



# JAARVERSLAG 2016

## **Woonhaven Antwerpen cvba**

Verslag van de Raad van Bestuur  
aan de Algemene Vergadering  
van aandeelhouders van woensdag  
31 mei 2017.





Het personeel van Woonhaven tijdens de personeelsdag in september 2016.

# 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



# 2016 IN HET LANG

Dit jaarverslag geeft een overzicht van wat Woonhaven Antwerpen in 2016 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 2016? Dan kan u terecht op [www.woonhaven.be/jaarverslag2016](http://www.woonhaven.be/jaarverslag2016). Daar vindt u dit boekje in digitale vorm, aangevuld met drie extra hoofdstukken: projecten, Woonhaven in cijfers en jaarrekening 2016.

Veel leesplezier.

# 2016 IN HET KORT

\*Alle cijfers van 31/12/2016  
tenzij anders vermeld.



33.733. In dit jaarverslag van Woonhaven Antwerpen staan veel cijfers, maar geen enkel cijfer illustreert beter waar Woonhaven voor staat. 33.733 Antwerpenaren woonden eind 2016 in een sociale woning van Woonhaven Antwerpen, 33.733 mensen minder die zich zorgen moeten maken over een goed dak boven hun hoofd. Dit jaarverslag vertelt wat we in 2016 voor die tienduizenden mensen hebben gedaan.

Zoals we vorig jaar al aankondigden, willen we als directiecomité blijven inzetten op het wegwerken van de (hoofdzakelijk niet-structurele) leegstand in ons patrimonium en op het verbeteren van de leefbaarheid, twee doelstellingen die we expliciet naar voren hebben geschoven sinds onze vernieuwing in 2014. Om ons leegstandsbeheer verder te optimaliseren, hebben we in 2016 advies gevraagd aan een externe consultant. Op basis van dat advies is er besloten om een aantal interne processen verder te finetunen. Zonder deze bijsturing stellen we vast dat de niet-structurele leegstand in 2016 met 354 eenheden is gedaald, een duidelijk bewijs dat we al heel wat inspanningen hebben geleverd en we verwachten dan ook dat we op deze tendens verder zullen gaan. Gekeken naar de structurele leegstand stellen we een stijging vast, een stijging die te verklaren valt door het ambitieuze renovatieprogramma van Woon-

haven waarin ongeveer 3.000 bestaande woningen of 1/6<sup>de</sup> van het patrimonium de komende jaren wordt vernieuwd.

Ook rond de aanpak van leefbaarheidsproblemen hebben we in 2016 nieuwe stappen vooruit gezet met de keuze om voluit in te zetten op de aanwerving van nieuwe conciërges. Het is een moderne versie van de klassieke conciërge waarbij de focus ligt op proper houden van de gemeenschappelijke delen en het oplossen van kleine technische problemen, maar waar de conciërge ook een brugfunctie heeft tussen de huurder en andere diensten binnen Woonhaven. Op het einde van het jaar waren er 9 actief binnen Woonhaven en we plannen om ook in 2017 en 2018 jaarlijks tien extra aanwervingen te doen.

Een derde doelstelling in onze vernieuwing is de dienstverlening naar onze huurders en kandidaat-huurders. Specifiek naar huurders lanceerden we Pop-Up Woonhaven, waarbij we ervoor kiezen om onze dienstverlening quasi tot aan de voordeur van onze huurders te brengen. In wijken die verder afgelegen zijn van een huurderskantoor, installeren we onze administratieve diensten in een leegstand pand om zo laagdrempelig mogelijk te zijn voor onze huurders. Na twee geslaagde testedities in Wilrijk en de wijk Den Dam hebben we besloten om in 2017 hiermee verder te gaan. In het

kader van die dienstverlening past ook het initiatief om onze aanwezigheid op sociale media te vergroten door te starten met een bedrijfsaccount op Facebook, waarmee we binnen de sector uniek zijn in Vlaanderen.

Het positief bedrijfsresultaat dat we dit jaar kunnen voorleggen, namelijk een winst van 6.675.314 euro vertaalt zich jammer genoeg niet in uitbundige vreugdetaferele. Dit positief resultaat hebben we te danken aan een uitzonderlijke verkoop en maskeert het structurele verlies waar we als huisvestingsmaatschappij mee geconfronteerd worden. De gemiddelde huurprijs van een sociale woning in Vlaanderen ligt ongeveer 40 euro hoger dan de gemiddelde huurprijs bij Woonhaven Antwerpen, te verklaren door de lagere inkomens van de huurderspopulatie in Antwerpen. Nieuwe projecten zijn dan ook systematisch verlieslatend maar tegelijkertijd ook broodnodig, gezien de duizenden gezinnen die op de wachtlijst staan. Daarvoor moeten oplossingen gezocht worden en het stemt ons dan ook hoopvol dat de Vlaamse regering oog begint te krijgen voor deze problematiek. In 2016 zijn er eerste gesprekken geweest om te bekijken hoe de financiering kan aangepast worden en tegelijkertijd de betaalbaarheid gegarandeerd blijft, gesprekken die in 2017 zullen verdergezet worden. Ondertussen blijven wij als directiecomité, samen met alle personeelsleden van Woonhaven, hard verder werken en blijven we 33.733 Antwerpenaren een thuis geven.

*Het directiecomité van Woonhaven Antwerpen*

**Het ambitieuze renovatie-  
programma van Woonhaven  
houdt in dat de komende jaren  
ruim 3.000 sociale woningen  
of 1/6<sup>de</sup> van het patrimonium  
wordt vernieuwd.**



## 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 Bilzen particuliere aandeelhouders

### Directiecomité

In 2016 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

Ook het managementteam zetelt in het directiecomité, zonder stemrecht:

- Wouter Gehre, algemeen directeur
- Steven Wouters, directeur huurders
- Luc Casier, directeur kandidaten- en woningbeheer
- Rudy Clé, directeur patrimonium

In 2016 kwam het Directiecomité 20 keer bijeen en er vonden 9 Raden van Bestuur plaats.

### Ondernemingsraad

Op 19 mei 2016 vonden sociale verkiezingen plaats. Hieronder staan de afgevaardigden na de verkiezingen. Aangeduid door de werkgever:

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





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

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

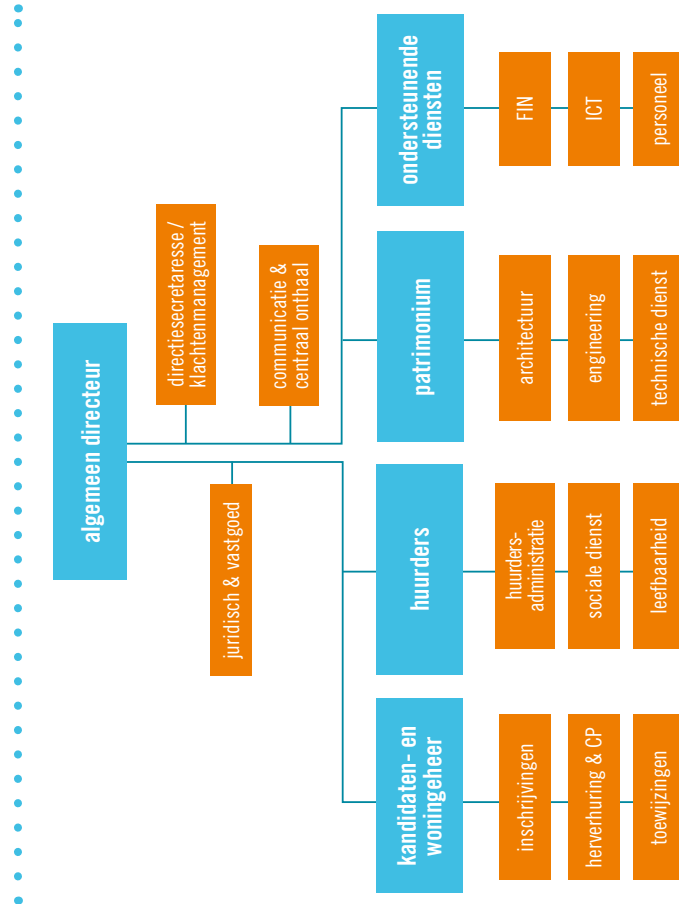
#### Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW)

Aangeduid door de werkgever:

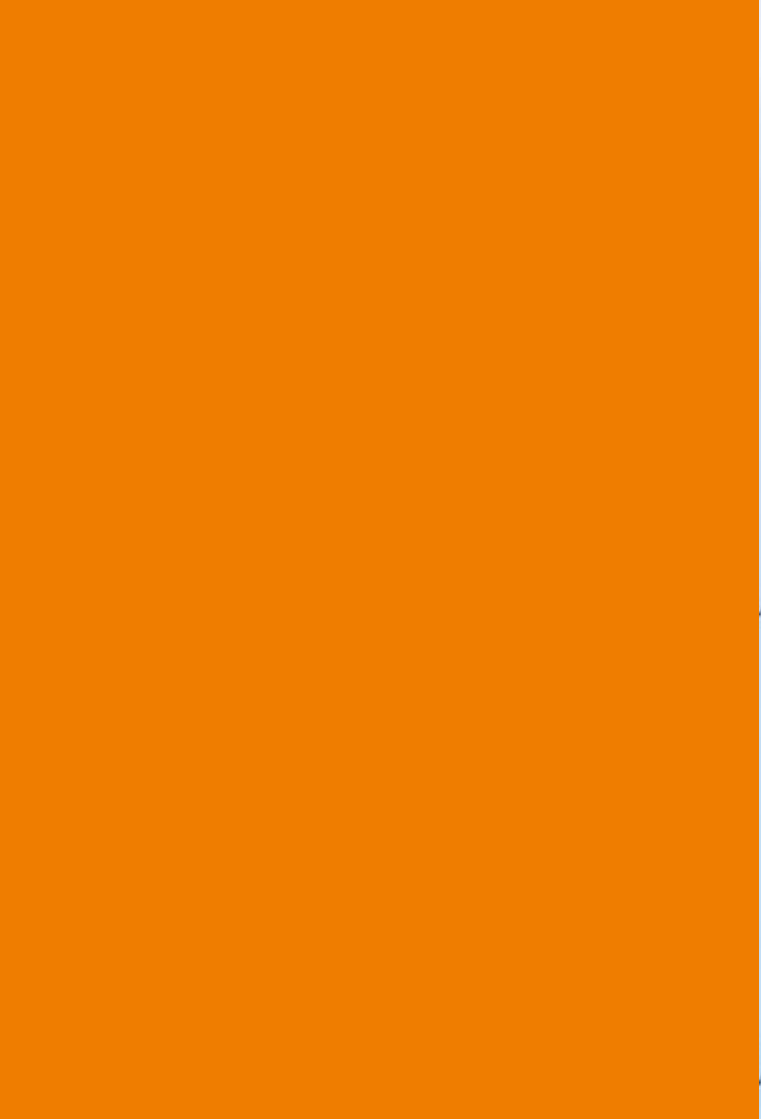
- Wouter Gehre is, in zijn hoedanigheid van algemeen directeur, aangesteld als voorzitter van het CPBW
- Rudy Clé, Luc Casier, Eric Korthout, Steven Wouters en Pascale De Langhe
- Carl Adriaenssens, preventieadviseur, is aangesteld als secretaris van het comité.

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

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



# KANDIDATEN- EN WONING- BEHEER



## 1.1 Kandidaten –en woningbeheer

### Kandidatenbeheer

De dienst kandidatenbeheer bestaat uit twee deelteams, de dienst inschrijvingen en de dienst toewijzingen. De medewerkers van **inschrijvingen** zijn verantwoordelijk voor het correct informeren en inschrijven van kandidaat-huurders. De **toewijzers** volgen de wachtlijsten op en linken woningen die vrijkomen aan de juiste kandidaat-huurder. De dienst kandidatenbeheer organiseert ook kijkdagen na oplevering van nieuwe gebouwen. In 2016 verhuurde de dienst zo 10 nieuwe gebouwen. Daarnaast organiseerden de toewijzers ook meer dan 40 verhuurdagen voor herstelde of vrijgekomen panden.

In 2016 bezochten **22.099** personen het centraal inschivingskantoor. Dit is ongeveer 5.000 bezoekers minder dan in 2015. Deze daling kan verklaard worden doordat 2016 geen actualisatiejaar was.

### Woningbeheer

De dienst woningbeheer zorgt ervoor dat woningen zo snel mogelijk terug beschikbaar worden voor verhuuring. 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 verhuuring en gaan hiervoor quasi altijd met de vertrek-

kende of betreffende huurder ter plaatse. In 2016 werd er gestart met plaatsbeschrijvingen via tablet, een stap in de verdere digitalisering van Woonhaven. In 2016 voerde het team in totaal **2.677** plaatsbeschrijvingen uit.

Na controle van een pand dat leegkomt, brieven ze de **herverhuuringsploeg**. Dit team van 26 technici zorgt ervoor dat panden opnieuw verhuurklaar worden gemaakt. Net zoals bij de technische dienst moet ook hier voor elke opdracht een werkbond worden aangemaakt. Gezien de herstellingen binnen dit team vaak grootschaliger zijn, ligt de gemiddelde doorlooptijd van een werkbond hoger. In totaal voerde de dienst **10.132** opdrachten uit in 2016. Gekeken naar de doorlooptijd was 79,36% binnen de maand uitgevoerd. De top drie van stielens waarin herstellingen werden uitgevoerd waren schrijnwerk (27,54%), sanitair (23,43%) en elektriciteit (19,41%).

### Wachtlijsten & nieuwe contracten

Eind december 2016 stonden in totaal 18.890 kandidaten op de wachtlijst, waarvan 16.046 externe kandidaten. In totaal schreven 4.491 kandidaat-huurders zich in op de wachtlijst, wat een stijging is met 22,7% in vergelijking met eind 2015.

In 2016 werden 3.660 kandidaten uitgenodigd om een sociale woning te bekijken. 1.276 of 35% nam een optie op de aangeboden woning. In totaal tekende Woonhaven Antwerpen 1.382 nieuwe huurcontracten, waarvan **915** nieuwe huurders zijn die nog niet bij Woonhaven woonden.

### Audit verhuuringsproces

In 2016 gaf WHA de opdracht aan EY om de risicoanalyse van 2013 te updaten en om een voorstel te doen rond de invoering van een interne audit. Op basis van het onderzoek dat ze hierrond deden, maakten ze een auditplanning op. In 2016 werd de eerste interne audit georganiseerd rond leegstand en het verhuuringsproces. Er werden drie werkgroepen opgericht op basis van de aanbevelingen. De eerste werkgroep stelde een limitatieve lijst van **keuzemogelijkheden** bij inschrijving op, ter vervanging van de eerder onbeperkte mogelijkheden. In een tweede werkgroep werden de **doorlooptijden** van de niet-structurele leegstand (de leegstand tussen twee verhuringen) geanalyseerd en waar mogelijk vereenvoudigd om in te korten. Een derde werkgroep focuste zich op de optimalisatie van het **controlesysteem** bij oplevering van de herstelde panden. Deze werkgroepen resulteerden in een vereenvoudigd verhuuringsproces.



**2.677**  
plaatsbeschrijvingen



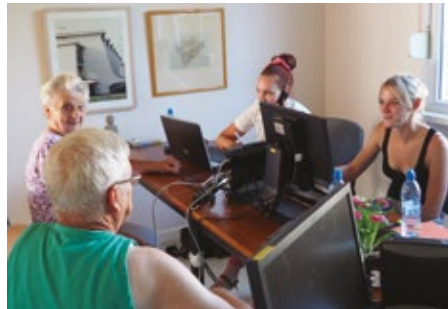
**22.099**  
bezoekers in het centraal  
inschrijvingskantoor



**10.132**  
werkbonnen



# HUURDERS EN PERSONEEL IN 2016





## PROFIEL KANDIDAAT-HUURDER

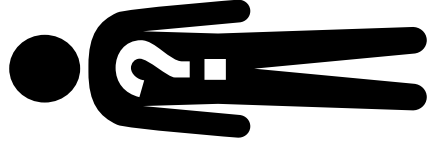
# 18.890

**16.046**

externe kandidaten

**2.844**

interne kandidaten



 **45%**  
alleenstaand

 **14%**  
met 2

 **12%**  
met 3

 **29%**  
+ met meer dan 3

**41 jaar**  
gezinshoofd

**9%**  
24 jaar of jonger

**56%**  
tussen de 25 en de 44 jaar

**35%**  
45 jaar of ouder

**HUURDERS**





## 2.1 Sociale dienst

Eind 2016 waren bij Woonhaven Antwerpen 18 sociaal assistenten (SA) in dienst. Iedere voltijdse medewerker volgt gemiddeld duizend gezinnen op. Daarbij wordt er zowel ingezet op individueel als op collectief vlak. Voor heel concrete individuele dossiers heeft de SA een uitgebreid netwerk van gespecialiseerde diensten waar hij naar kan doorverwijzen.

### De rollen van sociaal assistenten

De SA is in eerste instantie de **contactpersoon** voor de huurders. Persoonlijk contact is altijd de beste raadgever om eventuele problemen snel op te sporen.

De SA treedt ook op als huisbaas vanuit een **hulp- of dienstverlenende houding** en kan daarvoor terugvallen op een uitgebreid **netwerk**. Belangrijke partners, naast individuele huurders en huurdersgroepen, zijn OCMW, Burenbemiddeling, Buurtregie, Wijkpolitie, Zorgbedrijf Antwerpen en CAW.

De SA treedt ook op als **huisbaas**. Bijvoorbeeld bij achterstal maar zeker ook bij overlast. Daarbij tracht hij in eerste instantie, samen met alle betrokkenen, een oplossing te vinden. 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. Daarnaast zijn ze **crisismanagers**. Ze worden 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.

### Een boeiend jaar voor de sociale dienst

Het SSeGA-team (Samenwerking Sociale huisvestingsmaatschappijen en Geestelijke Gezondheidszorg Antwerpen) waar ook Woonhaven deel van uitmaakt, organiseerde in november 2016 het symposium 'bemoeizorg opent deuren - ontschotting als sleutel tot succes'. Een van de twee hoofden van de sociale dienst nam in de organisatie een voortrekkersrol op. Het symposium werd positief onthaald en toonde aan dat de ontschotting tussen wonen en geestelijke gezondheidszorg werkt. De aanwezige minister Vandeurzen beklemtoonde het succes van de samenwerking en beloofde te zoeken naar structurele middelen om dit project verder te zetten. Ook de Stad Antwerpen investeerde in dit project.

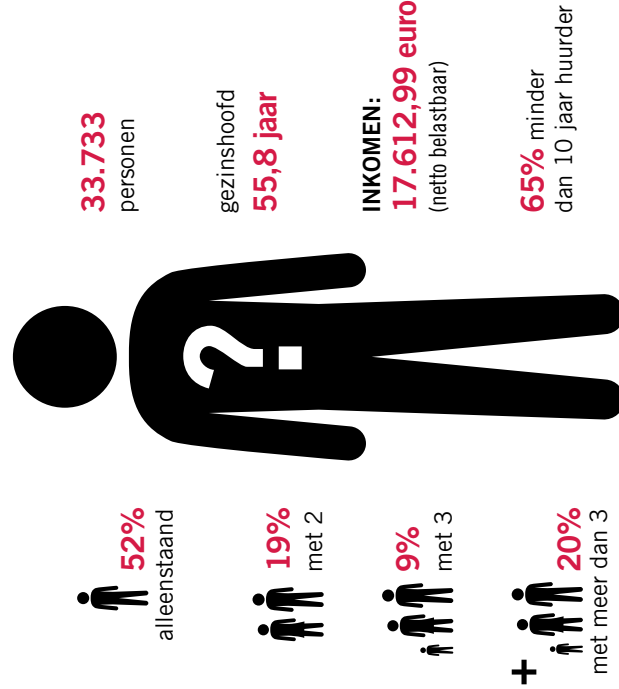
In 2016 organiseerde de sociale dienst 17 roadshows. In heel wat sectoren waar Woonhaven raakpunten mee heeft, is er soms onwetendheid over het wettelijk kader

waarbinnen Woonhaven werkt, zijn er soms foute verwachtingen tegenover sociale huisvesting en is er niet altijd zicht op de manier van werken. Vandaar de keuze om Woonhaven voor te stellen, vragen te beantwoorden en te bekijken hoe er naar een zinvolle samenwerking kan gegroeid worden, waarbij alle partners elkaar versterken, maar die ook huurders en cliënten sterker maakt.

De roadshows vonden plaats bij sociale partners die dak- en thuislozen begeleiden, diensten begeleid wonen, teams uit de geestelijke gezondheidszorg, thuisbegeleidingsdiensten, mutualiteiten, centra algemeen welzijnswerk, ocmw, ...

In 2016 werd een opvallende stijging van complexe dossiers en moeilijk op te lossen hoarding-situaties vastgesteld. Speciale aandacht werd gegeven aan zorgwekkende zorgmijders. In het algemeen merkt de sociale dienst stijgende zorgbehoeften bij huurders, wat verklaard kan worden door verschillende maatschappelijke tendensen zoals een prestatiegerichte maatschappij, de stijgende huurprijs op de private huurmarkt, doelgroepen die worden toegeleid naar sociaal wonen omdat er geen waardevol betaalbaar alternatief is, de hervormingen in de geestelijke gezondheidszorg en zeker ook de vermaatschappelijking van de zorg.

## PROFIEL HUURDERS



## 2.2 Huurdersadministratie

Hoewel er voor huurders één Woonhaven is, is voor de praktische organisatie de werking van de huurdersadministratie en de sociale dienst achter de schermen in twee sectoren verdeeld. In de loop van december sloot het huurderskantoor in Deurne. Dit wordt afgebroken en in de plaats komen er appartementen en eengezinswoningen. Er wordt geen nieuw huurderskantoor voorzien op de nieuwe site. Huurders van Deurne kunnen terecht in het kantoor op de Stenenbrug in Borgerhout.

### Bezoekers kantoren

In totaal ontvingen de negen huurderskantoren **30.724 bezoekers**. Dat is een significante daling ten opzichte van vorig jaar (- 3.847 bezoekers). Deze daling kan verklaard worden doordat kandidaat-huurders ondertussen de weg hebben gevonden naar het centraal inschrijvingskantoor in de blauwe Silvertoptoren. Voor sector Noord zijn de kantoren Luchtbal en Linkeroever het meest bezocht, voor sector Zuid is dit Kiel en Antwerpen-Centrum.

Van die 30.724 bezoekers zijn er 1.780 die een afspraak hadden gemaakt.

**651** huurders verlieten Woonhaven: 52% onder de normale opzeg van 3 maanden, 24% verhuisde

naar een rust- en verzorgingstehuis, 16% overleed. De overige 8% waren onbeheerde nalatenschappen.

Daarnaast werden er **476** contracten beëindigd doordat de huurder intern muteerde, **24** huurders verlieten na een opzeg door WHA spontaan de woning en bij **82** huurders kwam het tot een gedwongen vertrek na tussenkomst van de rechtbank.

### Specifieke toewijzingen

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

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

- Jongeren die begeleid zelfstandig gaan wonen
- Daklozen
- Personen die begeleid worden voor een geestelijk gezondheidsprobleem

In totaal gebeurden **56** verhuringen aan deze 3 doelgroepen.

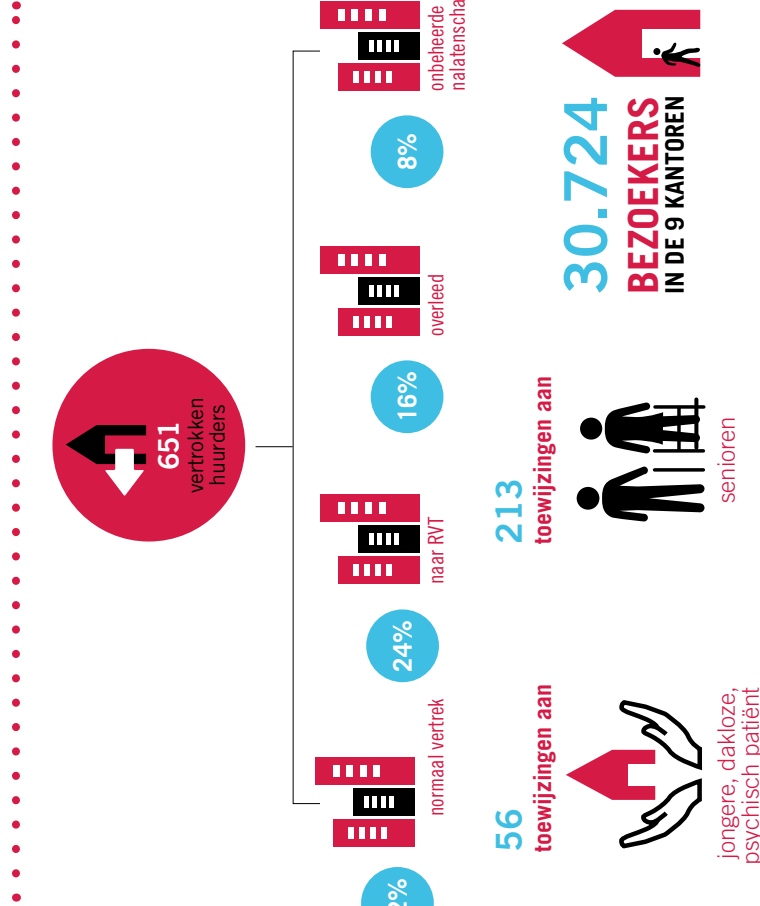
## Gemeentelijk toewijzingsreglement

Naast de reguliere verhueringen waren er in 2016 een deel verhueringen conform de bepalingen van het Gemeentelijk Toewijzingsreglement (GTR). Deze verhueringen voorzien in de woonbehoeften van specifieke doelgroepen.

In 2016 gebeurden volgende toewijzingen:

- Transitbewoners (art. 8 GTR) **5**
- Gestabiliseerde psychiatrische problematiek 2  
Project Beschut Wonen
- Aangepaste woningen voor senioren (art. 5 GTR) **213**
- Mantelzorg **11**
- Voorrang wonen in gemeente **653**

In totaal tekende de huurdersadministratie **1.382** nieuwe huurcontracten, waarvan 467 contracten waren voor reeds zittende huurders. 30% van deze groep verhuisde met de prioriteit mutatie renovatie aangezien hun woning moest gerenoveerd worden. 39% 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

In 2016 werden er 2.279 rookmelders geplaatst in het patrimonium. Alle woningen zijn nu uitgerust met minstens een rookmelder, waardoor Woonhaven op tijd voldoet aan de Vlaamse regelgeving hierover.

Een ander speerpunt van het Net.Werk-team is zorgen voor propere gebouwen. In totaal voerde het team 4.234 werkbonden uit voor schoonmaak en sluikestort.

Het Net.Werk-team werkt voor een deel met artikel 60'ers. Eind 2016 waren er acht teamleden aan het werk.

In 2016 organiseerde het Net.Werk-team vijftien blok aan de beurt-acties (BAB's), waarbij ze gedurende een korte periode (1 tot 4 weken) hun krachten concentreren rond een paar gebouwen. Tijdens zo'n actie wordt afval opgeruimd, kelders opgekuist, onkruid verwijderd en gebeuren er algemene oprisingswerken.

Na positieve evaluatie van het proefproject rond wijknetwerkers, werd dit verder uitgebreid in 2016. Ze kregen een nieuwe naam, die meer de lading dekte: niet-inwonende conciërges (nico's). Eind 2016 waren er 14 nico's aan de slag.

De nico's nemen 3 hoofdtaken op. Ze staan in voor het dagelijks onderhoud van de gemeenschappelijke delen, ze poetsen inkomhallen, trapzalen en gangen en ze voeren kleine reparaties uit in de complexen. Doordat ze hier dagelijks aanwezig zijn en veel contact hebben met de huurders vernemen zij zaken die voor de sociale dienst, technische dienst of een andere dienst binnen Woonhaven Antwerpen interessant kunnen zijn. Dit project wordt in 2017 verder uitgebreid.

### Leefbaarheidsmedewerkers & conciërges Leefbaarheidsplannen

In deze plannen worden acties uitgewerkt op 5 gebieden: properheid, veiligheid, overlast, betrokkenheid en samen leven. Dit zijn de belangrijkste kapstokken voor het bevorderen van de leefbaarheid.

### Leefbaarheidsmedewerkers

Begin 2016 werd de jobinvulling van de 'conciërges' herbekeken, aangezien dit te divers was. Daarom werd er gestart met de nico's, het andere deel van de job werd vertaald in projectmedewerkers leefbaarheid.

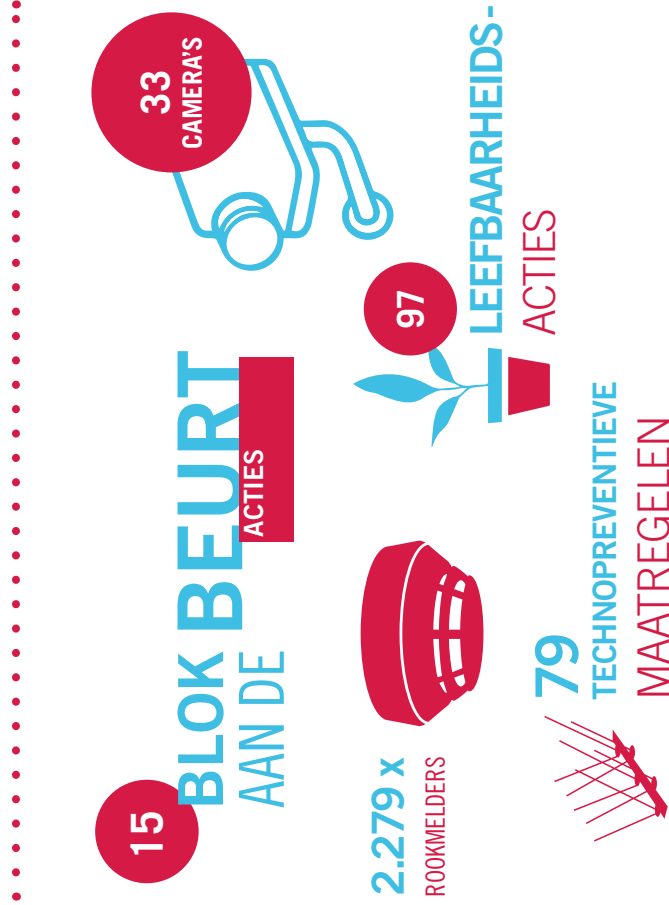
Vanaf september 2016 zijn er vijf projectmedewerkers aan het werk die elk een deel van het patrimonium opvolgen.

Het team wordt tot slot ondersteund door een halftijdse technische medewerker voor de uitvoering van de technopreventieve maatregelen.

### Acties

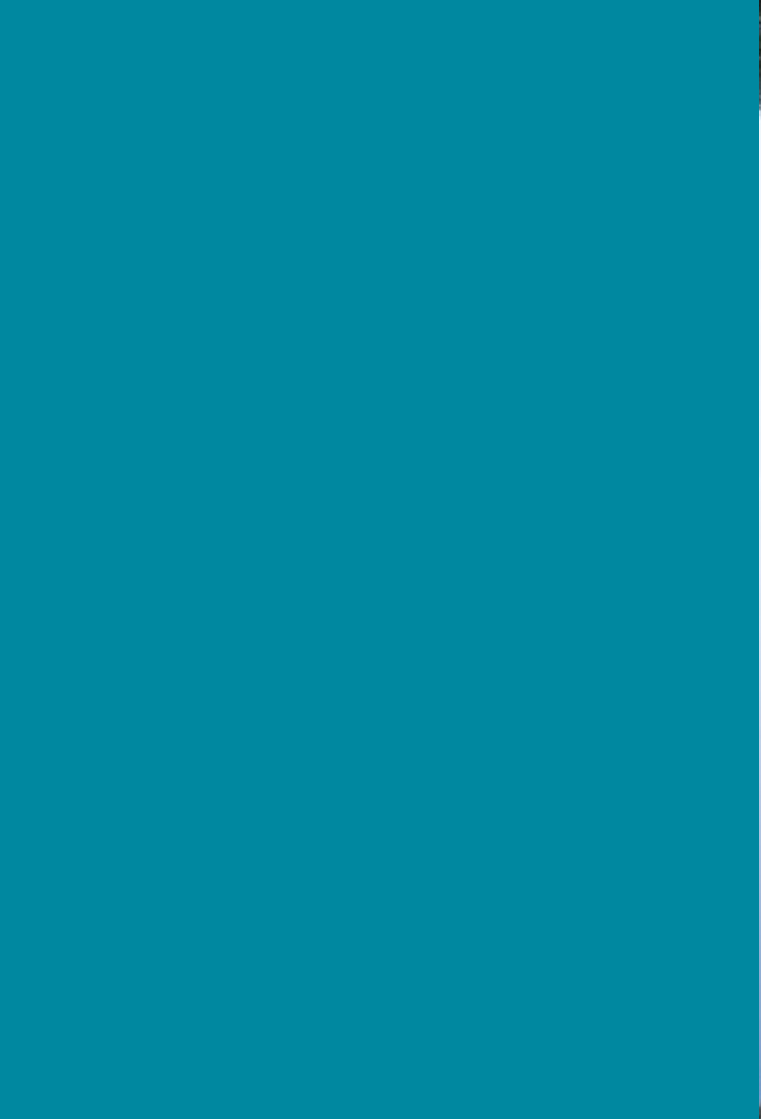
Onder de **209** georganiseerde acties zaten 79 technopreventieve maatregelen en de plaatsing van 33 camera's. Het totaal aantal camera's dat in gebouwen van Woonhaven Antwerpen hangt, komt op 237.

Er werden 97 acties samen met of op initiatief van huurders georganiseerd, zoals sensibiliseringsacties rond properheid, het organiseren van onthaalmomenten voor nieuwe huurders, een demonstratiewoning rond gezond wonen en een e-inclusieproject. Daarnaast lanceerde team Leefbaarheid het concept van Pop-Up Woonhaven, waarbij Woonhaven haar kantoor voor twee dagen naar meer afgelegen wijken brengt.



**PATRIMONIUM**





## 3.1 Projecten

Ook in 2016 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. Het team is verantwoordelijk voor het correct doorlopen van alle fasen, startend bij de opmaak van de projectdefinitie en eindigend bij de oplevering van het nieuwe project. Daarvoor werken ze intensief samen met externe partners zoals VMSW, stadsdiensten en dan vooral stedenbouwkundige vergunningen & team stadsbouwmeester, 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 renoveren 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.

Daarnaast moet Woonhaven ook rekening houden met Vlaamse en Europese ambities, zoals het renovatieprogramma ERP 2020, wat inhoudt dat tegen 2020 alle woningen door isolerende beglazing, dakisolatie en energiezuinige verwarmingsinstallaties energiezuiniger moeten worden. Eind 2016 heeft Woonhaven een tussenstand opgemaakt van wat er allemaal al gerealiseerd is en wat nog moet gebeuren. In 2017 wordt verder gewerkt aan een actieplan, al moet Woonhaven alvast constateren dat heel wat verplichte investeringen onverantwoord zijn, aangezien het vaak gaat over investeringen in panden die op relatief korte termijn volledig vernieuwd gaan worden.

De beoordelingscommissie van de VMSW komt normaal gezien drie keer per jaar (maart, juni en oktober) samen om te bepalen welke huisvestingsprojecten financiering krijgen. Op 8 juli heeft de Vlaamse Regering het FS3-budget verhoogd met 200 miljoen euro. Dankzij

deze extra middelen zijn alle geagendeerde projecten van Woonhaven opgenomen op de Korte Termijn Planning waardoor voor alle projecten de aanbestedingsprocedure kon opgestart worden.

In 2016 waren er in totaal 39 lopende werven van Woonhaven, waaronder 6 nieuwbouwprojecten, 8 vervangbouwprojecten, 6 totaalrenovaties en 19 technische renovaties. Enkele highlights van projecten die eind 2016 waren opgeleverd:

- Nieuwbouw – 22 nieuwe sociale woningen in de Turnhoutsebaan - Hallerhofstraat
- Vervangbouw – 126 woningen in de wijk Luchtbal (project Brooklyn, Argentiniëlaan, Dublinstraat)
- Technische renovatie – 7 stookplaatsen in de omgeving Emiel Vloorstraat (761 woningen maken hier gebruik van)

Op [www.woonhaven.be/jaarverslag2016](http://www.woonhaven.be/jaarverslag2016) staat een overzicht van alle uitgevoerde en geplande projecten van Woonhaven Antwerpen in 2016.

## PROJECTEN

### OPGELEVERD

**3** → 35 woningen  
nieuwbouw

**2** → 133 woningen  
vervangbouw

**9** → 2063 woningen  
technische renovaties

### IN UITVOERING & GEPLAND

**14** → 763 woningen  
nieuwbouw projecten

**14** → 1.117 woningen  
vervangbouw projecten

**16** → 1.927 woningen  
renovatie projecten

**14** → 3.260 woningen  
technische renovaties (ELECTRICITEIT, DAMPSOLATIE, 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 en administratief personeel. 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.

Voor een vlotte samenwerking met externe partners zijn er, in het kader van poetsopdrachten en kleine karweien, twee poules gemaakt (kwalificatiesystemen) met daarin potentiële leveranciers die aan alle vormvereisten voldoen. Bij een nieuwe opdracht krijgen ze telkens de vraag om een offerte te maken, zonder dat alle administratieve vereisten opnieuw moeten gecontroleerd worden. In 2016 stelden 5 nieuwe aannemers zich kandidaat voor het kwalificatiesysteem externe karweien en werden er 26 gunningen toegekend voor uit te voeren repetitieve poetsopdrachten.

Binnen de administratie van de dagelijkse planning werkt ook de wagenparkbeheerder. In 2016 kocht Woonhaven

in het kader van een milieuvriendelijk mobiliteitsvisie 6 elektrische, 3 mechanische en 2 bakfietsen aan. Het magazijn werd verder uitgebreid door het plaatsen van grotere magazijnrekken.

In het kader van het hele digitaliseringsproces, startte de technische dienst in 2016 met het digitaal inplannen van de technische werken.

Voor het digitaal archief werden er reeds ca 150.000 uitgevoerde werkbonden ingescand. De dagelijkse planning ondersteunt alle andere diensten van Woonhaven bij ad hoc technische of administratieve problemen die met het patrimonium te maken hebben. De ondersteunende samenwerking van de technische dienst naar de dienst leefbaarheid werd verder uitgediept en versterkt.

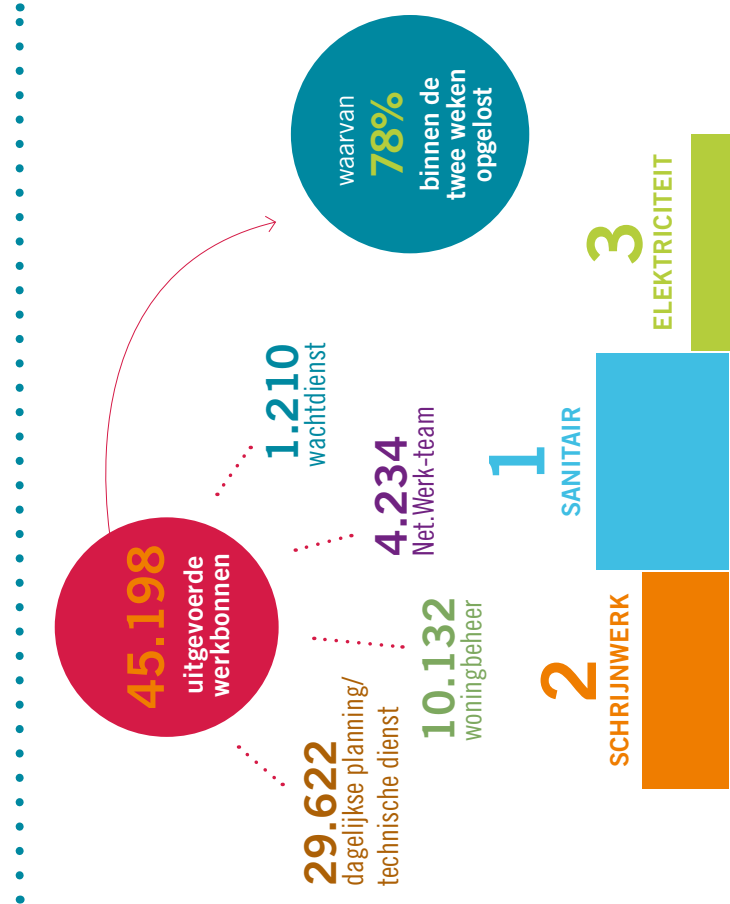
De organisatie van de dienst patrimonium werd in 2016 onder de loep genomen. Deze optimalisatieoefeningen brengt enkele veranderingen met zich mee qua structuur, die in werking treden vanaf 2017. De nodige voorbereidingen werden opgestart in 2016 (aanwervingen, nieuwe teamsamenstellingen, kantoorherinrichting).

## Cijfers technische diensten

Woonhaven heeft naast de dagelijkse planning nog 2 technische diensten, de herverhuringsploeg (directie woningbeheer) en het Net.Werk-team (directie huurders). Opdrachten die door deze drie diensten worden uitgevoerd, worden vertaald in een werkbom. In 2016 werden 52.807 werkbommen geregistreerd waarvan er 45.198 werden uitgevoerd of een uitvoeringsgraad van 85.59%. De uitvoeringsgraad is licht gedaald in 2016 wat te verklaren is door het inplannen van grotere werken door de eigen technische dienst. Herstellingen aan de sanitaire installaties blijven, met ongeveer 1 op 3 werkbommen, de grootste werkpost. Schrijnwerk (1 op 5) en elektriciteit (1 op 5) vervolledigen de top drie.

Naast de cijfers van het aantal opdrachten is het ook belangrijk om continu de doorlooptijd te monitoren. Daaruit blijkt dat 82% 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 87% binnen de week. Het globale cijfer van de doorlooptijd binnen de twee weken ligt op 78%. De werkbommen bij dagelijkse planning hebben een kortere doorlooptijd dan bij de herverhuringsploeg. Dat is logisch, aangezien dagelijkse planning kleinere herstellingen doet, terwijl herverhuring leegstaande appartementen terug in orde moet brengen voor verhuuring.

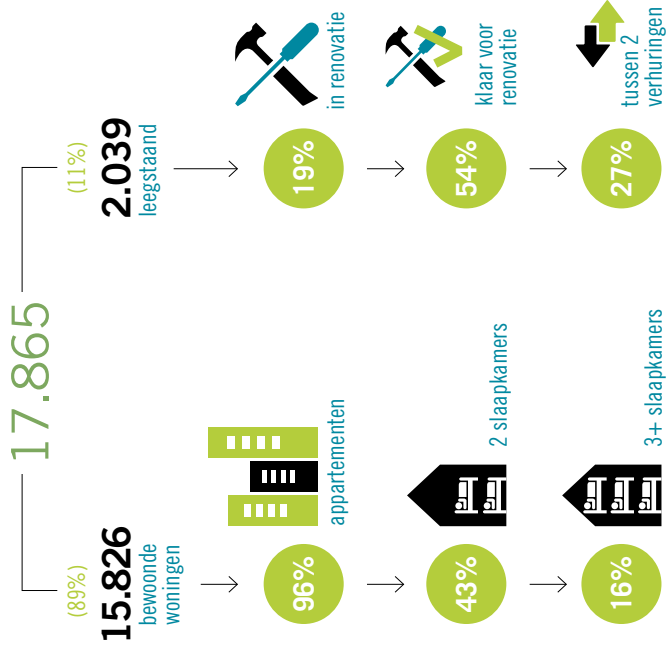
Meer cijfers staan op [www.woonhaven.be/jaarverslag2016](http://www.woonhaven.be/jaarverslag2016).







## PATRIMONIUM



**ONDER-  
STEUNENDE  
DIENSTEN**





## 4.1 Personeel

In 2016 stelde Woonhaven Antwerpen gemiddeld 261 medewerkers te werk; in voltijdse equivalenten betekent dit 238,1 VTE's. Op 31 december 2016 waren er 264 medewerkers of 242,9 VTE's effectief in dienst.

Het personeelsbestand bestaat voor 63% uit mannen en 37% vrouwen. Eind 2016 waren er 4 directieleden, 130 bedienden en 130 arbeiders. In het personeelsbestand is het aantal bedienden vrijwel gelijk gebleven tov 2015, het aantal arbeiders is gestegen. Vacatures worden steeds intern bekendgemaakt en meestal ook (afhankelijk van de functies) extern gepubliceerd via verschillende kanalen.

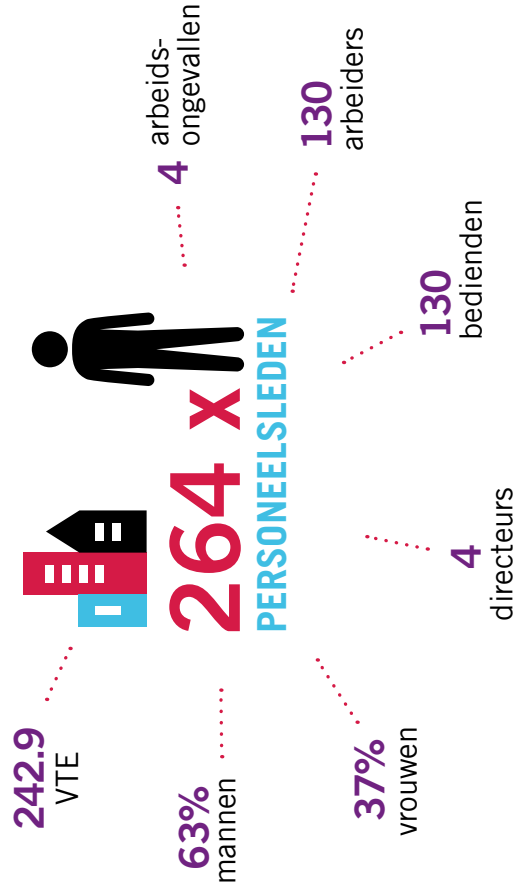
De personeelsdienst heeft eind 2015 de overgang naar een nieuw sociaal secretariaat voorbereid. De omschakeling van SD Worx naar Acerta is effectief in werking getreden vanaf januari 2016. Daarnaast werden er sociale verkiezingen georganiseerd binnen Woonhaven voor zowel de Ondernemingsraad als het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk. Er is ook een nieuw hoofd personeelsdienst gestart op 1 september 2016.

### 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 2016 vonden er vier arbeidsongevallen plaats. Drie ongevallen hebben geleid tot een tijdelijke ongeschiktheid van gemiddeld vier à vijf kalenderdagen of in totaal 14 kalenderdagen. Bij één ander geval was de werknemer voor langere tijd afwezig namelijk samen 95 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 twee ongevallen op de weg van en naar het werk waarbij werknemers van Woonhaven betrokken waren. Dit leidde tot geen enkele dag arbeidsongeschiktheid. Naast deze ongevallen waren er eenentwintig lichte ongevallen die niet tot loonverlies en niet tot arbeidsongeschiktheid voor de slachtoffers hebben geleid (2015: dertien lichte ongevallen).

De preventieadviseur stelde in 2015 een globaal preventieplan op voor de periode 2016-2020 en blijft dit jaarlijks uitvoeren. Eén personeelslid is de open cursus 'EHBO – hulpverlener' gaan volgen. Onze zestien opgeleide EHBO-hulpverleners hebben de nodige bijscholing gevolgd. Er zijn ook weer elf ergonomische bureaustoelen aangekocht. Daarnaast heeft de interne preventieadviseur weer verschillende infosessies over veiligheid gevolgd.



## 4.2 Klachtenrapport

### Klachten

In 2016 werden er in totaal 210 '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 2015, het percentage dat als ontvankelijk werd beschouwd, steeg van 78% naar 83%. 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 **176 effectieve klachten** geregistreerd. Deze 176 klachten zijn opgedeeld in 116 technische klachten, 28 klachten over de huurderadministratie / kandidatenbeheer en 32 klachten over sociale problemen. Van de 176 klachten werden er 161 of 91 % deels of volledig opgelost; De 15 niet opgeloste klachten zijn vooral technische klachten waarvoor momenteel geen oplossing kan geboden worden. Het gaat over gebouwen met technische structurele problemen waarbij totaalrenovatie vereist is. Ook enkele sociale problemen zijn nog niet volledig opgelost. Hier zorgt de sociale dienst in samenwerking met externe sociale diensten voor opvol-

ging van de dossiers zonder dat hier echter een oplossing kan gegarandeerd worden.

### Analyse klachten

66% van de klachten waren van technische aard (116 klachten). 35% van deze 116 klachten handelen over problemen die te maken hebben met vocht-, schimmel- en condensatieproblematieken. Meestal doen deze zich ook voor in de oudere woningen. 9% (10) van de technische klachten zijn klachten over slecht werkende liften. Deze problemen en klachten doen zich ook voor bij de oudere liften waarvoor ook de nodige acties genomen worden om deze mee op te nemen in een uitgebreidere onderhoudsplanning (groot onderhoud tot uitgebreide renovatie en totale vernieuwing van de liften). Andere technische klachten gaan over verwarming (9%), ramen en deuren (8%), vloeren en muren (m.u.v. vocht) (8%), elektriciteit (7%) en andere kleine defecten.

18% van de klachten gaan over samenlevingsproblemen. Via gerichte leefbaarheidsacties en initiatieven (zowel techno-preventieve maatregelen als installatie van camera's als bewonersgerichte samenlevingsprojecten) wordt er actief gewerkt aan de verbetering van leefbaarheid en samenleving in en binnen onze wijken. De niet-inwonende conciërges spelen hier een belangrijke rol in.

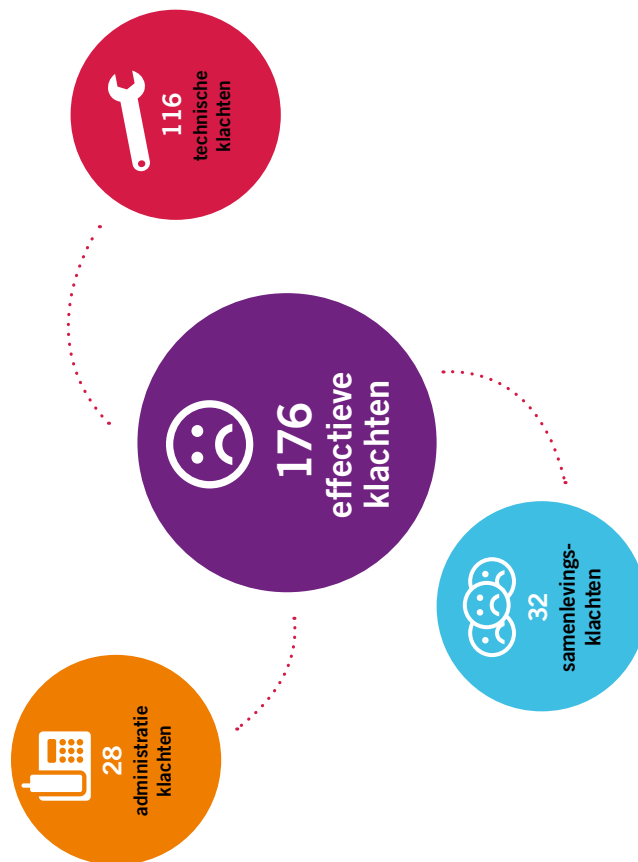
De resterende 16% van de klachten gaat over de administratie.

De 11 klachten m.b.t. de te lange behandeltermijn zijn in de eerste plaats technische klachten waarbij de termijn om te komen tot een definitieve oplossing, eventueel na meerdere interventies, soms opliep.

Door de evaluatie van het proces van het klachtenbeheer werd er een aangepaste manier van werken uitgewerkt, zodat er nog meer pro-actief op zoek wordt gegaan naar mogelijke verbeteringen in de dienstverlening.

## Oorsprong klachten

De Ombudsvrouw van de Stad Antwerpen verstuurde **78** klachten naar Woonhaven Antwerpen, **6** klachten kwamen van de Vlaamse Ombudsdienst. De **92** 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 hoofdhuurder), 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 en bestond eind 2016 uit twee juristen en een administratief medewerkster.

De centrale juridische dienst houdt zich bezig met ad hoc juridische ondersteuning in diverse materies en het opvolgen van juridische geschillen inzake probleemhuurders. De medewerkers volgen onder meer de sociale huurwetgeving en de impact hiervan op de organisatie op. Ook de juridische opvolging van onroerend goed-transacties en de notariële opvolging ervan behoort tot hun takenpakket. Het opvolgen van huurdersdossiers inzake huurachterstallen, fraude en leefbaarheidsproblemen gebeurt door vier medewerkers die werken vanuit de sectoren en ondersteund worden door de juridische dienst.

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 **482** verzoeningszittingen plaats.

### Huurachterstallen en juridische dossiers

Van zodra een huurachterstal wordt vastgesteld krijgt de betrokken huurder binnen de twee weken een eerste aan-

maning. Als de huurder niet bereid is om zijn schuld terug te betalen of zich niet aan de afspraken houdt, wordt het huurcontract opgezegd en desgevallend na bekrachtiging van de opzeg door de vrederechter ontbonden.

In 2016 zijn 168 dossiers omwille van huurachterstal ingeleid bij de rechtbank, in 77 gevallen heeft de rechter de ontbinding bekrachtigd. Van deze 77 dossiers werden er 30 uithuiszettingen uitgevoerd, 35 huurders hebben zich alsnog in regel gesteld en de schuld betaald, 12 dossiers waren nog niet afgerond einde 2016. Van de resterende 91 dossiers kreeg de huurder nog een laatste kans of werd de ontbinding geweigerd.

Eind 2016 bedroeg de totale huurachterstal (huurachterstal, dossierkosten en facturatie) van zittende huurders 724.746 euro, wat een daling is met 5% in vergelijking met 2015.

### Fraude en leefbaarheidsproblemen

Onder fraude vallen onrechtmatige bijwoning, fraude met eigendom, oneigenlijk gebruik van de woning, domiciliefraude en het afleggen van valse verklaringen. In 2016 zijn 31 huurders hiervoor opgezegd, waarvan 11 omwille van domiciliefraude.

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 2016 zijn 11 huurders opgezegd omwille van leefbaarheidsproblemen.

Tot slot zijn er ook nog 55 dossiers opgestart voor onbeheerde nalatenschappen. Hier is het doel telkens om zo snel mogelijk terug over de woning te kunnen beschikken voor verdere verhuuring.

### Commerciële verhuringen

Eind 2016 had Woonhaven Antwerpen **120** commerciële verhuringen. Tijdens het jaar zijn er tien verhuringen bijgekomen, waaronder een kapper, een frituur en een advocaat.

### Aan- en verkoop

In 2016 verkocht Woonhaven drie eigendommen: de Fierensblokken te Antwerpen (10.250.000 euro), Tweemontstraat 141-143 te Deurne (612.500 euro) en 15 ééngezinswoningen te Hoboken & Deurne (1.859.000 euro). Daarnaast werden 4 eigendommen verworven: een deel van de grond Nieuw Zuid F1 te Antwerpen (5.222.307,86 euro), Halewijnlaan 80 te Antwerpen (2.303.549,47 euro), grond Neerland te Wilrijk (835.489,41 euro) en grond Expo te Antwerpen (252.788,94 euro).



120  
COMMERCIEËLE  
VERHURINGEN



42  
OPZEGGINGEN

## 4.4 Financiën

Woonhaven Antwerpen sloot het boekjaar 2016 positief af met een winst van **6.675.314 euro**. Deze winst wordt voornamelijk verklaard door een meerwaarde van 11,8 miljoen euro op een reeks verkopen (gebouwen en eengezinswoningen). Er werd een negatief resultaat van 5,4 miljoen euro gerealiseerd uit de gewone bedrijfsuitvoering (bedrijfs- & financieel resultaat). Groot en klein onderhoud enerzijds en de afschrijvingen anderzijds stijgen met respectievelijk 3,5 miljoen en met 1,8 miljoen euro.

Door dit winstcijfer kan het overgedragen resultaat verder worden afgebouwd en bedraagt dit -9.901.082 miljoen euro op het einde van 2016.

De activa bestaan voornamelijk uit gebouwen en een beperkt aantal eengezinswoningen. De totale boekhoudkundige waarde van het patrimonium bedraagt bijna 682 miljoen euro en eind 2016 staat er nog 84,4 miljoen euro geboekt als activa in opbouw van lopende werven. In totaal investeerde Woonhaven 86 miljoen euro in lopende projecten. Het totaal van de opgeleverde projecten (nieuwbouw, renovatie en technieken) bedroeg 85 miljoen euro en zorgt voor een extra jaarlijkse afschrijving van 1,8 miljoen euro. Momenteel zijn er nog 76 projecten in uitvoering. De overige investeringen (overhead) zijn

samen goed voor 1,8 miljoen euro. Het aandeel “koopwoningen” stijgt dankzij twee lopende projecten (Groen Zuid in Hoboken en Cadix in Antwerpen) en bedraagt 9,6 miljoen euro. De liquiditeitspositie, exclusief beheerde waarborgen, is sterk verbeterd en bedraagt 34,6 miljoen euro, grotendeels toe te schrijven aan de extra inkomsten uit verkopen in 2016 12,7 miljoen euro).

Aan de passieve zijde kent het eigen vermogen voor de eerste maal sinds 2008 een stijging van bijna 7 miljoen euro. Er is het goede resultaat met een winstcijfer van 6,7 miljoen euro, dat zorgt voor een sterke afbouw van het overgedragen verlies. Ook de kapitaalsubsidies stijgen opnieuw omwille van een aantal energiebesparende maatregelen (300.000 euro) die gesubsidieerd worden. De schulden op lange termijn bij de VMSW stijgen met 66 miljoen euro voor de nieuwe projecten. Bij de gebouwen met een Domus Flandria-lening (afgesloten in de periode '90-'00) dalen de schulden met 1,2 miljoen euro door afloop van deze leningen over 20 jaar. De totaal openstaande leninglast bedraagt bijna 630 miljoen euro. De overige lange termijnschuld betreft de huurwaarborgen van huurders (10,8 miljoen euro) en schuld ten overstaan van de pensioenfondsen (500.000 euro).



Bij de huurontvangsten is er een stijging van 1,1 miljoen euro ten opzichte van 2015 door nieuwe verhuringen. De reële huurontvangsten bedragen 50,40% van de marktwaarde. In 2016 bedroeg de gemiddelde marktwaarde 502,19 euro, wat een stijging is van 8 euro. De reële huurprijs is het bedrag dat huurders betalen voor hun woning. Het is de huurprijs, zonder voorschotten voor huurlasten of centrale verwarming. In 2016 bedroeg de gemiddelde reële huurprijs 249,64 euro of een stijging van 3,5 euro in vergelijking met 2015.

Woonhaven investeerde niet alleen in nieuwe projecten en integrale renovaties maar besteedde ook veel aandacht aan het in stand houden van haar patrimonium. In totaal werd 7,7 miljoen euro uitgegeven (exclusief kosten van huurlasten en cv) aan groot onderhoud en herstellingen. De voorziening voor de meerjarenplanning groot onderhoud werd verhoogd met 600.000 euro en bedraagt momenteel 17 miljoen euro.

Samengevat boekt Woonhaven in 2016 een winst die toe te schrijven is aan de uitzonderlijke grote opbrengst uit meerwaarde op verkopen. Een deel van deze opbrengst werd reeds opnieuw geïnvesteerd in groot onderhoud en herstel in 2016. Het uiteindelijk resultaat zorgt voor een stijging van het eigen vermogen, een verbeterd overgedragen resultaat en tenslotte een positief netto bedrijfskapitaal van 14,5 miljoen euro voor de eerste maal sinds de fusie in 2008.



€ RESULTAAT  
2016 € 6.675.314  
2015: 157.462 euro



## 4.5 ICT & communicatie

### ICT

2016 stond volledig in het teken van de verdere digitalisering van Woonhaven Antwerpen. De dienst plaatsbeschrijvingen nam een tablet en een speciaal voor hen ontwikkelde applicatie in gebruik, waardoor plaatsbeschrijvingen automatisch leiden tot werkbonnen voor de technische diensten en archivering van de plaatsbeschrijving an sich. Daarnaast is er ook gewerkt naar een digitaal planningssysteem om de technici elke dag praktisch & snel in te plannen.

Digitalisering vraagt om meer waakzaamheid wat veiligheid betreft, vandaar werd een Mobile Device Management omgeving opgezet zodat mobiele toestellen op een veilige manier beheerd kunnen worden en collega's op een veilige manier bedrijfsinformatie kunnen aanspreken wanneer ze mobiel zijn.

Qua ICT-infrastructuur werden de eerste voorbereidingen getroffen voor de vernieuwing van het serverpark dat in 2017 op de planning staat. De laptops en desktops werden ofwel vernieuwd, ofwel gemigreerd, zodat deze voorzien zijn van Windows 10. Ook de e-mail server werd gemigreerd naar de recentste versie.

In samenwerking met de dienst Communicatie werden digitale infoschermen geplaatst in de huurderskantoren. Ook bij de organisatie van de Pop-Up speelde de dienst een belangrijke rol bij de ICT-technische uitwerking, zodat het werken op afstand mogelijk was.

### Communicatie

In 2016 heeft de communicatiedienst sterk ingezet op de aanwezigheid van Woonhaven Antwerpen op sociale media. Daarvoor is een uitgebreid analyserapport gemaakt waarbij er onder meer gekeken is naar het sociaal mediagebruik bij de grotere woningcorporaties in Nederland. Het analyserapport heeft geleid tot een duidelijke keuze om als organisatie voluit de kaart te kiezen voor sociale media. Eind van het jaar was Woonhaven dan ook actief op zowel Twitter, Facebook, Instagram als LinkedIn, vier media die allemaal specifieke doelen hebben en doelgroepen aanspreken.

Daarnaast werd samen met de dienst ICT geïnvesteerd in digital signage in de grootste huurderskantoren en inschrijvingskantoren, waardoor wachtende klanten direct geïnformeerd kunnen worden via de informatieschermen.

Andere grote opdrachten van de dienst communicatie in 2016 waren de herwerking van het reglement van inwendige orde en het schrijven van de daarbij horende gebouwfiches, het uitwerken van het concept van Pop Up Woonhaven zoals beschreven staat bij team leefbaarheid (p. 22), de organisatie van de tweede trappenloopwedstrijd Silverrun, de voorbereiding van de communicatie rond de koopwoningen die in 2017 verkocht worden en de oprichting van een werkgroep om de communicatie van Woonhaven over projecten te herbekijken. Die laatste oefening zal in 2017 verder lopen.

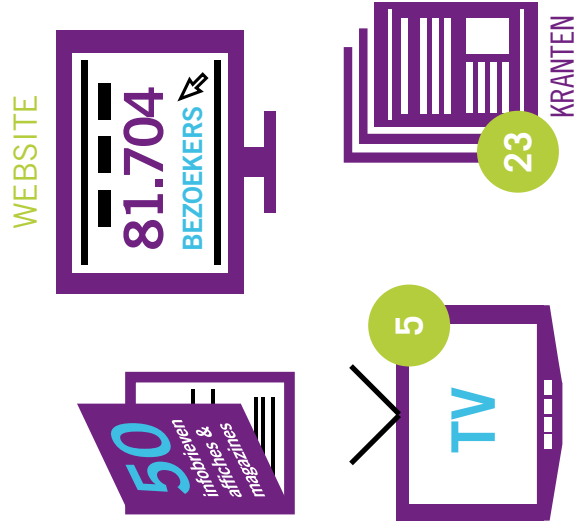
Verder blijft de communicatiedienst de interne waakhond op gebied van klare taal. Dat gebeurt door brieven van verschillende diensten te herwerken of, bij het uitwerken van nieuwe concepten met andere diensten, er altijd over te waken dat de klare taal-lijn bewaakt blijft.

De website van Woonhaven Antwerpen ([www.woonhaven.be](http://www.woonhaven.be)) blijft jaarlijks groeien qua aantal bezoekers en aantal bekeken pagina's (355.661). Gemiddeld bekijkt een bezoeker drie pagina's en is hij een kleine drie minuten actief op de site. 50% gebruikt een mobiel toestel (tablet of gsm) om de website te raadplegen.





Twitter **@WoonhavenA**


woonhaven  
 woonhaven  
 woonhavenantwerpen



Alle statistische gegevens,  
de jaarrekening en een overzicht  
van de projecten vindt u op  
[www.woonhaven.be/jaarverslag2016](http://www.woonhaven.be/jaarverslag2016)

 @WoonhavenA

 woonhaven

 [info@woonhaven.be](mailto:info@woonhaven.be)

**Woonhaven Antwerpen cvba**  
**JAARVERSLAG 2016**

