worden.

Daarnaast zijn er Vlaamse en Europese streefdata voor alle woningen waar ook Woonhaven rekening mee moet houden, zoals het streven naar ERP 2020, wat inhoudt dat tegen 2020 alle woningen door hoogrendementsglas, dakisolatie en goede collectieve verwarmingsinstallaties energiezuiniger moeten worden. Een streefdoel dat Woonhaven wil respecteren, maar dat ongewild een nefast effect heeft, aangezien de maatschappij hierdoor verplicht wordt om investeringen te doen in panden die op relatief korte termijn volledig vernieuwd gaan worden. Een probleem dat Woonhaven heeft aangekaart bij de Vlaamse Overheid in de hoop dat er overbruggingsmaatregelen kunnen voorzien worden.

Doordat verschillende projecten voorlopig geen financiering kregen van de beoordelingscommissie van de VMSW, konden projecten niet uitgevoerd worden. Jammer genoeg krijgen projecten van Woonhaven vaak een lagere prioriteit omdat Antwerpen al voldoet aan het bindend sociaal objectief van negen procent. Het is een begrijpelijke keuze dat het sociaal objectief overal moet behaald worden, maar het zorgt ervoor dat maatschappijen, en dan vooral de huurders, in gemeentes met meer dan negen procent soms langer dan gepland moeten wachten.

In 2015 waren er in totaal 43 lopende werven van Woonhaven, waaronder 9 nieuwbouwprojecten, 11 vervangbouwprojecten, 8 totaalrenovaties en 15 technische renovaties. Enkele projecten die eind 2015 waren opgeleverd:

- Nieuwbouw – 22 nieuwe sociale woningen in Berchem
- Vervangbouw – 149 woningen in de wijk Luchtbal (project Manchesterlaan)
- Renovatie – 133 woningen in de derde Silvertoptoren (Kiel)
- Technische renovatie – Nieuwe inkomhallen in de Willem Lepelstraat (Antwerpen)

Op [www.woonhaven.be](http://www.woonhaven.be) staat een overzicht van alle uitgevoerde en geplande projecten van Woonhaven Antwerpen in 2015.



## PROJECTEN

### OPGELEVERD

**3** → 45 woningen  
nieuwbouw

**4** → 249 woningen  
vervangbouw

**3** → 206 woningen  
totaalrenovaties

**7** → +/- 1.000 woningen  
technische renovaties

### IN UITVOERING & GEPLAND

**16** → 790 woningen  
nieuwbouw projecten

**16** → 1.243 woningen  
vervangbouw projecten

**16** → 2.211 woningen  
renovatie projecten

**15** → +/- 5.500 woningen  
technische renovaties (elektriciteit, dakisolatie, verwarming ...)

## 3.2 Technische dienst

### Dagelijkse planning

De dagelijkse planning is de technische dienst die verantwoordelijk is voor het technisch onderhoud van alle bewoonde woningen. De dienst bestaat uit technici, administratief personeel en poetspersoneel. Zij komen dagelijks in contact met huurders en bepalen dan ook mee het gezicht van Woonhaven. Huurders kunnen de dagelijkse planning 24/7 contacteren via één telefoonnummer, daarnaast is er een gratis invulformulier op de website.

Een van de grootste vernieuwingen binnen de dagelijkse planning, en bij uitbreiding voor alle technische diensten van Woonhaven Antwerpen, is de start van een intern afvalsorteerpark in september 2015. Door de centralisatie is het voor technici gemakkelijker om afval aan te bieden en is er meer controle op het correct sorteren.

Voor een vlotte samenwerking met externe partners zijn er, in het kader van poetsopdrachten en kleine karweien en conform de wetgeving overheidsopdrachten, twee poules gemaakt (kwalificatiesystemen) met daarin potentiële leveranciers die aan alle vormvereisten voldoen. Ook het onderhoudscontract voor de circa 700 liften binnen het patrimonium van Woonhaven werd vernieuwd, met ingang vanaf 1 juni 2015.

Binnen de administratie van de dagelijkse planning werkt ook de wagenparkbeheerder. In 2015 is er verder geïnvesteerd in het vernieuwen en vergroenen van het wagenpark. Er werden 27 nieuwe dienstwagens aangekocht, die in het voorjaar van 2016 moeten geleverd worden. Dat zijn voornamelijk dienstwagens voor technici, maar er zitten ook negen personenvoertuigen bij die gebruikt zullen worden door de plaatsbeschrijvers en als poulewagens voor de verschillende diensten.

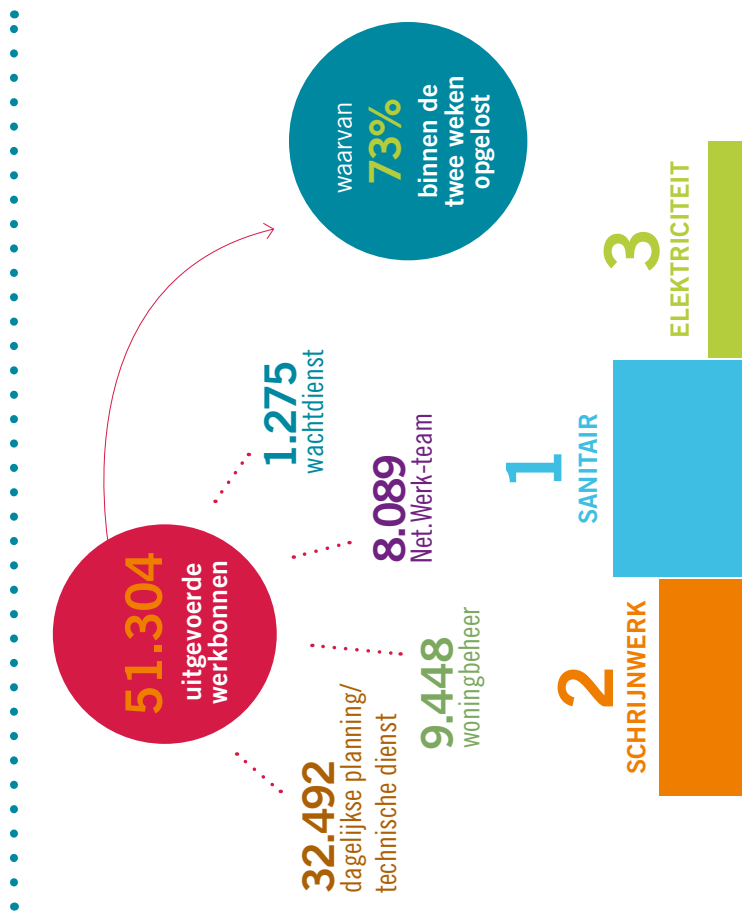
In het kader van het inplannen van preventief onderhoud is de dienst patrimoniumbeheer uitgebreid met 1 VTE. Daarnaast is het scansysteem in het magazijn volledig op punt gezet, waardoor er een minutieus overzicht is van wat er in het magazijn aanwezig is en welke materialen zich allemaal bevinden in de dienstwagens. Ook de controle in het afvalsorteerpark zorgt voor een beter beheer van alle materialen. Tot slot ondersteunt de dagelijkse planning alle andere diensten van Woonhaven bij ad hoc technische of administratieve problemen die met het patrimonium te maken hebben.

## Cijfers technische diensten

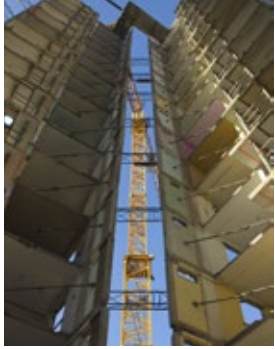
Woonhaven heeft drie technische diensten: de dagelijkse planning, herverhuringploeg (directie woningbeheer) en het Net.Werk-team (directie huurders). Opdrachten die door deze diensten worden uitgevoerd, worden vertaald in een werkbom. In 2015 werden 57.456 werkbommen geregistreerd waarvan er 51.304 werden uitgevoerd of een uitvoeringsgraad van 89%. De uitvoeringsgraad is licht gedaald in 2015 wat te verklaren is door het inplannen van meer preventief onderhoud. Herstellingen aan de sanitaire installaties blijven, met ongeveer 1 op 3 werkbommen, de grootste werkpost. Schrijnwerk (1 op 5) en centrale verwarming (1 op 6) vervolledigen de top drie.

Naast de cijfers van het aantal opdrachten is het ook belangrijk om continu de doorlooptijd te monitoren. Daaruit blijkt dat 92% van alle werkbommen van de dagelijkse planning binnen de twee weken was opgelost. Problemen met centrale verwarming worden traditiegetrouw sneller uitgevoerd met een afwerkingsgraad van 83% binnen de week. Het globale cijfer van de doorlooptijd binnen de twee weken ligt op 73%. De werkbommen bij dagelijkse planning hebben een kortere doorlooptijd dan bij de herverhuringploeg. Dat is logisch, aangezien dagelijkse planning kleinere herstellingen doet, terwijl herverhuring leegstaande appartementen terug in orde moet brengen voor verhuring.

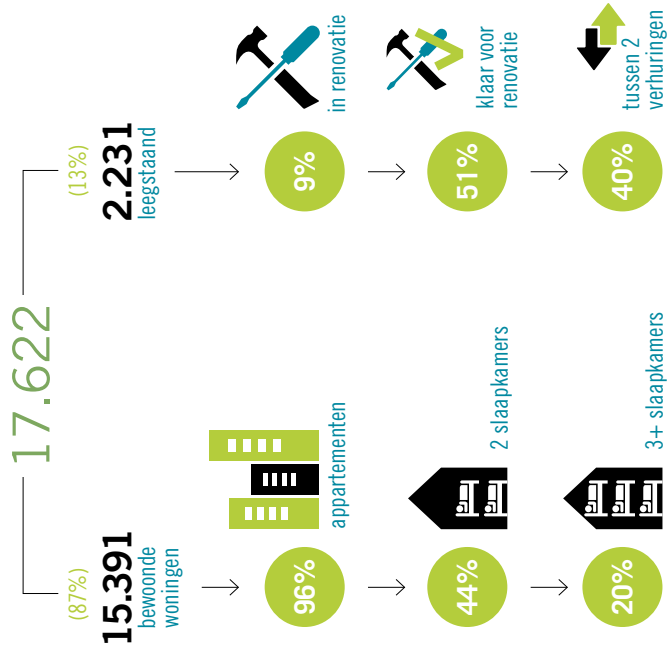
Meer cijfers staan op [www.woonhaven.be/jaarverslag2015](http://www.woonhaven.be/jaarverslag2015)







# PATRIMONIUM



# ONDER- STEUNENDE DIENSTEN





## 4.1 Personeel

In 2015 stelde Woonhaven Antwerpen gemiddeld 254,8 medewerkers te werk; in voltijdse equivalenten betekende dit 234 VTE's. Op 31 december 2015 waren er 259 medewerkers of 236,8 VTE's in dienst.

Het personeelsbestand bestaat voor 62% uit mannen en 38% vrouwen. Eind 2015 waren er 4 directieleden, 134 bedienden en 121 arbeiders. In het personeelsbestand is er dus een lichte stijging van het aantal bedienden, het aantal arbeiders is gelijk gebleven. Op 31 december 2014 telden we 254 medewerkers of 234,51 VTE's.

In 2015 werd opnieuw geïnvesteerd in opleidingen: in totaal werden er 3.064,31 uren opleiding gevolgd. Hieraan hebben 205 werknemers van Woonhaven deelgenomen. Woonhaven Antwerpen wil in de toekomst blijven investeren in nuttige opleidingen voor medewerkers, zodat we er voor zorgen dat onze organisatie blijft evolueren en dat onze medewerkers zich jobinhoudelijk verder kunnen ontplooiën.

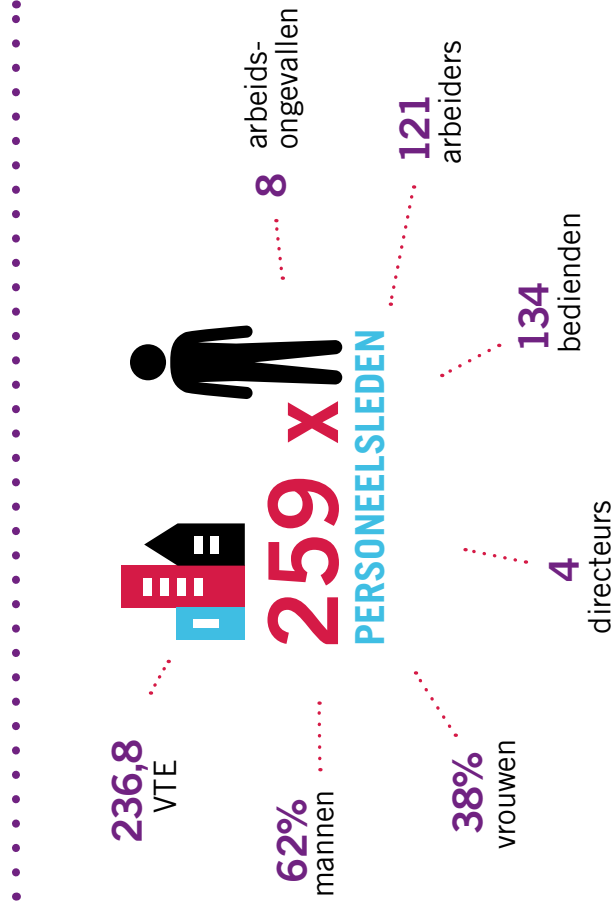
Vacatures worden intern bekendgemaakt en meestal ook (afhankelijk van de functies) extern gepubliceerd via verschillende kanalen.

### Preventie en bescherming op het werk

Woonhaven Antwerpen wil dat haar medewerkers in een aangename, maar vooral ook veilige omgeving kunnen werken. Het blijft de taak van de interne preventieadviseur om hier over te waken.

In 2015 vonden er acht arbeidsongevallen plaats (2014: zes arbeidsongevallen). Zes ongevallen hebben geleid tot een tijdelijke ongeschiktheid van gemiddeld vier kalenderdagen of in totaal 21 kalenderdagen. Bij de twee andere gevallen was de werknemer voor langere tijd afwezig namelijk samen 285 kalenderdagen. Geen enkel ongeval is bestempeld als een ernstig arbeidsongeval. Voor alle ongevallen is nadien een uitgebreide analyse gebeurd door de preventieadviseur. Waar nodig zijn de nodige maatregelen genomen om ongevallen in de toekomst te vermijden. Er waren zeven ongevallen op de weg van en naar het werk waarbij werknemers van Woonhaven betrokken waren. Dat zijn 4 ongevallen meer in vergelijking met 2014. Dit leidde tot 26 kalenderdagen arbeidsongeschiktheid. Naast deze ongevallen waren er dertien lichte ongevallen die niet tot loonverlies en niet tot arbeidsongeschiktheid voor de slachtoffers hebben geleid (2014: zeven lichte ongevallen).

De preventieadviseur heeft in 2015 een globaal preventieplan opgesteld voor de periode 2016-2020 en blijft dit jaarlijks uitvoeren. De zeventien opgeleide EHBO-hulpverleners hebben de nodige bijscholing gevolgd. Zeven werknemers hebben een opleiding gekregen van goed gebruik van een valharnas. Twee collega's hebben een opleiding tot vertrouwenspersoon gevolgd. Tot slot behaalden 31 collega's het vakbekwaamheidsattest BA4 en/of BA5 behaald, wat handelt over veilig werken aan elektrische installaties.



## 4.2 Klachtenrapport

### Klachten

In 2015 werden er in totaal 208 'klachten' geregistreerd door de klachtencoördinator. Daarbij zaten een aantal informatieve vragen die in klachtvorm waren geformuleerd. Deze vragen zijn door de betrokken diensten rechtstreeks beantwoord. Het aantal klachten is vergelijkbaar met 2014, het percentage dat als ontvankelijk werd beschouwd, steeg van 52% naar 78%. De belangrijkste verklaring hiervoor is de nieuwe klachtencoördinator. Het interpreteren van wat een klacht is, blijft een arbitraire aangelegenheid. De nieuwe coördinator volgt minutieus de door Vlaanderen vastgelegde definitie, waardoor meer klachten als ontvankelijk werden beschouwd.

In totaal zijn er 163 effectieve klachten geregistreerd. Deze 163 klachten zijn opgedeeld in 92 technische klachten, 23 klachten over de huurdersadministratie / kandidatenbeheer en 48 klachten over sociale problemen. Al deze klachten zijn in 2015 opgevolgd en volledig of deels opgelost.

### Analyse klachten

Ongeveer 60% van de klachten waren van technische aard. Meestal gaan de klachten over oudere appartementsgebouwen (onder andere met slechtere isolatie,

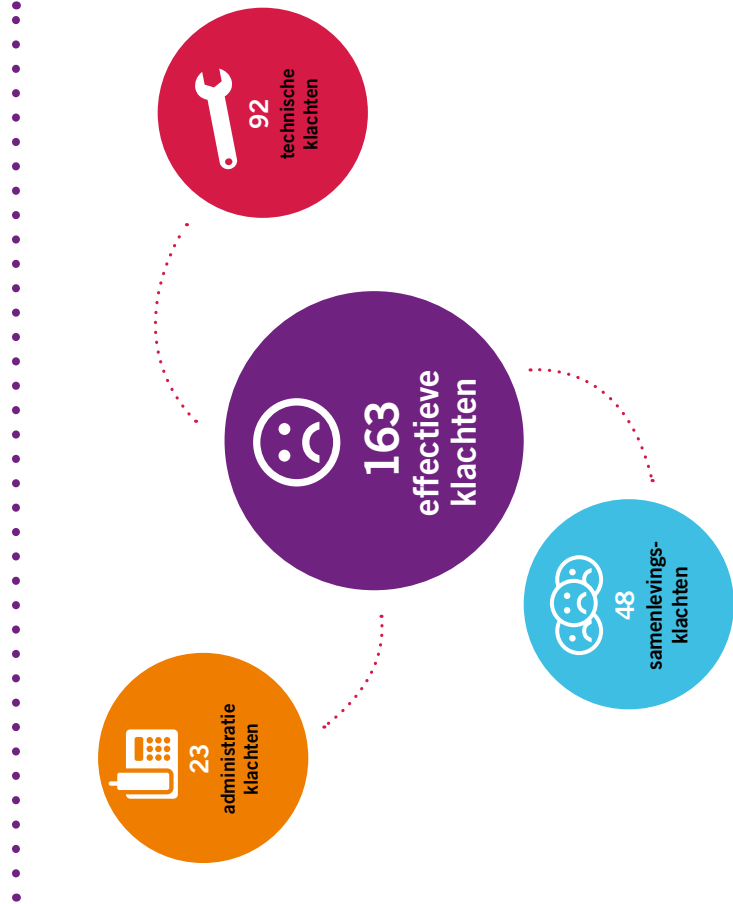
gevelproblemen en versleten afvoerleidingen). De verouderde staat van de woningen zorgt vaak, zeker in combinatie met slecht gebruik, tot vochtproblemen en schimmelvorming. De technische diensten kunnen de problemen meestal oplossen, maar gezien de verouderde staat van de appartementen zijn de problemen vaak terugkerend.

In 2015 werd het contract voor het onderhoud van de liften opnieuw aanbesteed met strengere regels rond dienstverlening. Het aandeel klachten met betrekking tot liften op het totaal aantal technische klachten daalde in 2015 naar 6%. Bijkomende investeringen in oudere liften om een grotere bedrijfszekerheid te garanderen, werden beslist en zijn in uitvoering.

Vijftientig klachten werden door de klachtencoördinator niet op tijd beantwoord. Ondertussen is het intern proces van het klachtenbeheer geëvalueerd en een aangepaste manier van werken uitgewerkt om nog meer proactief op zoek te gaan naar verbeteringen in de dienstverlening.

## Oorsprong klachten

De Ombudsvrouw van de Stad Antwerpen verstuurde 151 klachten naar Woonhaven Antwerpen, 6 klachten kwamen van de Vlaamse Ombudsdienst. De 51 overige klachten werden rechtstreeks aan Woonhaven bezorgd door een klant of zijn aangestelde derde. Dat gebeurde via een brief, al dan niet aangetekend, e-mails of via het online klachtenformulier. De klant wordt ruim geïnterpreteerd aangezien ook klachten van andere bewoners (dus niet alleen de hoofdhurder), familieleden, wettelijke vertegenwoordigers en/of andere vertrouwenspersonen, en ook omwonenden (niet-huurders van Woonhaven Antwerpen) op dezelfde wijze worden behandeld volgens de interne klachtenprocedure.



## 4.3 Juridisch & vastgoed

De **dienst juridisch & vastgoed** is een stafdienst. De dienst bestond eind 2015 uit zeven medewerkers. Begin 2015 ging een collega met pensioen, waarop beslist werd om de administratie rond koopwoningen over te hevelen naar de dienst kandidatenbeheer. De centrale juridische dienst houdt zich bezig met allerhande dossiers in diverse materies. De medewerkers volgen onder meer de sociale huurwetgeving en de impact hiervan op de organisatie op. Ook de juridische opvolging van aan- en verkoop van gebouwen behoort tot hun takenpakket. Het opvolgen van huurdersdossiers inzake huurachterstallen, fraude en leefbaarheidsproblemen gebeurt door vier medewerkers die werken vanuit de sectoren.

Na een proefperiode van twee jaar werd in de zomer van 2015 beslist om het oproepen in verzoeningen uit te breiden naar alle Antwerpse kantons. Huurders met achterstallen of andere problemen die tot een opzeg kunnen leiden, worden in verzoening opgeroepen. Hierbij treedt de vrederechter op als bemiddelaar tussen beide partijen. In totaal vonden er 487 verzoeningen plaats.

### Huurachterstallen

Dagelijks stellen de medewerkers huurachterstallen, in overleg met de betrokken huurders, realistische afbetalingsplannen op om tijdelijke schulden binnen een termijn van een jaar terug te betalen. Daarbij werken ze kort op de bal om huurders te beschermen tegen te grote achterstallen. Als de huurder niet bereid is om zijn schuld terug te betalen of zich niet aan de afspraken houdt, wordt het huurcontract ontbonden. In 2015 zijn 308 dossiers ingeleid bij de rechtbank, in 128 gevallen heeft de rechter de ontbinding bekrachtigd. 60 huurders hebben zich alsnog in regel gesteld, 89 dossiers waren nog niet afgerond en in 92 gevallen kreeg de huurder nog een laatste kans of werd de ontbinding geweigerd.

Eind 2015 bedroeg de totale huurachterstal (huurachterstal, dossierkosten en facturatie) van zittende huurders 704.687 euro, wat een daling is met 8% in vergelijking met 2014.

### Fraude en leefbaarheidsproblemen

De medewerkers beheren ook andere juridische dossiers van zittende huurders, zoals fraudedossiers. Onder fraude vallen onrechtmatige bijwoning, fraude met eigendom, on-eigenlijk gebruik, domiciliefraude en het afleggen van valse verklaringen. In 2015 zijn 46 huurders hiervoor opgezegd.

Ook tegen leefbaarheidsproblemen wordt streng opgetreden. Wanneer alle bemiddelingen van Woonhaven en eventueel externen geen soelaas brengen, treedt Woonhaven streng op. Want zorgen dat huurders goed samenleven is een van de belangrijkste prioriteiten voor een sociale huisvestingsmaatschappij. In 2015 zijn 13 huurders opgezegd omwille van leefbaarheidsproblemen.

Tot slot zijn er ook nog 54 dossiers overgemaakt voor onbeheerde nalatenschappen. Hier is het doel telkens om zo snel mogelijk terug over te woning te kunnen beschikken voor verdere verhuur.

### Commerciële verhuringen

Eind 2015 had Woonhaven Antwerpen 135 commerciële verhuringen. Tijdens het jaar zijn er achttien verhuringen bijgekomen, waaronder een yogastudio, een broodauto-maat en een apotheek.

### Aan- en verkoop

In 2015 verkocht Woonhaven drie eigendommen: Grond Turnhoutsebaan 19 te Antwerpen (136.080 euro), Grond IGLO te Antwerpen (291.622,50 euro) & een gebouw in de Alfons de Cockstraat (1.850.000 euro). Daarnaast werden twee eigendommen verworven, namelijk een deel van de grond Eksterlaer te Deurne (569.000 euro) en 8 autostaanplaatsen in het project Militair Hospitaal te Berchem (194.877,06 euro).



135  
COMMERCIELE  
VERHUURINGEN



59  
OPZEGGINGEN



## 4.4 Financiën

### Financiën

Woonhaven Antwerpen sloot het boekjaar 2015 positief af met een winst van 157.462 euro, wat een sterk verbeterd resultaat is in vergelijking met 2014 (-519.518 euro). Het is van 2011 geleden dat er opnieuw winst werd gemaakt, waaruit kan besloten worden dat de besparingen van de voorbije jaren duidelijk hun vruchten afwerpen.

In 2015 viel de belangrijkste bron van inkomsten, namelijk de sociale huurinkomsten, tegen. Door leegstand en heel wat verhuisbewegingen werden er minder inkomsten verworven. De leegstand beperken blijft dan ook een belangrijk aandachtspunt voor de komende werkjaren. Daarnaast waren de kosten voor algemeen en groot onderhoud aanzienlijk hoger in vergelijking met 2014. Een verklaring hiervoor zijn onder meer de grote herstellingswerken aan daken, schrijnwerkerij en bij het herstellen van woningen tussen twee verhuringen.

Ondanks de lagere inkomsten en hogere kosten, werd een verbeterd operationeel resultaat van bijna 32,3 miljoen euro of 44,4% voorgelegd (in 2014 was dit nog 43,2%), wat verklaard wordt door de herziening van de financieringsplannen van de pensioenfondsen en besparingen dan wel lagere uitgaven op een aantal andere

werkingskosten. Daardoor is de personeelskost met 800.000 euro gedaald, ondanks het gelijk aantal VTE's. De vaste afschrijvingen van het patrimonium stegen met twee miljoen euro door de opgeleverde projecten. In totaal werden 500 nieuwe woningen in gebruik genomen. De toegenomen intrestsubsidies op de leningen NFS3 zorgen voor een verbeterd financieel resultaat.

Bij de activa stijgt de boekhoudkundige waarde van het patrimonium naar 718 miljoen euro, met daarin inbegrepen 55 miljoen euro voor activa in aanbouw. In totaal werd er 65 miljoen euro geïnvesteerd in lopende projecten. Het totaal van de opgeleverde projecten (nieuwbouw, renovatie en technieken) bedroeg 87 miljoen euro in 2015, wat zes maal zoveel is als in vergelijking met 2014. Aan passiva zijde is er een stijging van de schulden op lange termijn met 50 miljoen euro wat het logische gevolg is van de projectinvesteringen. De totaal openstaande leninglast bedraagt 565 miljoen euro.

De liquiditeitspositie is sterk verbeterd ondanks een stijging van de jaarlijkse leninglast. De regularisatie (omzetting in lening) van een aantal voorfinancieringen, alsook de verminderde vaste uitgaven en opbrengst uit verkopen zorgen voor een liquiditeitsgroei van 11 miljoen euro.



Het gecumuleerd verlies van Woonhaven bedroeg op het einde van het jaar 16,5 miljoen euro, wat een lichte daling is met 200.000 in vergelijking met 2014. Het boekhoudkundig resultaat, alsook de cashflow zullen de komende jaren onder druk blijven staan. Nieuwe projecten zijn financieel verlieslatend, onder meer door de grote boekhoudkundige vaste kost (afschrijving). Bovendien zal Woonhaven de komende jaren moeten blijven werken zonder Gewestelijke Sociale Correctie.

De gemiddelde marktwaarde van het patrimonium van Woonhaven Antwerpen bedroeg 494 euro, wat een stijging is met tien euro in vergelijking met een jaar eerder. De gemiddelde reële huurprijs, dat is de huurprijs berekend op basis van het inkomen van de huurder maar zonder voorschotten voor huurlasten en/of centrale verwarming, bedroeg 246 euro of een stijging met vier euro in vergelijking met 2014.

De dienst boekhouding bestond eind 2015 uit tien medewerkers (9 VTE). Dat is een daling met 1,4 VTE in vergelijking met het begin van het jaar. Twee medewerkers gingen met pensioen en werden niet vervangen binnen de dienst.



€ RESULTAAT 2015 €157.462

2014: -519.518 euro - 2013: -1.560.813 euro



## 4.5 ICT & communicatie

In 2015 breidde de dienst ICT uit met een voltijds equivalent. De nieuwe medewerker wordt voornamelijk ingeschakeld in een ondersteunende functie, waardoor andere medewerkers kunnen focussen op projectwerk. De dienst ICT schreef een meerjarenplan, waarbij de verdere digitalisering van Woonhaven als een rode draad doorheen de projecten loopt. Zo werd reeds gestart met een 'document capturing'-applicatie. Hierbij worden papieren facturen ingescand bij de dienst boekhouding en gebeurt door middel van tekstherkenning een gedeeltelijk automatische verwerking. Ook bij de technische diensten worden de werkbonden digitaal gearchiveerd, waardoor er geen handmatige classificatie meer noodzakelijk is. De digitalisering van de plaatsbeschrijving, waarbij gewerkt wordt met tablets, is een project dat in 2016 concreet moet worden.

Qua ICT-infrastructuur werd de opslagcapaciteit gevoelig uitgebreid en is heel de back-up infrastructuur vernieuwd. Op softwareniveau zijn alle kantoortoeepassingen gemigreerd naar een nieuwe versie van Windows. Hiervoor zijn ook enkele opleidingen georganiseerd voor het personeel, zodat ze op een vlotte manier met de nieuwe systemen kunnen werken (Word, Outlook, Excel).

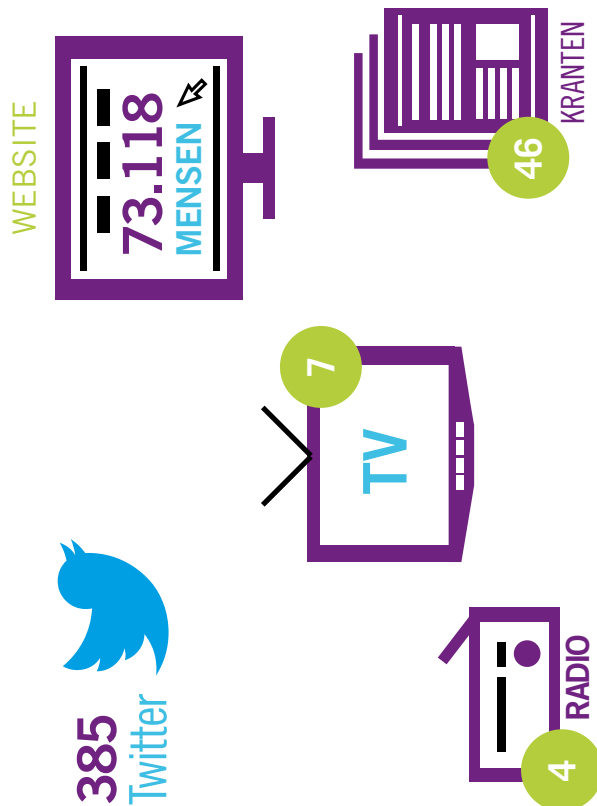
### Communicatie

De dienst communicatie is verantwoordelijk voor alle interne, externe & corporate communicatie van Woonhaven Antwerpen. In 2015 ontving Woonhaven twee prijzen voor haar inspanningen op het vlak van klare taal. Zowel de Vlaamse Visitatieraad als het Radio 1-programma Hautekiet erkennen hiermee de inspanningen die Woonhaven al jaren levert om zo laagdrempelig mogelijk te communiceren. In het kader daarvan werd in 2015 het concept van onthaallessen voor nieuwe huurders opgestart. Hoewel de lessen als heel waardevol werden bestempeld door de deelnemers, was de opkomst te laag, waardoor dit project in het komende jaar moet herbekeken worden.


Een van de grotere projecten van de dienst communicatie, samen met team leefbaarheid, was het organiseren van de eerste Woonhaven-dag op 15 november. 350 huurders vonden de weg naar deze 'open deur-dag'. Daarnaast vond in 2015 de eerste Silverrun plaats, een trappenloopwedstrijd in de Silvertoptorens. De Silverrun werd georganiseerd samen met de sociale huurders (PASH), de stad Antwerpen en de andere sociale huisvestingsmaatschappijen. Tot slot nam Woonhaven in het kader van positieve beeldvorming deel aan Open Monumentendag met haar gebouwen in Kiepark.

In totaal bezochten 73.118 mensen de website voor in totaal 106.981 sessies, wat een stijging is met ongeveer 20% in vergelijking met het jaar ervoor. Gemiddeld bekijkt een bezoeker drie pagina's en is hij drie minuten actief op de site. De contactpagina's en de pagina's voor kandidaat-huurders blijven het populairst, het gebruik van smartphones en tablets nam met tien procent toe, wat wil zeggen dat 40% van de bezoeken aan de website gebeuren via een mobiel apparaat. De Twitter-account van Woonhaven had op het einde van het jaar 385 volgers en er werden de eerste stappen genomen op het sociaal medium Instagram. Tot slot werd het professioneel platform LinkedIn gebruikt om vacatures bekend te maken.

In 2015 kwam Woonhaven vier keer op de radio en zeven keer op de regionale televisie. 46 keer verscheen er een krantenartikel over Woonhaven in de regionale pers, waarbij Gazet van Antwerpen het belangrijkste medium blijft. Vooral de Silverrun wist heel wat persbelangstelling te genereren, daarnaast was er vooral belangstelling voor (bouw)projecten. Net zoals de voorbije jaren is de teneur in ongeveer de helft van de artikels positief te noemen.



Alle statistische gegevens,  
de jaarrekening en een overzicht  
van de projecten vindt u op  
[www.woonhaven.be/jaarverslag2015](http://www.woonhaven.be/jaarverslag2015)

 @WoonhavenA  
info@woonhaven.be

**Woonhaven Antwerpen cvba**  
**JAARVERSLAG 2015**

