



2017

Jaarverslag



Woonhaven Antwerpen cvba

Verslag van de Raad van Bestuur
aan de Algemene Vergadering
van aandeelhouders van
donderdag 31 mei 2018.

Inhoudstafel

Voorwoord 4

Organisatiestructuur 6

1. Huurders & Kandidaat-Huurders 9

1.1 Kandidaat-Huurders

1.2 Huurders

1.3. Sociale Dienst

2. Integrale Leefbaarheid 20

3. Patrimonium 24

3.1 Directie Patrimonium

3.2 Architectuur

4. Ondersteunende diensten 33

4.1 Personeel

4.2 Klachtenrapport

4.3 Juridisch & Vastgoed

4.4. Financiën



Voorwoord

Sinds we in 2014 startten met het huidige directiecomité was het onze ambitie om sterk in te zetten op wat we belangrijk vinden voor sociale huisvesting in Antwerpen:

1. Goede kwalitatieve en betaalbare woningen
2. Leefbare gebouwen en wijken
3. Een financieel gezonde en organisatorisch sterke organisatie
4. Tevreden en goed geïnformeerde huurders en kandidaat-huurders

Vandaag kunnen we alleen maar tevreden terugblikken. Om te beginnen zijn er op vier jaar tijd 29 projecten gerealiseerd, goed voor 1.227 nieuwe kwalitatieve woningen. Dat zijn nieuwbouwprojecten, vervangbouwprojecten en doorgedreven renovaties. En dan nog is het niet gedaan, want eind 2017 waren we op 19 bouwerven in Antwerpen nog volop aan het bouwen aan 1.176 nieuwe kwalitatieve woningen.

Dat betekent dat we op vier jaar tijd maar liefst 14% van het patrimonium vernieuwd hebben of dat de vernieuwingsoperatie lopende is. En dan zwijgen we nog over de tientallen kleinere technische renovaties waarbij we vaak de gebouwen energie-efficiënter hebben gemaakt. Maar het is niet alleen dat, we zorgen er ook voor dat die 17.861 woningen onderhouden worden. Daarvoor hebben we dan ook een grote ploeg bekwame technici in dienst om bij onze huurders de nodige herstellingen uit te voeren, herstellingen die gebeuren tegen betaalbare prijzen.

Ook inzetten op de leefbaarheid in en rond onze gebouwen is van in het begin een speerpunt voor ons geweest als bestuur. In 2017 heeft dat zich vertaald in de oprichting van een aparte directie Integrale Leefbaarheid waarbij we alle diensten die expliciet aan leefbaarheid werken, gecentraliseerd hebben. De leefbaarheidsmedewerkers, wijktoezichters, conciërges

en net.werkers hebben eind 2017 het gezelschap gekregen van administratieve medewerkers die focussen op het opsporen van fraude onder huurders. Al die diensten, aangevuld met de ondersteuning van de sociale dienst en huurdersadministratie, werken zo integraal samen aan de leefbaarheid in onze gebouwen. Vertrekkend vanuit een kansenbeleid voor onze huurders, maar streng wanneer het moet.

Zoals elk bestuur willen we dat onze organisatie financieel gezond is en dat er een sterke organisatie achter de schermen staat. Aangezien we dit jaar opnieuw met een positief bedrijfsresultaat afsluiten, te verklaren door de woningen die we verkocht hebben, lijken we als organisatie financieel gezonder te zijn, maar dat enthousiasme moeten we temperen. Als organisatie leiden we nog steeds structureel verlies. Ons gecumuleerd verlies is de voorbije jaren wel gedaald, maar zolang er niet gesleuteld wordt aan het financieringsmodel, blijven maatschappijen die werken in gemeentes met veel lage inkomens het moeilijk hebben. De minister van Wonen heeft ons in 2017 extra middelen gegeven waarvoor we dankbaar zijn, maar er moet iets structureels veranderen.



We zijn al onze medewerkers bijzonder dankbaar voor hun dagelijkse inzet om van onze woningen een thuis te maken voor 33.651 Antwerpenaren.”

Tot slot stellen we als organisatie niets voor als onze klanten niet tevreden zijn over onze werking. Daarom kijken we continu hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren. We zijn hierbij ook al onze medewerkers bijzonder dankbaar voor hun dagelijkse inzet om voor 33.651 Antwerpenaren van onze woningen hun thuis te maken en de 16.632 gezinnen op onze wachtlijst goed te informeren.

Het directiecomité

Organisatiestructuur

Raad van Bestuur

Voorzitter

- Fons Duchateau stad Antwerpen

Ondervoorzitters

- Hans Ides (1^{ste}) stad Antwerpen
- Fons Borginon (2^{de}) stad Antwerpen
- Carine Leys (3^{de}) 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 2017 bestond het directiecomité uit volgende personen:

- Fons Duchateau, voorzitter
- Hans Ides, 1^{ste} ondervoorzitter
- Fons Borginon, 2^{de} ondervoorzitter
- Karine Leys, 3^{de} ondervoorzitter
- Wouter Gehre, algemeen directeur
- Steven Wouters, directeur huurders
- Luc Casier, directeur kandidaten- en woningbeheer
- Rudy Clé, directeur patrimonium tot 31 maart 2017
- Sylvie Vercammen, directeur patrimonium vanaf 1 april 2017

In 2017 kwam het Directiecomité 23 keer bijeen en er vonden 10 Raden van Bestuur plaats. De zitpenning voor deze vergaderingen bedraagt 150 euro per persoon, per vergadering.

Organisatiestructuur

Ondernemingsraad

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)

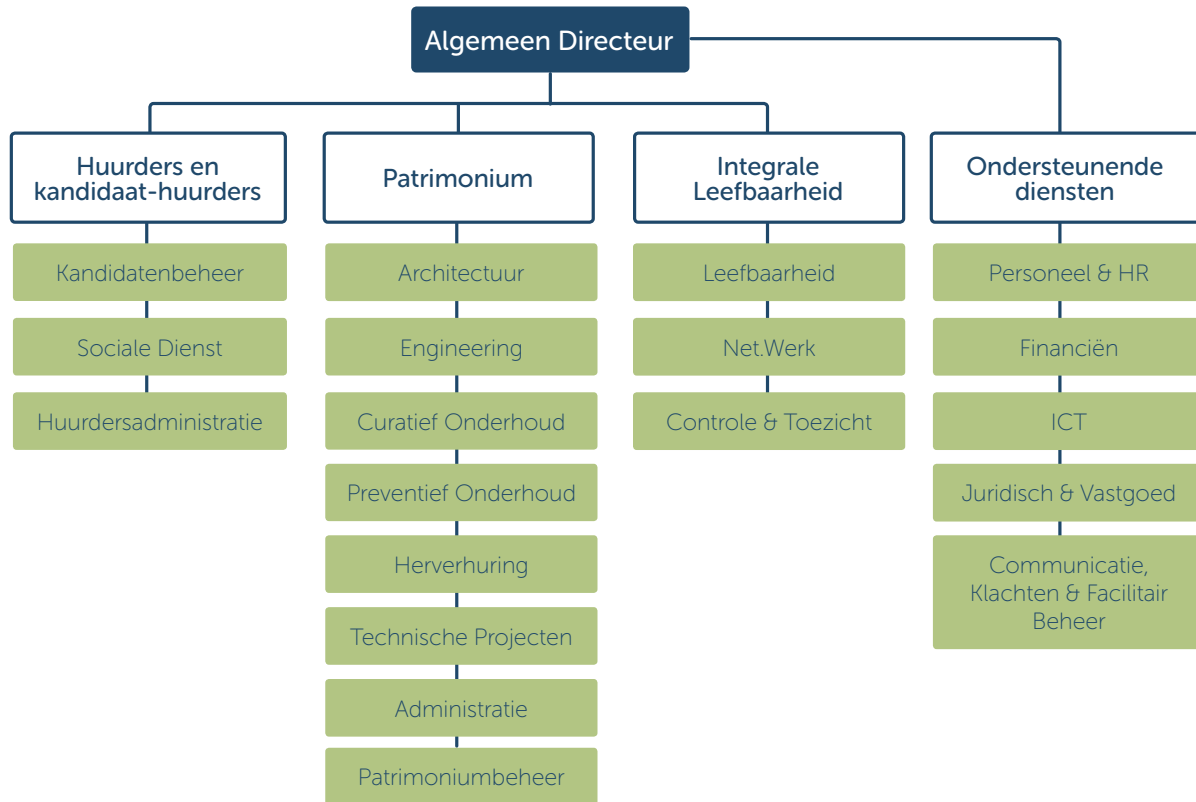
Aangeduid door de werkgever:

- 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)

Organisatiestructuur



1.

Huurders & Kandidaat-Huurders



1.1 Kandidaat-Huurders

Kandidatenbeheer

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

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

In 2017 werden 10 nieuwe projecten, met overwegend appartementen en slechts enkele eengezinswoningen, in verhuur gebracht. Daarnaast organiseerden de

toewijzers ook 40 verhuurdagen voor herstelde of vrijgekomen panden. Op zulke verhuurdagen worden extra kandidaat-huurders opgeroepen als reservekandidaat om toe te laten alle beschikbare panden te kunnen toewijzen op dat moment.

In 2017 bezochten **25.866** personen het centraal inschrijvingskantoor onder de blauwe Silvertoptoren. Dit zijn 3.780 meer bezoekers dan in 2016. Deze stijging heeft te maken met de actualisatie van 2017.

Actualisatie 2017

Aangezien 2017 opnieuw een actualisatiejaar was, zijn alle kandidaat-huurders ingeschreven tot en met 31 december 2015 door Woonhaven aangeschreven. Omdat bij deze actualisatie **14.664** kandidaat-huurders moesten aangeschreven worden, is er gewerkt in 3 fases.

Met deze actualisatie is er voorzien dat de kandidaat-huurders de nieuwe bijkomende keuzemogelijkheden konden opgeven. Tot aan deze actualisatie kon een kandidaat-huurder alleen de gekende voorkeuren qua aantal slaapkamers, huurprijs en maximale verdieping opgeven. Nu had elke kandidaat-huurder ook de mogelijkheid om een extra keuze te maken of ze een woning wensten met terras, met een aansluiting wasmachine, met een lift bereikbaar, met bad of douche en konden ze aanduiden of trappen doen in het gebouw een probleem is. Met deze bijkomende keuzemogelijkheden wordt in de toekomst rekening gehouden in het kader van het semi-automatisch toewijzen, wat sinds oktober 2017 gebeurt.

Bij het afronden van de actualisatie constateerde Woonhaven dat 12.141 kandidaat-huurders hun dossier hebben geactualiseerd en van **2.505** of 17% is de inschrijving geschrapt, wat vijf procent minder is ten opzichte van 2015, de laatste actualisatie.

Wachlijsten & nieuwe contracten

Eind december 2017 stonden in totaal **19.687** kandidaten op de wachtlijst, waarvan 16.632 externen. In totaal schreven 4.468 kandidaat-huurders zich in op de wachtlijst.

In 2017 werden **3.595** kandidaten uitgenodigd om een sociale woning te bekijken. **1.344** of 37% nam een optie op de aangeboden woning. In totaal tekende Woonhaven Antwerpen **1.372** nieuwe huurcontracten, waarvan 653 gezinnen die nog niet bij Woonhaven woonden.

Kandidatenbeheer



372

inschrijvingen
per maand



653

nieuwe
gezinnen



25.866

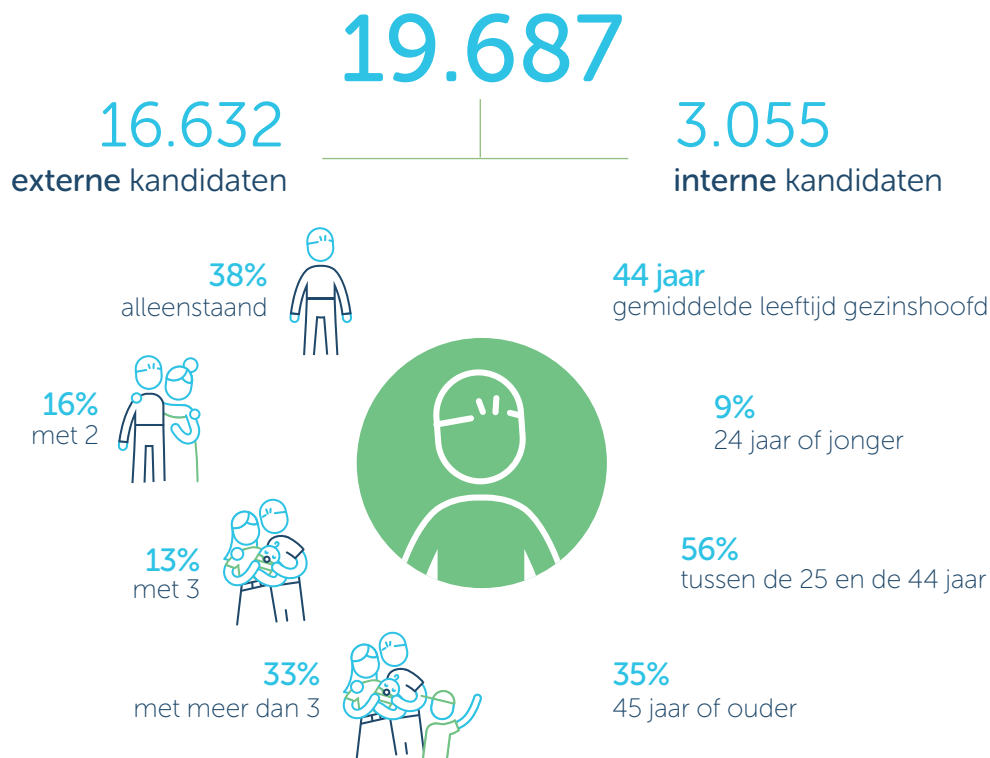
bezoekers in
het centraal
inschrijvingskantoor



2.505

geschrapte
inschrijvingen na
actualisatie

Profiel kandidaat-huurders



1.2 Huurders

Bezoekers kantoren

In totaal ontvingen de acht huurderskantoren **27.923 bezoekers**, waarvan er 1.794 op afspraak kwamen. Voor sector Noord zijn de kantoren Luchtbal en Linkeroever het meest bezocht, voor sector Zuid is dit Kiel en Antwerpen-Centrum.

746 huurders verlieten Woonhaven: 49% onder de normale opzeg van 3 maanden, 24% verhuisde naar een rust- en verzorgingstehuis, 17% overleed jammer genoeg, wat leidde tot einde huurovereenkomst. De overige 9% waren onbeheerde nalatenschappen waarbij de overleden huurder geen familie heeft of dat de nalatenschap werd verworpen. Tot slot zijn er 8 huurders (1%) die een koopwoning van Woonhaven aankochten en daarom hun huurcontract beëindigden.

Daarnaast werden er **706** contracten beëindigd doordat de huurder intern muteerde, **36** huurders verlieten na een opzeg door WHA spontaan de woning en bij **62** huurders kwam het tot een gedwongen vertrek na tussenkomst van de rechtbank. Meer details over dat laatste cijfer staan op pagina 21.

Specifieke toewijzingen

Het kaderbesluit sociale huur, dat in 2017 op een aantal vlakken werd gewijzigd, 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 47 verhuringen, respectievelijk 24, 12 en 11 aan bovenstaande doelgroepen.

Gemeentelijk toewijzingsreglement

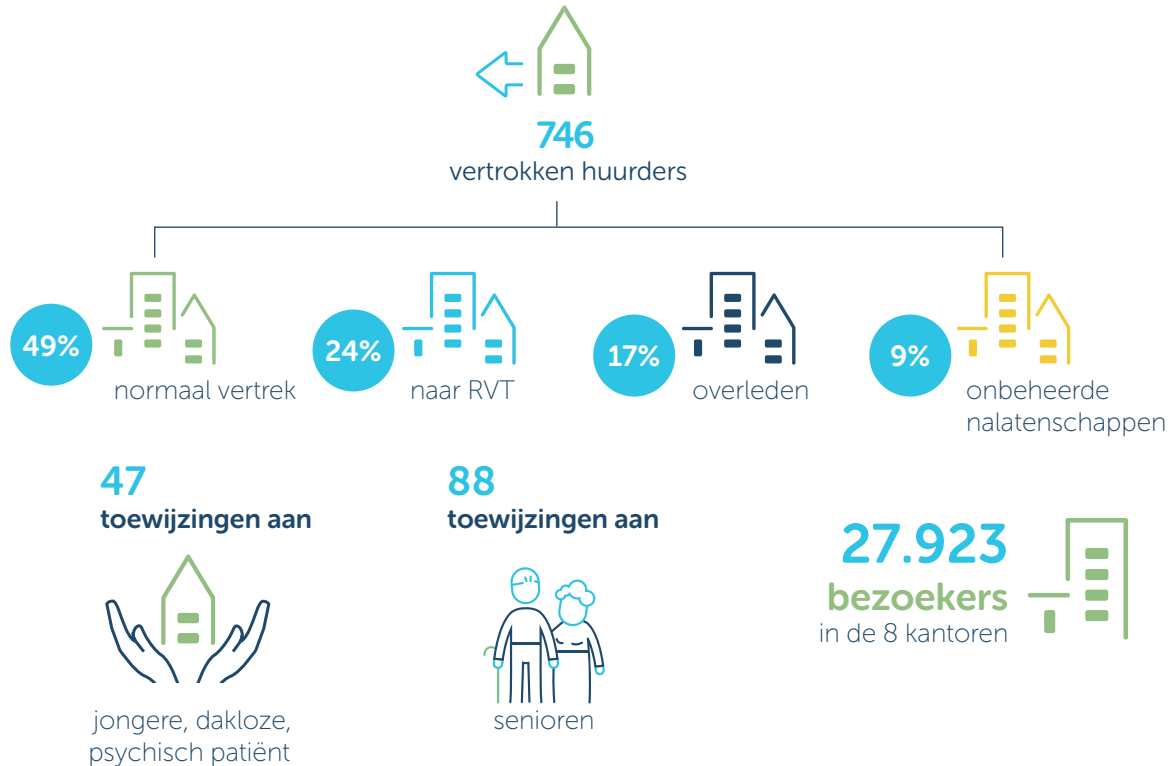
Naast de reguliere verhuringen waren er in 2016 een deel verhuringen conform de bepalingen van het Gemeentelijk Toewijzingsreglement (GTR). Deze verhuringen voorzien in de woonbehoeften van specifieke doelgroepen.

In 2016 gebeurden volgende toewijzingen:

- | | |
|--|-----|
| • Transitbewoners (art. 8 GTR) | 6 |
| • Aangepaste woningen voor senioren (art. 5 GTR) | 88 |
| • Mantelzorg | 6 |
| • Voorrang wonen in gemeente | 485 |

In totaal tekende de huurdersadministratie 1.372 nieuwe huurcontracten, waarvan 719 contracten waren voor reeds zittende huurders. 48% van deze groep internen verhuisde met de prioriteit mutatie renovatie, gezien hun woning moest gerenoveerd worden. 23% van de interne mutaties waren gezinnen die door een gewijzigde gezinssamenstelling recht hadden op een andere (meestal grotere) woning.

Huurdersadministratie



1.3 Sociale Dienst

Eind 2017 waren bij Woonhaven Antwerpen 18 sociaal assistenten (16,8 VTE) (SA) in dienst. Iedere voltijdse medewerker volgt gemiddeld duizend gezinnen op.

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

De rollen van sociaal assistenten

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

De SA werkt heel **preventief**. De basis van de relatie tussen de huurder en de sociale huisbaas wordt gelegd in het huisbezoek voorafgaand aan de toewijzing van een woning. In 2017 waren dat 1.387 huisbezoeken. De SA gaat ook proactief op bezoek bij alle huurders. Via gestructureerde rondgangen in de appartementen komen zij in contact met allerlei vormen van problemen. De SA pikt deze zorgsignalen op en gaat er mee aan de slag. De SA benadert zijn huurders vanuit een **hulp- of dienstverlenende houding** en kan daarvoor terugvallen op een intern en extern **netwerk van hulpverleners**.

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

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

De vermaatschappelijking van de zorg

Een stijgend aantal nieuwe huurders heeft interne opvolging of externe begeleiding nodig. 16% van de nieuwe huurders in 2017 heeft een vorm van begeleiding of opvolging bij aanvang van de huurovereenkomst nodig. Algemeen merkt de Sociale Dienst ook stijgende zorgbehoeften bij zittende huurders, wat verklaard

kan worden door verschillende maatschappelijke tendensen zoals onder meer de stijgende huurprijs op de private huurmarkt, de toeleiding van doelgroepen waarvoor geen betaalbaar woonalternatief is en de vermaatschappelijking van de zorg.

Voor preventie van uithuiszetting van zittende huurders is er de samenwerking Centrum Algemeen Welzijn (CAW - preventieve woonbegeleiding) en het SseGa-project. De samenwerking met beide partners zorgt voor de nodige ondersteuning van kwetsbare huurders. Het SseGa-project kon in 2017 op financiële steun rekenen van zowel Vlaanderen als de stad Antwerpen. Het aantal begeleidingen blijft beperkt, wetende dat per SA er gemiddeld 45 dossiers zijn die in aanmerking komen voor intensieve externe begeleiding.

In 2017 zette de sociale dienst ook haar "roadshows" verder. Waar in 2016 vooral welzijnsorganisaties werden bezocht, lag de focus nu op de politie. Alle wijkteams kregen een vorming rond sociaal wonen, waardoor de kennis en het respect voor elkaars werking leidt tot betere samenwerking op het veld.

Profiel huurders



52%
alleenstaand



19% met 2



9%
met 3



20%
met meer dan 3

33.930
bewoners

gezinshoofd
55,94 jaar

INKOMEN:
18.163,62 euro
(netto belastbaar)

65% minder
dan 10 jaar huurder

2.

Integrale Leefbaarheid



De directie Integrale Leefbaarheid streeft ernaar het volledige spectrum van leefbaarheid, van laagdrempelig ondersteunen, sensibiliseren en informeren tot opvolging en controle op een evenwichtige manier in te zetten.

De directie bestaat uit drie diensten: Interactieve Leefbaarheid, **Toezicht** en Net.Werk. Zij werken samen met zowel interne als externe partners om hun doelstellingen te bereiken. De diensten Interactieve Leefbaarheid en Net.Werk bestonden, al dan niet onder een licht andere vorm, al langer, de dienst Toezicht is eind 2017 formeel opgericht en zal vooral in 2018 ten volle tot ontplooiing komen. De wijktoezichters die al langer binnen Woonhaven actief zijn en ingezet worden voor brandpreventie en controles op het Reglement Inwendige Orde maken deel uit van deze nieuwe dienst. Het aantal wijktoezichters zal in 2018 verder uitgebreid worden.

Interactieve Leefbaarheid

Vijf (in het laatste kwartaal vier) leefbaarheids-medewerkers werden ingezet voor het uitwerken van acties en het aftasten van nieuwe terreinen om huurders optimaal te sensibiliseren en te betrekken in functie van

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

Voor elke wijk zijn er vastgelegde prioriteiten, daarnaast wordt er ad hoc ingespeeld op noden en opportuniteiten. De acties werden uitgewerkt rekening houdende met de speerpunten van leefbaarheid: properheid, veiligheid, overlast, betrokkenheid en samen leven. In samenwerking met verschillende diensten wordt er projectmatig gewerkt naar een duurzame oplossing waar bij voorkeur de bewoners optimaal in betrokken worden. Belangrijk is dat bij acties zoveel mogelijk een combinatie wordt gemaakt tussen verschillende speerpunten. In 2017 werden er 271 acties uitgewerkt:

- 125 acties en projecten geïnitieerd door de leefbaarheidsmedewerkers, al dan niet vanuit een concrete vraag van bewoners.
- 120 technopreventieve aanpassingen
- 26 nieuwe camera's. Eind 2017 hingen 259 camera's in alle gebouwen van Woonhaven Antwerpen. De beelden worden niet continu gemonitord, alleen bij meldingen worden ze bekeken om vaststellingen te doen.

Net.Werk

De NICO's (niet-inwonende conciërges), die instaan voor het poetsen van gebouwen en het uitvoeren van kleine reparaties in de gemeenschappelijke delen, zijn een belangrijke sociale schakel binnen Woonhaven, aangezien ze continu met huurders in contact staan en daardoor veel signalen snel opvangen. In 2017 is hun aantal uitgebreid naar 27 NICO's, verspreid over de hoogbouwcomplexen van Woonhaven.

De Net.Werkers zelf zijn een team van eigen medewerkers aangevuld met medewerkers met het artikel 60-statuuut. Zij verwijderen sluikestort in en rond gebouwen (2.325 acties in 2017), installeren rookmelders (733 installaties), pompen kelders leeg (469 acties in 2017) en maken woningen leeg bij onbeheerde nalatenschappen (53 opdrachten in 2017). Het team onderhield ook de BrengBoxen in vier grote wijken, maar dat project werd eind 2017 stopgezet. In totaal voerde het team 4.699 werkbonden uit.

Om de werking met art. 60 en LDE verder uit te bouwen is er in 2017 een jobcoach gestart die de artikel 60'ers en alle aanwervingen binnen het systeem van Lokale Diensten Economie (LDE) begeleidt op de werkvloer en helpt bij het werken aan een correcte arbeidsattitude.

In 2017 voerde het Net.Werk-team zestien blok aan de beurt-acties (BAB's) uit, 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. Meestal zijn die acties gekoppeld aan de Buurt aan de Beurtacties van de stad Antwerpen.

Leefbaarheid



271
Leefbaarheids-
acties



733
Rookmelders



120
Technopreventieve
Maatregelen



27
Conciërges



26
Nieuwe
camera's

3. Patrimonium



3.1 Directie Patrimonium

In de zomer van 2017 werd beslist om de directie Patrimonium te hervormen, onder impuls van de nieuwe directeur die in het voorjaar is gestart. De diensten Herverhuring en Plaatsbeschrijvingen werden ondergebracht onder de directie, waar ze voorheen vielen onder de directie Kandidaten- en Woningbeheer. Binnen de directie zijn er nu 8 diensten met elk hun specifieke taken: Administratie, Curatief Onderhoud, Preventief Onderhoud, Herverhuring, Patrimoniumbeheer (incl. plaatsbeschrijvingen), Technische Projecten, Engineering en Architectuur (zie pagina 26).

De dienst **Administratie** heeft in 2017 heel wat nieuwe raamovereenkomsten gesloten met externe leveranciers en nam actief deel aan de aankoopaudit van E&Y. Een van die nieuwe overeenkomsten behelst de brandveiligheid van onze gebouwen, waarbij een externe partner al onze gebouwen controleert en alle voorzieningen up-to-date houdt. Daarnaast werd er ook

sterk ingezet op het vergroenen van het wagenpark van Woonhaven. Zo werden er twee elektrische wagens aangekocht en een hybride vrachtwagen voor technici, voor dienstverplaatsingen zijn er zeven nieuwe fietsen gekocht, waarvan vijf elektrisch aangedreven worden.

Bij **Curatief Onderhoud** stelde men vast dat steeds meer huurders de weg vinden naar het digitaal meldformulier, waardoor huurders gratis een probleem melden en Woonhaven hen zelf contacteert om een afspraak te maken. Daarnaast zijn er meer NICO's aan het werk, waardoor ook zij extra meldingen doen van technische gebreken. Het was een uitdaging voor de planning om die extra stroom van problemen vlot te verwerken. Het digitaal registratiesysteem was hierbij een hulp. De technici van de dienst, en dan specifiek de medewerkers van de wachtdienst, werden op 15 mei ingeschakeld voor een grootschalige rampoefening die Woonhaven deed in Kielpark, samen met de hulpdiensten.

De dienst **Preventief Onderhoud** is een nieuwe dienst met als doel het patrimonium van Woonhaven planmatiger te onderhouden en hiervoor de nodige contracten af te sluiten. Daarnaast werd binnen deze dienst een nieuwe medewerker aangeworven met als specialiteit liftonderhoud, als voorbereiding op de nieuwe aanbesteding die in 2018 moet gebeuren.

De dienst **Plaatsbeschrijving** controleert panden net voor of net na verhuring en gaat hiervoor quasi altijd met de vertrekkende of betrekkende huurder ter plaatse. In 2017 voerde het team in totaal 2.789 plaatsbeschrijvingen uit. De dienst **Herverhuring** zorgt ervoor dat panden opnieuw verhuurklaar worden gemaakt. Gezien de herstellingen binnen dit team vaak grootschaliger zijn, ligt de gemiddelde doorlooptijd van een werkbond hoger.

Cijfers directie Patrimonium

Woonhaven heeft drie technische diensten: Curatief Onderhoud, Herverhuring en het Net.Werk-team. Opdrachten die door deze diensten worden uitgevoerd, worden vertaald in een werkbond. In 2017 werden 53.806

werkbonden geregistreerd waarvan er 40.441 werden uitgevoerd of een uitvoeringsgraad van 75,16%. Herstellingen aan de sanitaire installaties blijven voor Curatief Onderhoud, met ongeveer 1 op 3 werkbonden, de grootste werkpost. Schrijnwerk (1 op 5) en elektriciteit (1 op 5) vervolledigen de top drie. Bij Herverhuring bestaat de top drie uit respectievelijk schrijnwerk, sanitair en elektriciteit. Bij het Net.Werk-team ten slotte is het grootste deel van de werkbonden voor het verwijderen van sluikestort uit de gebouwen (75%).

Naast de cijfers van het aantal opdrachten is het ook belangrijk om continu de doorlooptijd te monitoren. Daaruit blijkt dat 83% van alle werkbonden van Curatief Onderhoud 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 77%. De werkbonden bij Curatief Onderhoud hebben een kortere doorlooptijd dan bij de Herverhuring. Dat is logisch, aangezien Curatief Onderhoud kleinere herstellingen doet, terwijl Herverhuring leegstaande appartementen terug in orde moet brengen voor verhuring.

Patrimonium



3.2 Architectuur

Bij de hervorming van de directie Patrimonium in 2017 zijn de twee diensten die met grote projecten bezig zijn, Architectuur en Engineering, grotendeels ongewijzigd gebleven.

- **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. In 2017 is hiervoor een actieplan uitgewerkt.

Door het groot aantal projecten is in 2017 een extra projectcoördinator aangenomen met als prioritaire taak opvolging van werven. Daarnaast is er ook een tijdelijke medewerker voor een jaar aangeworven om werven mee op te volgen.

In 2017 had Woonhaven in totaal 52 werven waarvan er op het einde van het jaar 31 gerealiseerd waren. Het gaat bij de opgeleverde projecten over 1 nieuwbouwproject, 4 vervangbouwprojecten, 5 totaalrenovaties en maar liefst 21 technische renovaties. Een paar opvallende projecten:

- Nieuwbouw – 53 huurwoningen en 37 koopwoningen in de wijk Groen Zuid (Hoboken)
- Vervangbouw – 63 huurwoningen op de Lode Zielenslaan (Linkeroever – fase 1)
- Renovatie – 20 huurwoningen in de Frans Hensstraat (Kiel – sluitstuk renovatie Braemwijk)
- Technische renovatie – vernieuwing van elektriciteit en gaswandketels op Linkeroever in 452 woningen

Het nieuwbouwproject op Groen Zuid is een van de laatste 3 projecten waar Woonhaven koopwoningen heeft gerealiseerd. Eind 2017 waren van de 37 koopwoningen er 22 verkocht. De andere twee projecten waar koopwoningen voorzien zijn, zijn Cadix-wijk (Eilandje) en Eksterlaer (Deurne).

Op www.woonhaven.be staat een overzicht van alle uitgevoerde en geplande projecten van Woonhaven Antwerpen in 2017.

Projecten

Opgeleverd

1 Nieuwbouw
→ 90 woningen

4 Vervangbouw
→ 183 woningen

5 Renovaties
→ 226 woningen

9 Technische renovaties
→ 4.181 woningen

Investeringskost
→ 87,5 miljoen euro

In uitvoering & gepland

12 Nieuwbouw projecten
→ 663 woningen

11 Vervangbouw projecten
→ 933 woningen

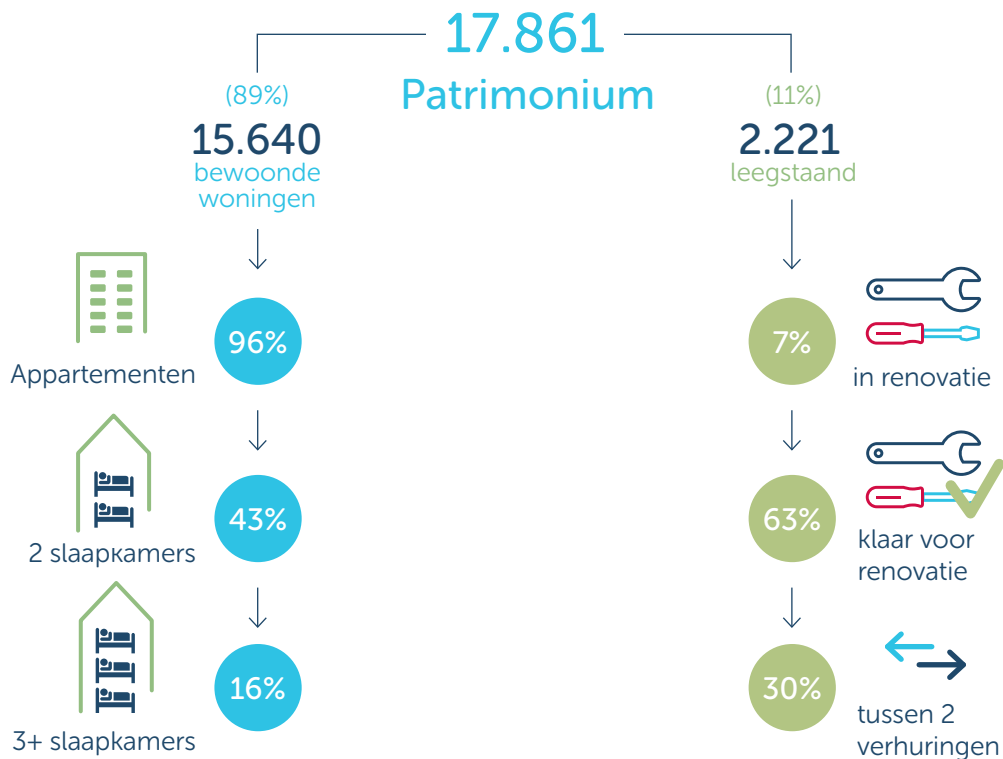
10 Renovatie projecten
→ 1.466 woningen

15 Technische renovaties (elektriciteit, dakisolatie, verwarming ...)
→ 8.768 woningen

Geschatte investeringskost
→ 390 miljoen euro



Patrimonium



4.

Ondersteunende diensten



4.1 Personeel

In 2017 stelde Woonhaven Antwerpen gemiddeld 256,3 VTE te werk. Op 31 december 2017 waren er 284 medewerkers of 264 VTE's effectief in dienst.

Het personeelsbestand bestaat voor 63% uit mannen en 37% uit vrouwen. Het personeelsbestand is dus groter geworden tov 2016. Dit heeft voornamelijk te maken met het project van niet-inwonende conciërges binnen Woonhaven Antwerpen, waarvoor er 13 nieuwe medewerkers zijn aangenomen. Vacatures worden steeds intern bekendgemaakt en meestal ook (afhankelijk van de functie) extern gepubliceerd via verschillende kanalen.

Woonhaven heeft in 2017 sterk ingezet op de mobiliteit van haar personeel door de invoering van een fietsplan waardoor medewerkers via Woonhaven voordelig een nieuwe fiets kunnen kopen, op voorwaarde dat ze minstens 50% van hun werktijd met de fiets komen

werken. 51 medewerkers hadden eind 2017 hierop ingetekend. In het voorjaar van 2017 werkte Woonhaven samen met studenten van een hogeschool rond meer bewegen. Gedurende een half jaar kreeg personeel de tijd om tijdens de werkuren een half uur te sporten.

Preventie en bescherming op het werk

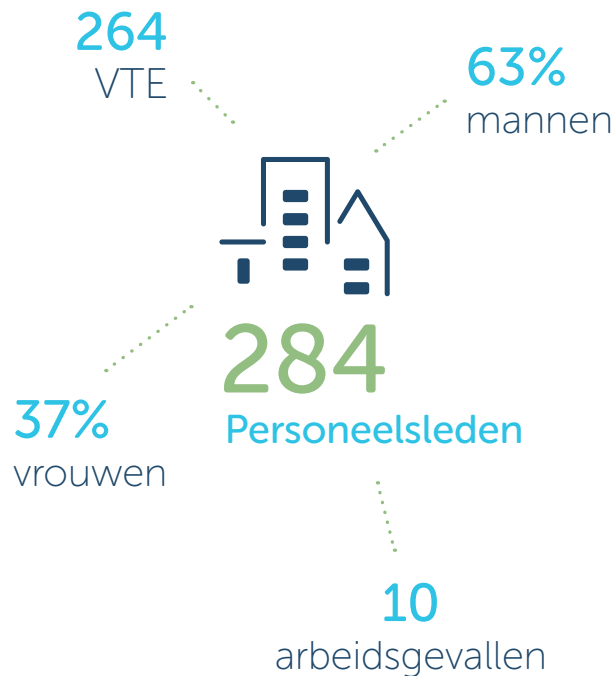
In 2017 vonden er tien arbeidsongevallen plaats. Vier ongevallen hebben geleid tot een tijdelijke ongeschiktheid variërend van een tot zeven kalenderdagen, drie van 8 tot 30 kalenderdagen en een meer dan dertig kalenderdagen. Bij één ander geval was de werknemer 66 kalenderdagen afwezig en tot slot was er een ongeval dat als ernstig werd bestempeld en leidde tot 71 kalenderdagen inactiviteit. Voor alle ongevallen is nadien een uitgebreide analyse gebeurd door de preventieadviseur. Waar nodig zijn maatregelen genomen om ongevallen in de toekomst te vermijden.

Er waren vijf ongevallen bij woon-werkverkeer, waarvan drie fietsongevallen.

De preventieadviseur heeft in 2016 een globaal preventieplan opgesteld voor de periode 2016-2020 en blijft dit jaarlijks uitvoeren. Drie personeelsleden hebben de open cursus 'EHBO – hulpverlener' gevolgd. De zeventien opgeleide EHBO-hulpverleners hebben de nodige bijscholing gevolgd.

Twee verantwoordelijken hebben de opleiding veiligheid voor operationeel leidinggevenden gevolgd. Ook zes personeelsleden hebben de opleiding gevolgd om op een doeltreffende en veilige manier met een hoogwerker te werken. Tot slot zijn er zeventien ergonomische stoelen aangekocht en zijn er een paar infosessies geweest rond algemene veiligheid.

Personeel



4.2 Klachtenrapport

Dit verslag is gebaseerd op de gegevens van de periode van 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017 die centraal werden geregistreerd door de klachtencoördinatoren.

Voor 2017 werden in totaal 286 'klachten' geregistreerd door de klachtencoördinator. Hiervan kunnen er 18 of 6 % als onontvankelijk worden beschouwd aangezien het om informatieve vragen gaat, dikwijls in 'klachtvorm'. De gevraagde informatie werd dan met een geïndividualiseerd schriftelijk antwoord aan de klanten verstrekt.

De overige 268 of 94 % ontvankelijke klachten zijn opgedeeld in 140 of 52 % technische klachten, 78 of 29 % betreffende huur/kandidatenadministratie en 50 of 19 % aangaande Samenleving of sociale aard.

Van de 268 klachten werden er 262 of 98 % deels of volledig opgelost. De 6 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 opvolging van de dossiers zonder dat hier echter een oplossing kan gegarandeerd worden.

Van de 268 ontvankelijke klachten werden er 110 na beoordeling gegrond verklaard. Dit wil zeggen dat de 'klager' gelijk had of in zijn recht was. Hoewel we tegenover 2016 een daling van de gegronde klachten hebben kunnen vaststellen, zien we toch dat het gros (69%) van de gegronde klachten te maken heeft met technische problemen. Op kop de vocht - en schimmelproblemen, gevolgd door problemen met het sanitair en tot slot de liften. Een minderheid van de gegronde klachten (4%) is administratief en 27% van de gegronde klachten hebben te maken met het samen leven.

1. Klachtenbeeld en realisaties 2017

In 2017 werden er 286 klachten geregistreerd. Dit aantal is gestegen tegenover 2016 (210). Het aantal ontvankelijke klachten is gestegen. In 2016 was dit 83% (176) en in 2017 is dit aantal gestegen naar 94% (268).

Overzicht klachten:

	2016	2017	Verschil	%
Technisch	116	140	24	21
Administratief	28	78	50	179
Samenleving	32	50	18	56
Ontvankelijk	176	268	92	52
Onontvankelijk	34	18	-16	-47
Totaal	210	286	76	36

We merken een enorme stijging van het aantal administratieve klachten. We vermoeden dat de actualisatie in 2017 een trigger is geweest voor kandidaten om de lange wachttijden aan te kaarten. Het is echter moeilijk te vergelijken met het actualisatiejaar 2015 aangezien we pas sinds de update van de klachtenprocedure in 2016 de aard van de administratieve klachten verder uitdiepen. 37 klachten werden ontvankelijk verklaard en dus behandeld. Overige administratieve klachten handelden vooral over de huurprijzen en bijhorende stijging van de huurlasten.

De klachten die we ontvingen blijven voornamelijk technische klachten (140). 18% van deze 140 klachten handelen over problemen die te maken hebben met vocht-, schimmel- en condensatieproblematieken. Deze doen zich meestal voor in de oudere woningen.

14% (20) van de technische klachten handelen over sanitair en leidingen. Ook hier gaat het vaak om structurele problemen die pas volledig opgelost kunnen worden na totaalrenovatie. Op de derde plaats noteren we 13% (18) van de technische klachten over slecht werkende liften.

Deze problemen en klachten doen zich ook voornamelijk 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 (6%), ramen en deuren (8%), vloeren en muren (m.u.v. vocht) (5%), elektriciteit (6%) en andere kleine defecten.

Na de technische klachten op de eerste plaats, noteren we op de tweede plaats, met een aandeel van 29% administratieve klachten. Deze werden hierboven reeds toegelicht.

De resterende 19% van de klachten gaat over samenlevingsproblemen. Via gerichte leefbaarheidsacties en initiatieven (zowel techno-preventieve maatregelen als installatie van camera's als bewonersgerichte samenlevingsprojecten) werken we actief mee aan de verbetering van leefbaarheid en samenleving in en binnen onze wijken.

Acties naar aanleiding van klachtenanalyse

In de nieuwe opzet van ons klachtenbeheer wensen we in te zetten op analyse en remediërende acties wanneer een patroon in de aangegeven klachten herkend wordt.

Als gevolg van deze werkwijze hebben we een eerste werkgroep bijeengeroepen om een heel concreet probleem, namelijk de toegang tot het kabelnetwerk in hoogbouw te onderzoeken. We willen onderzoeken of we het aansluiten van distributiebedrijven (Telenet/ Proximus...) vlotter kunnen laten verlopen, wat momenteel spijtig genoeg niet altijd het geval is en tot regelmatige klachten leidt (o.a. na oplevering en inhuring).

Verder zijn we ook bezig met het dossier ter voorbereiding van een nieuwe aanbesteding van het onderhoud liften waarbij we zoveel als mogelijk de eisen willen verstrengen (in relatie tot de prijs en betaalbaarheid van het onderhoud) om ook klachten naar aanleiding van het slecht functioneren van de liften zoveel mogelijk te vermijden.

Het is de bedoeling dat we deze werkwijze uitbreiden om naar aanleiding van regelmatige analyse van de klachten onze interne processen continu te verbeteren.

4.3 Huurachterstallen & juridische dossiers

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 694 verzoeningszittingen plaats, dat zijn er 212 meer dan het jaar ervoor.

Huurachterstallen en juridische dossiers

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

en desgevallend na bekrachtiging van de opzeg door de vrederechter ontbonden.

In 2017 zijn 218 dossiers omwille van huurachterstal ingeleid bij de rechtbank, in 105 gevallen heeft de rechter de ontbinding bekrachtigd. Van deze dossiers werden er 43 uithuiszettingen uitgevoerd, 45 huurders hebben zich alsnog in regel gesteld en de schuld betaald, 17 dossiers waren nog niet afgerond einde 2017. 49 huurders betaalden hun achterstal nog voor de zittingsdatum en 41 kregen een laatste kans van de rechter. Ten slotte waren er nog 23 lopende dossiers.

Eind 2017 bedroeg de totale huurachterstal (huurachterstal, dossierkosten en facturatie) van zittende huurders 812.086 euro en waren er 994 afbetalingsplannen lopende.

Fraude en leefbaarheidsproblemen

De medewerkers beheren ook andere juridische dossiers van zittende huurders, zoals fraudedossiers. Vanaf 2018 gebeurt de opvolging van fraudedossiers ook gedeeltelijk door de nieuwe dienst Toezicht. Onder fraude vallen onrechtmatige bijwoning, fraude met eigendom,

oneigenlijk gebruik van de woning, domiciliefraude en het afleggen van valse verklaringen.

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

In totaal werden 62 huurders opgezegd omwille van huurachterstallen, fraude of leefbaarheidsproblemen.

Tot slot zijn er ook nog 58 dossiers opgestart voor onbeheerde nalatenschappen. Hier is het doel telkens om zo snel mogelijk terug over de woning te kunnen beschikken voor verdere verhuring.

Commerciële verhuringen

Eind 2017 had Woonhaven Antwerpen 118 commerciële verhuringen. Tijdens het jaar zijn er negentien verhuringen bijgekomen, waaronder een kinderdagverblijf en een kledingzaak.

Aan – en verkoop

In 2017 kocht Woonhaven 2 nieuwe gronden aan in het kader van de ontwikkeling van een project. Het gaat om een resterend deel van de grond Halewijnlaan (575.000 euro) en een grond in kader van project Neerland (276.0000 euro). In totaal verkochten we een appartementsgebouw in de Belfaststraat (1,87 miljoen euro), 16 eengezinswoningen in Deurne en de koopwoningen in Hoboken (2 miljoen euro).



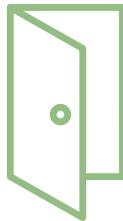
Huurachterstallen & juridische dossiers

812.086 euro
Huurachterstal



694

Verzoeningen



62

Opzeggingen



118

Commerciële
Verhuringen

4.4 Financiën

Woonhaven Antwerpen sloot het boekjaar 2017 positief af met een winst van 2.039.231 euro. Deze winst wordt voornamelijk verklaard door een meerwaarde van 6,7 miljoen euro op een reeks verkopen (gebouwen en eengezinswoningen) en een eenmalige overheidssubsidie van 1,2 miljoen euro. De winst van 2017 wordt bij het overgedragen resultaat toegevoegd. Het gecumuleerde overgedragen resultaat vermindert en bedroeg - 7.861.850 euro.

Bij de niet-kaskosten zijn de afschrijvingen op gebouwen gestegen met 1 miljoen euro door de opleveringen van verschillende projecten in 2017 en overhead afschrijvingen met 100.000 euro. Bovendien is er een uitzonderlijke afschrijving van 2 miljoen euro van nog openstaande boekwaardes van integraal gerenoveerde gebouwen, alsook van verkopen (detail verder bij resultaat).

In totaal investeerde Woonhaven 47 miljoen euro in lopende projecten. Het totaal van de opgeleverde projecten bedroeg 89 miljoen euro en zorgde voor nieuwe afschrijvingen van 1,4 miljoen euro. De boekhoudkundige waarde van het patrimonium bedraagt 821 miljoen euro. De liquiditeitspositie, exclusief beheerde waarborgen, is verder versterkt en bedraagt 52 miljoen euro. De verkoop van huur- en koopwoningen, alsook extra subsidies zorgen voor de positieve cashflow.

Aan de passieve zijde is het eigen vermogen met 3,5 miljoen euro gestegen tot 118 miljoen euro. Ook de kapitaalsubsidies stijgen opnieuw omwille van een aantal energiebesparende maatregelen (1,5 miljoen euro) die gesubsidieerd worden. De schulden op lange termijn bij de VMSW stijgen met 50 miljoen euro voor de nieuwe projecten. Bij de gebouwen met een Domus Flandria-lening (afgesloten in de periode '90-'00) dalen

de schulden met 800.000 euro door afloop van deze leningen over 20 jaar. De totaal openstaande leninglast bedraagt bijna 680 miljoen euro. De overige lange termijnschuld betreft de huurwaarborgen van huurders (11,2 miljoen euro) en schuld ten overstaan van de pensioenfondsen (200.000 euro).

In 2017 bedroeg de gemiddelde marktwaarde 523,40 euro, wat een stijging is van 21 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 2017 bedroeg de gemiddelde reële huurprijs 258,31 euro of een stijging van 9 euro in vergelijking met 2016.

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 9,14 miljoen euro uitgegeven (inclusief kosten van huurlasten en cv) aan groot onderhoud en herstellingen. De voorziening voor de meerjarenplanning groot onderhoud werd verhoogd met 1,5 miljoen euro en bedraagt momenteel 18,5 miljoen euro.

Samengevat boekt Woonhaven in 2017 een winst die toe te schrijven is aan de uitzonderlijk grote opbrengst uit meerwaarde op verkopen. Een deel van deze opbrengst werd reeds opnieuw geïnvesteerd in groot onderhoud en herstel in 2017. Het uiteindelijk resultaat zorgt voor een stijging van het eigen vermogen, een verbeterd overgedragen resultaat en tenslotte een positief netto bedrijfskapitaal van 10,5 miljoen euro (- 4 miljoen euro ten opzichte van 2016).

 **Resultaat**
2017 € 2.039.231
2016: 6.675.314 euro

 **Gemiddelde marktwaarde**
€ 523,40

 **Gemiddelde reële huurprijs**
€ 258,31



www.woonhaven.be/jaarverslag2017