



woonhaven
ons huis
jouw thuis



2018

Jaarverslag



© Sacha Jennis



NJK



Een deel van onze 280 medewerkers tijdens onze teamdag in september 2018

Woonhaven Antwerpen cvba
Verslag van de Raad van Bestuur
aan de Algemene Vergadering
van aandeelhouders van
woensdag 29 mei 2019

Inhoudstafel

Voorwoord	4	Mensen	24
Organisatiestructuur	6	3. Patrimonium	25
Organogram	8	3.1 Directie Patrimonium	
1. Huurders & Kandidaat-Huurders	9	3.2 Architectuur	
1.1 Kandidaat-huurders		3.3 Analyse werkbonden	
1.2 Huurdersadministratie		4. Ondersteunende diensten	34
1.3 Sociale Dienst		4.1 Huurachterstallen & juridische dossiers	
2. Integrale Leefbaarheid	19	4.2 Personeel	
		4.3 Financiën	
		4.4 Klachtenrapport	

Voorwoord

In juni 2008 ontstond Woonhaven Antwerpen na de fusie van vier sociale huisvestingsmaatschappijen waar de stad Antwerpen hoofdaandeelhouder van was. Door die fusie werden we de grootste maatschappij van Vlaanderen en dat zorgde meteen voor heel wat verwachtingen bij huurders, collega's uit de sector, personeelsleden en professionele partners. Dat we voor iedereen een kwalitatieve woning zouden voorzien. Dat we ervoor gingen zorgen dat het samenwonen in onze gebouwen aangenaam verloopt. Dat we onze huurders goed gingen begeleiden. Dat we een goede werkgever zouden zijn.

In 2018 hebben we op verschillende momenten ons jubileum gevierd. Uit alle gesprekken kunnen we alleen maar concluderen dat we tevreden mogen terugblikken op de voorbije 10 jaar. We zorgen voor goede woningen, werken aan een aangename woonomgeving en voor huurders die extra begeleiding nodig hebben, staan we

klaar. Is dan alles een succes geweest? Nee, natuurlijk niet en da's niet onlogisch. Bij ons wonen meer dan 34.000 huurders, op onze externe wachtlijst staan 19.000 kandidaat-huurders en we verhuren 18.000 woningen. Ondanks al onze inspanningen kunnen we jammer genoeg niet altijd iedereen dat geven wat hij wilt en duiken er soms problemen op waar onze klanten ontevreden over worden.

Maar wat we zelf in de hand hebben, wat we zelf controleren, dat doen we zo goed mogelijk. In 2018 vertaalt zich dat onder meer in 401 gerealiseerde nieuwe of volledig gerenoveerde woningen en 19 bouwprojecten die eind 2018 in uitvoering waren, samen goed voor nog eens 1.109 nieuwe of volledig gerenoveerde woningen. Het vertaalde zich in 1.288 nieuwe huurcontracten, 469 verzoeningszittingen en 658 afbetalingsplannen. Het vertaalde zich in een meer systematische opvolging van onder meer

eigendomsfraude, omdat we willen dat onze woningen gaan naar die mensen die er het meeste recht op hebben. En het vertaalde zich in net geen 40.000 reparaties in onze woningen en 1.407 woningen waar we de elektriciteit, verwarmingsinstallatie, liften of isolatie vernieuwden om zo de woonkwaliteit te blijven garanderen.

Ondanks een impulssubsidie van 2,3 miljoen euro van de Vlaamse Regering en een paar uitzonderlijke verkopen ter waarde van 2,4 miljoen euro, sluiten we het boekjaar af met een verlies van 6.681.846 euro. Dat is veel maar niet onverwacht. Zolang er immers niet gesleuteld wordt aan het financieringsmodel, blijven maatschappijen die werken met huurders met veel lage inkomens het moeilijk hebben. De minister van Wonen heeft ons in 2018 nogmaals extra middelen gegeven waarvoor we dankbaar zijn, maar er moet iets structureels veranderen.

Het is een moeilijke oefening, dat beseffen we heel goed, en we zien stappen in de goede richting, maar we hopen op de grote sprong voorwaarts. Voor ons, voor onze huurders, voor onze sector.



We zorgen voor goede woningen, werken aan een aangename woonomgeving en voor huurders die extra begeleiding nodig hebben, staan we klaar.”

Tot slot bedanken we met veel plezier onze 281 medewerkers, die trouwens steeds meer met de fiets komen werken en zo hun bijdrage leveren aan de Antwerpse mobiliteit. Het zijn de mannen en de vrouwen die jaarlijks die duizenden succesverhalen vorm geven en die bij de moeilijke verhalen altijd professioneel en klantgericht blijven handelen. Zonder hen was er geen 10 jaar Woonhaven. Net zoals er zonder onze huurders, bewonersgroepen en al onze professionele partners ook geen Woonhaven zou zijn. Dus bedankt aan iedereen en op naar de volgende 10 jaar.

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 2018 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
- Luc Casier, directeur kandidaten- en woningbeheer
- Steven Wouters, directeur huurders (tot juni 2018)
- Sylvie Verammen, directeur patrimonium (tot november 2018)

In 2018 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.
- Luc Casier, Pascale De Langhe, Steven Wouters (tot juni 2018) en Sylvie Vercammen (tot november 2018).

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

- Glen Smets (secretaris), Bart Seijnhaeve, Guido Alen, Chris Geuens en Hendrik Van Doren (effectieve personeelsafgevaardigden)
- Linda Verelst, Ludo 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)

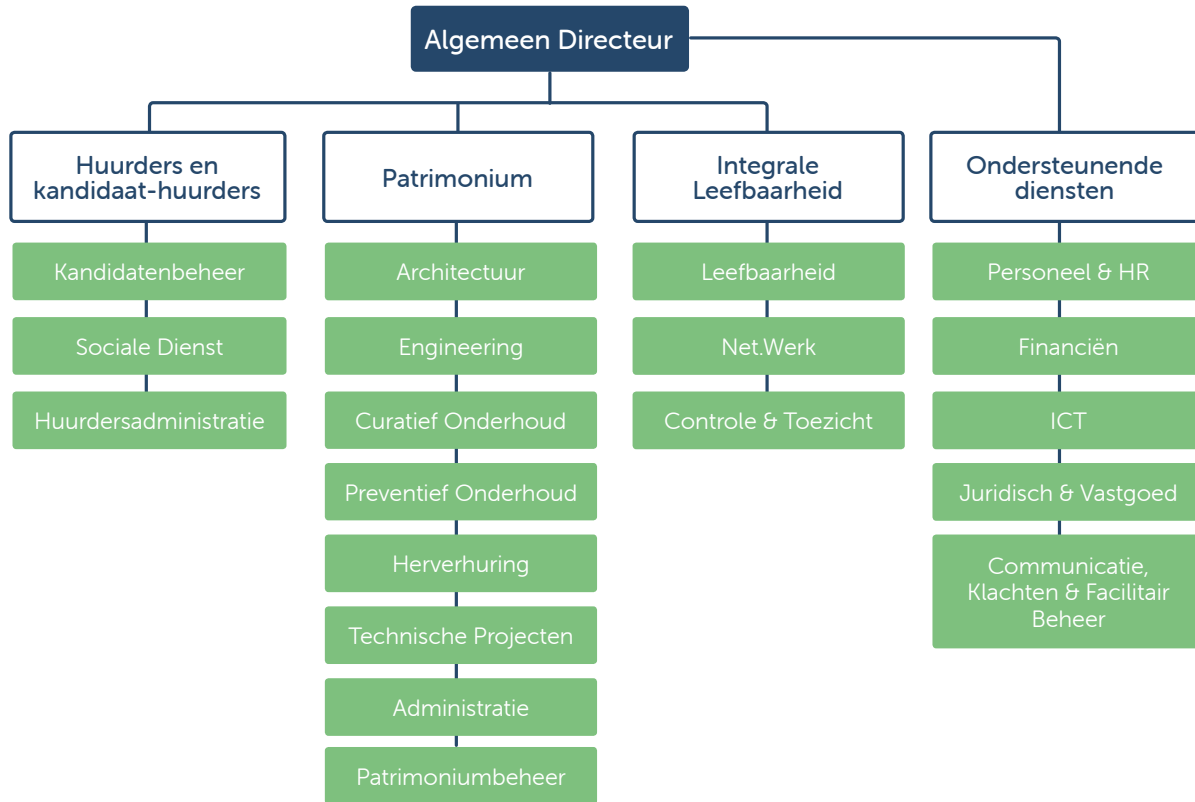
Aangeduid door de werkgever:

- Wouter Gehre is, in zijn hoedanigheid van algemeen directeur, aangesteld als voorzitter van het CPBW
- Luc Casier, Pascale De Langhe, Eric Korthout, Steven Wouters (tot juni 2018) en Sylvie Vercammen (tot november 2018).
- Carl Adriaenssens, preventieadviseur, is aangesteld als secretaris van het comité.

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

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

Organogram



1. Huurders en Kandidaat-Huurders



1.1 Kandidaat-huurders

Kandidatenbeheer

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

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

In 2018 werden 6 grote projecten opgeleverd, voor in totaal 361 huurwoningen en 40 koopwoningen.

Vijf van die projecten werden in 2018 allemaal door de dienst verhuurd of verkocht, een project werd opgeleverd eind 2018, de verhuring daarvan moest nog opgestart worden. Daarnaast organiseerden de toewijzers ook regelmatig verhuurdagen voor panden, omdat bij moeilijk verhuurbare panden een persoonlijke benadering het beste resultaat geeft.

In 2018 bezochten **24.313** personen het centraal inschrijvingskantoor onder de blauwe Silvertoptoren. Dit zijn minder bezoekers in vergelijking met 2017, een jaar waarin er een actualisatie van de wachtlijst gebeurde.

Automatisatie toewijzingen

In 2018 werd de methodiek van het automatisch toewijzen nog verder uitgerold. De voorkeuren die in 2017 werden gelanceerd werden in 2018 ingeregeld zodat een verfijning van het automatisch toewijzen kon

gebeuren. De toewijzers verkregen hierdoor per pand een beperkte lijst van batig gerangschikte kandidaten rekening houdende met hun wijkkeuze en gekozen voorkeuren.

Deze werkwijze zorgt ervoor dat, na de plaatsbeschrijving is uitgevoerd, er automatisch een toewijzingslijst per pand kan gegenereerd worden, waarbij er rekening wordt gehouden met alle voorkeuren van de kandidaat-huurder.

Wachlijsten & nieuwe contracten

Eind december 2018 stonden in totaal **23.037** kandidaten op de wachtlijst, waarvan 19.259 externen. In totaal schreven **4.084** kandidaat-huurders zich in op de wachtlijst.

In 2018 werden **3.829** kandidaten uitgenodigd om een sociale woning te bekijken. **1.216** of 32% nam een optie op de aangeboden woning. In totaal tekende Woonhaven Antwerpen **1.288** nieuwe huurcontracten, waarvan 880 gezinnen zijn die nog niet bij Woonhaven woonden.

Kandidatenbeheer

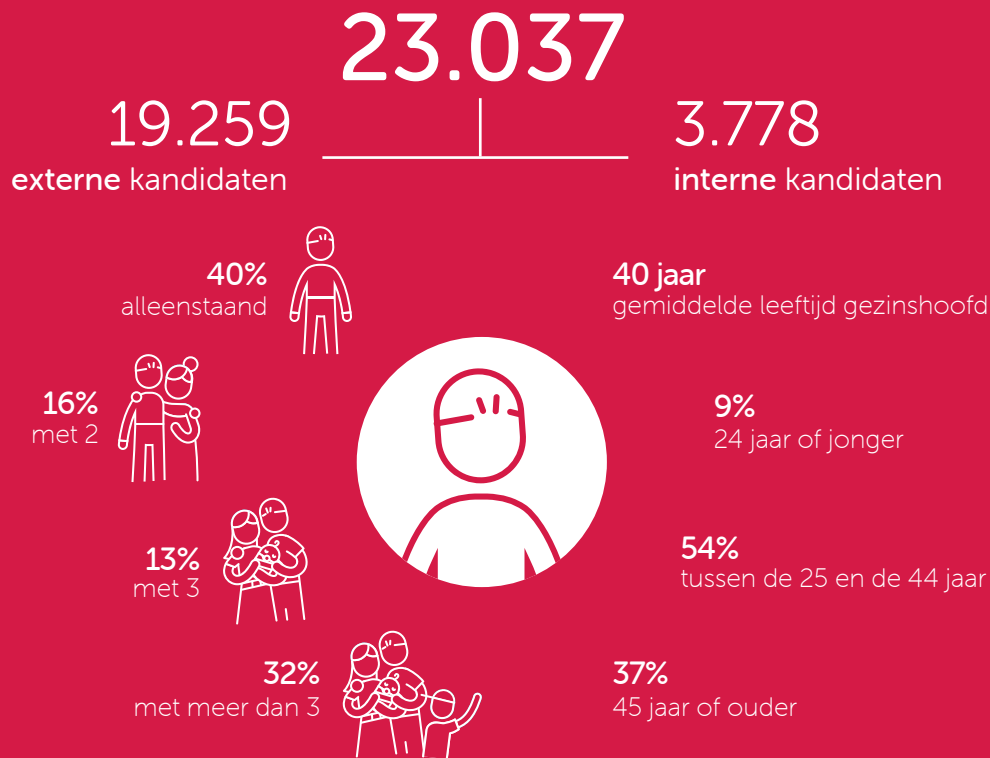


340
inschrijvingen
per maand



24.313
bezoekers
in het centraal
inschrijvingskantoor

Profiel kandidaat-huurders



1.2 Huurdersadministratie

Bezoekers kantoren

In totaal ontvingen de acht huurderskantoren **25.138 bezoekers**, waarvan er 1.734 op afspraak kwamen. Voor sector Noord zijn de kantoren Luchtbal en Linkeroever het meest bezocht, voor sector Zuid is dit Kiel en Antwerpen-Centrum.

643 huurders verlieten Woonhaven: 48% onder de normale opzeg van 3 maanden, 26% verhuisde naar een rust- en verzorgingstehuis, 17% overleed wat leidde tot einde huurovereenkomst. De overige 7% waren onbeheerde nalatenschappen waarbij de overleden huurder geen familie heeft of dat de nalatenschap werd verworpen. Tot slot zijn er 10 huurders (2%) die een koopwoning van Woonhaven aankochten en daarom hun huurcontract beëindigden.

Daarnaast werden er **394** contracten beëindigd doordat de huurder intern muteerde, **53** huurders verlieten na een opzeg door WHA spontaan de woning en bij **51** huurders kwam het tot een gedwongen vertrek na tussenkomst van de rechtbank. Meer details over dat laatste cijfer staan op pagina 36.

Specifieke toewijzingen

Het kaderbesluit sociale huur, dat in 2017 op een aantal vlakken werd gewijzigd, bepaalt voor een deel de toewijzingen aan specifieke doelgroepen. In artikel 24§2 staat dat 5% van alle jaarlijkse toewijzingen mogen gebeuren aan drie doelgroepen:

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

In totaal gebeurden 62 verhuringen, respectievelijk 25, 21 en 16 aan bovenstaande doelgroepen.

Gemeentelijk toewijzingsreglement

Naast de reguliere verhuringen waren er in 2018 een deel verhuringen conform de bepalingen van het Gemeentelijk Toewijzingsreglement (GTR). Deze verhuringen voorzien in de woonbehoeften van specifieke doelgroepen.

In 2018 gebeurden volgende toewijzingen:

Bewonersgroep	aantal
Transitbewoners (art. 8 GTR)	4
Aangepaste woningen voor senioren (art. 5 GTR)	112
Mantelzorg	6
Voorrang wonen in gemeente	668

In totaal tekende de huurdersadministratie **1.288** nieuwe huurcontracten, waarvan 408 contracten waren voor reeds zittende huurders. 20% van deze groep internen verhuisde met de prioriteit mutatie renovatie, gezien hun woning moest gerenoveerd worden. 47% van de interne mutaties waren gezinnen die door een gewijzigde gezinssamenstelling recht hadden op een grotere woning en 9% woonde onderbezet (meer dan 1 slaapkamer in overtal) en verhuisde met de voorrang onderbezetting naar een kleinere woning.

Huurdersadministratie



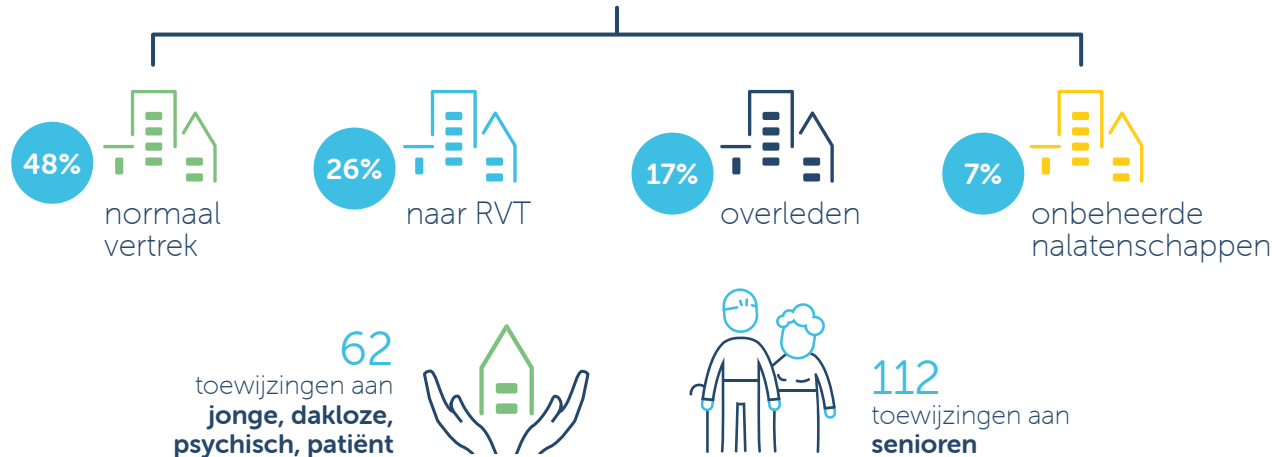
1.288
nieuwe
huurcontracten



643
vertrokken huurders



25.138
bezoekers
in de 8 kantoren



1.3 Sociale Dienst

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, 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. Ongeveer 16% van de nieuwe huurders in 2018 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), ALERT, SSeGA-project en OCMW. De samenwerking met deze partners zorgt voor de nodige ondersteuning van kwetsbare huurders.

Profiel huurders



51%
alleenstaand



19%
met 2



10%
met 3



20%
met meer dan 3

33.733
personen

gezinshoofd

56 jaar

INKOMEN:
18.422,33 euro
(netto belastbaar)

65% minder
dan 10 jaar huurder

2. Integrale Leefbaarheid



De directie bestaat uit drie diensten: Interactieve Leefbaarheid, Toezicht en Net.Werk. Voor een praktische werking hebben ze in 2018 het patrimonium van Woonhaven opgesplitst in 5 wijken:

- Noord (2040, 2030, 2180, 2170)
- Oost (2060, 2100, 2140)
- Zuid (2660, 2610, 2650, 2640, 2600, 2018)
- West (2000, 2050)
- Kiel (2020)

In elke wijk zijn toezichters, leefbaarheidsmedewerkers, NICO's, BOM'ers, wijkmedewerkers en poetstoezichters actief. De wijkteams zetten zich in voor de leefbaarheid in en rond de gebouwen en organiseren acties rond het respect voor het RIO, het bevorderen van de samenleving en dat in samenwerking met alle andere wijkactoren.

Integrale leefbaarheid streeft met z'n vijf wijkgerichte teams naar een globale en gecoördineerde werking. De diensten werken niet enkel reactief (vaststellen, opkuisen,...), maar focussen ook op proactieve werking (sensibiliseren, voorkomen, bewust maken,...). In deze integrale structuur wordt er ook gewerkt aan een overkoepelende samenwerking met de stad en andere externe partners. Het werken met wijkteams stelt integrale leefbaarheid in de mogelijkheid om projecten, acties, e.a. goed af te stemmen met alle betrokken collega's.

Toezicht

De dienst Toezicht heeft zich in haar eerste volledige werkjaar toegespitst op enerzijds de controle op de toelatingsvoorwaarden om sociaal te huren en anderzijds op de veiligheidsaspecten en het naleven van het reglement van inwendige orde.

20.728 huurders werden gescreend op eigendom, 156 huurders waren niet in orde conform de regelgeving. Van die groep hebben 129 zich snel in regel gesteld,

in de andere gevallen werd het dossier opgezegd (12) of was het dossier eind 2018 nog lopende. Voor buitenlandse eigendom werden 42 dossiers opgestart en in samenwerking met een extern onderzoeksbureau zijn bij 14 huurders één of meerdere eigendommen in het buitenland gevonden.

De wijkmedewerker controleert en onderzoekt de vaststellingen en vermoedens aangaande fraude. Vanuit hun expertise werken zij mee aan projecten en acties die binnen de directie integrale leefbaarheid opgezet worden. Verder heeft de dienst administratieve controles uitgevoerd op onder meer gezinssamenstelling, bewoning en onderverhuring. De wijktoezichters hebben, naast hun permanente aanwezigheid en het ondersteunen van de leefbaarheidsacties, controles gedaan op vluchtwegen, schotelantennes en sluikstort.

Om sluikstorters te betrappen zijn 267 keer camerabeelden opgevraagd, wat leidde tot 137 vaststellingen. Zestien keer zijn camerabeelden bekeken op vraag van de politie.

Interactieve Leefbaarheid

De vijf leefbaarheidsmedewerkers 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 2018 werden 198 acties geïnitieerd door de leefbaarheidsmedewerkers, al dan niet vanuit een concrete vraag van bewoners. Er gebeurden 129 technopreventieve aanpassingen en er werden 39 camera's geïnstalleerd of vernieuwd.

Net.Werk

De NICO's (niet-inwonende conciërges) staan in voor het poetsen van gebouwen en het uitvoeren van kleine reparaties in de gemeenschappelijke delen van de gebouwen. **Eind 2018 waren er 25 NICO's aan de slag**, verspreid over de hoogbouwcomplexen van Woonhaven.

Het Net.werk team, waarin onder meer medewerkers met het artikel 60-statuuut zitten voerden 5.912 werkbonnen uit. Zij verwijderden sluikestort in en rond de gebouwen (3.282 acties in 2018), installeerden rookmelders (679 installaties), pompten kelders leeg (584 acties in 2018) en maakten woningen leeg bij onbeheerde nalatenschappen. Zij stonden ook in voor de opname van de collectieve meterstanden.

Om de werking van de Nico's te ondersteunen en controle uit te voeren op de externe poetsopdrachten zijn in 2018 **twee poetstoezichters** gestart. Zij controleren de taken van de Nico's maar ondersteunen hen ook waar nodig.

In 2018 werkte het Net.Werk-team mee aan 5 'Buurt aan de beurt' acties van de Stad Antwerpen. In deze buurten werden er ook 21 'Blok aan de beurt'-acties (BAB's) uitgevoerd. Hierbij werkten ze gedurende een korte periode (1 tot 4 weken) intensief rond enkele gebouwen. Tijdens zo'n actie wordt afval opgeruimd, kelders gepoetst, onkruid verwijderd en gebeuren er algemene oprisingswerken.

Leefbaarheid



129

Technopreventieve
Maatregelen



156

Huurders met
(gedeelde) **eigendom**



39

Nieuwe
camera's



679

Rookmelders



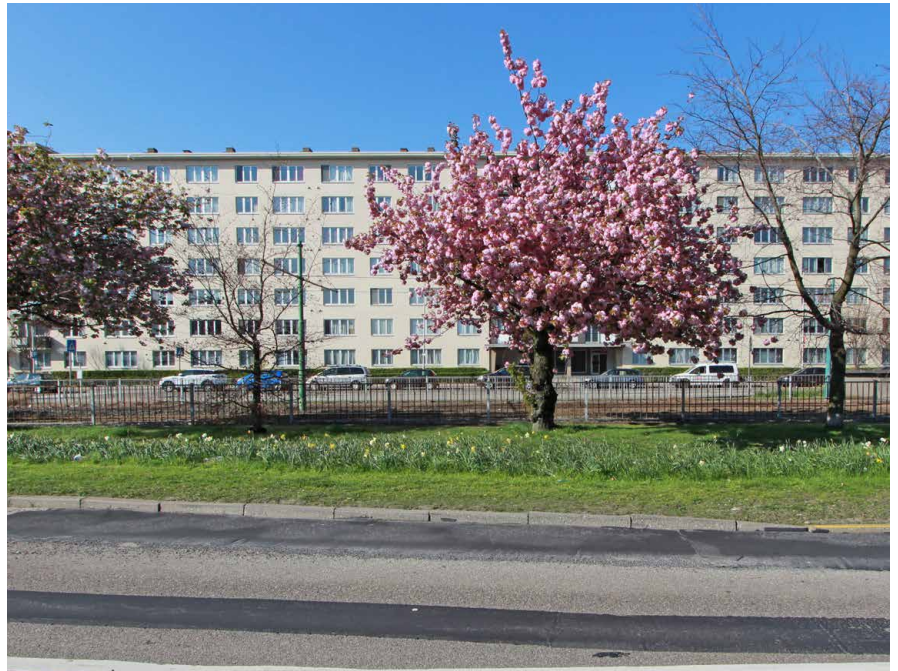
198

Leefbaarheids-
acties





3. Patrimonium



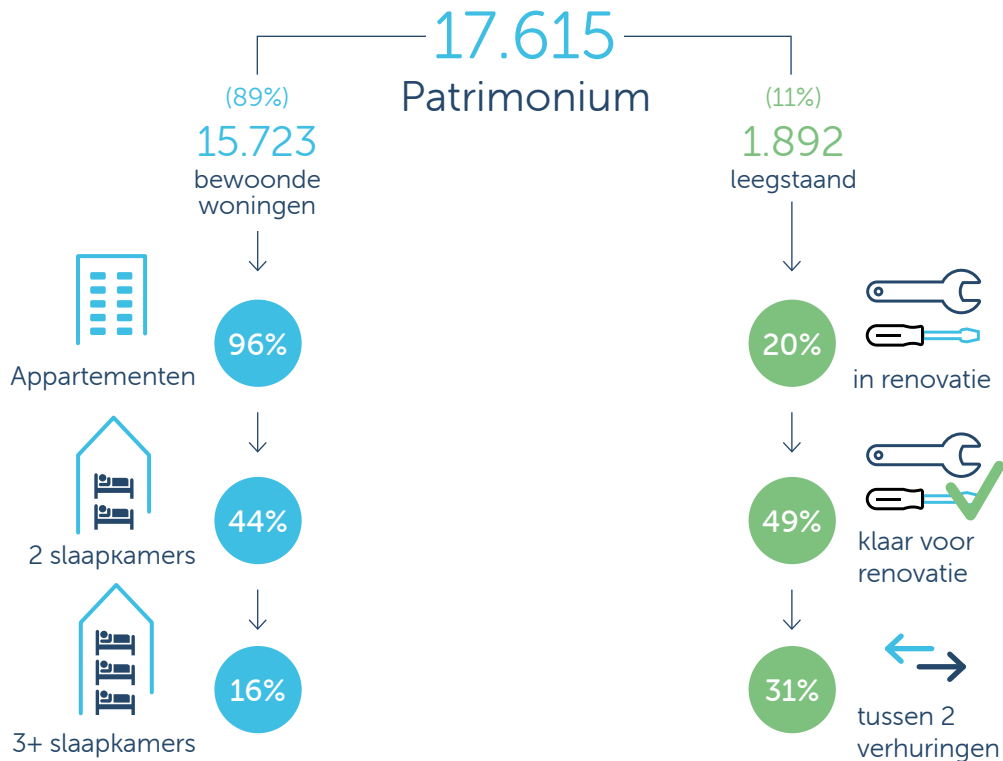
3.1 Directie Patrimonium

De directie Patrimonium bestaat uit negen diensten, elk met hun specialiteit.

- Overkoepelend is er een dienst **Administratie** die de administratie van de verschillende technische diensten vorm geeft en opvolgt. Zo zijn er onder meer nieuwe raamcontracten gegund voor sanitaire installaties, elektrotechnisch materiaal en groenonderhoud.
- De dienst **Curatief Onderhoud** is verantwoordelijk voor alle reparaties bij huurders en bestaat dan ook uit een planningsdienst en een grote groep technici, gespecialiseerd in verschillende stielen. De dienst stelt jaar na jaar een stijging vast van het aantal digitale herstelmeldingen, in 2018 waren het er 2.969. Maar ook de interne meldingen, door een meer actieve rol op dit vlak van wijktoezichters en NICO's, zorgen voor meer aanvragen tot reparaties.
- **Preventief Onderhoud** heeft tot doel ons patrimonium planmatiger te onderhouden en hier de nodige contracten voor af te sluiten. Onder meer het beheer van de 700 liften van Woonhaven valt onder deze dienst. In 2018 is voor de vernieuwing van de liften een nieuwe aanbesteding opgestart die in 2019 moet gegund worden.
- **Patrimoniumbeheer** is de centrale database van de directie Patrimonium, brengt alle gebouwen digitaal in kaart, levert informatie aan voor Preventief Onderhoud en zorgt ervoor dat alle gebouwen een EPC-atteest hebben. Nieuwe gebouwen worden door de dienst opgemeten en gedigitaliseerd.

- Binnen de **Technische Projecten** worden alle duurzaamheids- en energieverbeterende projecten opgevolgd, zoals isoleren van daken, vernieuwen van verwarmingsinstallaties of plaatsen van nieuwe ramen. De samenwerking met externe aannemers wordt door dit team opgevolgd, net als het beheer van leegstaande gebouwen en de technopreventieve maatregelen om de leefbaarheid te verbeteren.
- **Plaatsbeschrijvingen** controleert panden net voor of net na verhuring, samen met de betrokken huurder en ondersteunt Patrimoniumbeheer bij alle opmetingen.
- **Herverhuringen** zorgt ervoor dat woningen tussen twee verhuringen, op basis van de plaatsbeschrijving, hersteld worden en terug verhuurklaar zijn.
- De medewerkers van de dienst **Architectuur** begeleiden alle grote nieuwbouw,- vervangbouw- en renovatieprojecten in ons patrimonium. Ze begeleiden externe architecten tijdens hun opdracht en werken intensief samen met heel wat actoren.
- Bij **Engineering** ten slotte zit de concrete opvolging van alle bouw- en renovatieprojecten en wordt de nazorg gedaan van opgeleverde panden. De dienst werkt ook regelmatig samen met Technische Projecten voor kleinere renovatieprojecten waarbij de bewoners niet moeten verhuizen.

Patrimonium



3.2 Architectuur

In 2018 had Woonhaven in totaal 37 werven waarvan er op het einde van het jaar 13 gerealiseerd waren. Het gaat bij de opgeleverde projecten over 4 nieuwbouwprojecten, 2 vervangbouwprojecten en 7 technische renovaties. Een paar opvallende projecten:

- Nieuwbouw – 31 huurwoningen en 27 koopwoningen in de wijk Cadix (Eilandje)
- Nieuwbouw – 55 huurwoningen en 13 koopwoningen in Eksterlaer (Deurne)
- Vervangbouw – 103 huurwoningen in het project LUCA 1 (Luchtbal)
- Technische renovatie – vernieuwing van de 22 liften in de Braemwijk (Kiel)

Na de oplevering van de projecten Cadix en Eksterlaer, samen goed voor 40 koopwoningen, stopt Woonhaven haar activiteiten met sociale koopwoningen en wordt er volledig gefocust op sociale huurwoningen.

In de periode 2013-2018 heeft Woonhaven Antwerpen 38 projecten gerealiseerd, goed voor 1.705 nieuwe of grondig gerenoveerde sociale woningen. Dat zijn zestien nieuwbouwprojecten (483 woningen), 11 vervangbouwprojecten van bestaande woningen (742) en 11 totaalrenovaties, waarbij de draagstructuur van het gebouw wel bewaard werd maar al de rest is vernieuwd (480).

Projecten

Opgeleverd

4 Nieuwbouw
→ 168 huurwoningen
en 40 koopwoningen

2 Vervangbouw
→ 193 woningen

7 Technische renovaties
→ impact op
1.407 woningen

Investeringskost
→ 70,1 miljoen euro

In uitvoering & gepland

8 Nieuwbouw projecten
→ 455 woningen

11 Vervangbouw projecten
→ 916 woningen

11 Renovatie projecten
→ 1.747 woningen

16 Technische renovaties (elektriciteit, dakisolatie, verwarming ...)
→ 6.225 woningen

Geschatte investeringskost
→ 499 miljoen euro



3.2 Analyse werkbonden

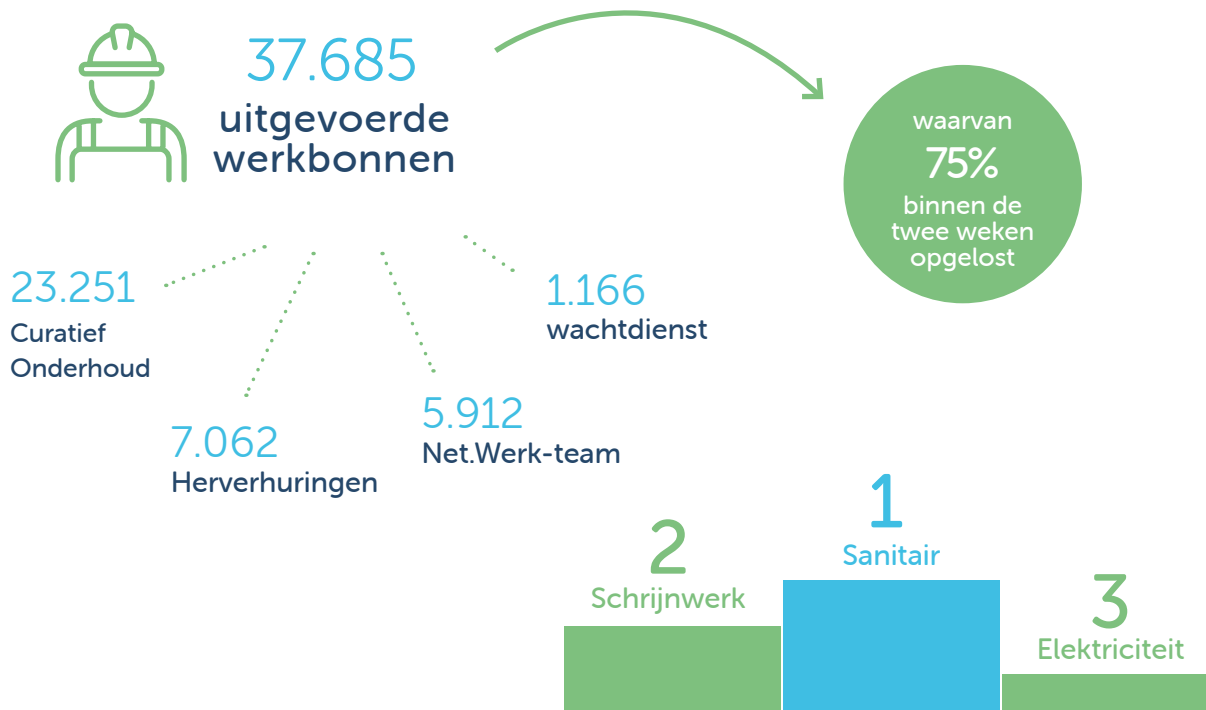
Voor vier diensten van Woonhaven worden alle opdrachten vertaald in werkbonden: Curatief Onderhoud (inclusief de wachtdienst), Herverhuringdienst, Net.Werk-team en de technopreventieve aanpassingen voor de directie Integrale Leefbaarheid.

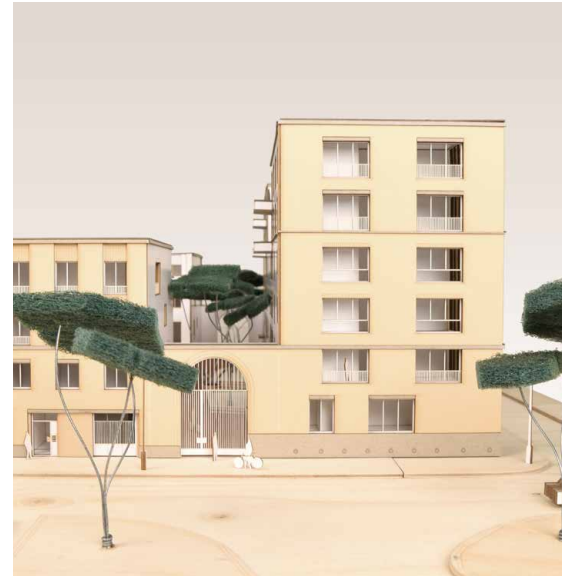
In totaal werden er 50.546 werkbonden aangemaakt voor deze vier diensten, voor externe bedrijven waarmee Woonhaven samenwerkt werden nog eens 4.517 werkbonden gecreëerd. Van de werkbonden voor interne diensten waren er 75% uitgevoerd tegen het einde van het jaar, wat een vergelijkbaar percentage is met vroegere jaren. Dat percentage vertekent wel de realiteit, want een aanzienlijk deel van de werkbonden wordt aangemaakt maar nooit uitgevoerd (de reparatie is niet meer nodig, de opdracht zit vervat in een andere werkbond ...). De dienst Curatief Onderhoud heeft de meeste reparaties (23.251 + 1.166 voor de wachtdienst), bij het Net.Werk-team is de doorlooptijd het snelste (90% opgelost binnen de tien werkdagen). Logische verhoudingen, aangezien Curatief

Onderhoud reparaties doet in bewoonde woningen en het Net.Werk-team vooral focust op het opruimen van sluikestort in de gebouwen. De doorlooptijd van reparaties bij Curatief Onderhoud zit op 79% binnen de tien werkdagen. Problemen met centrale verwarming worden traditiegetrouw sneller uitgevoerd met een afwerkingsgraad van 85% binnen de week. Voor de Herverhuringploeg zijn de doorlooptijden langer, aangezien ze meer werken hebben om leegstaande panden terug verhuurklaar te maken.

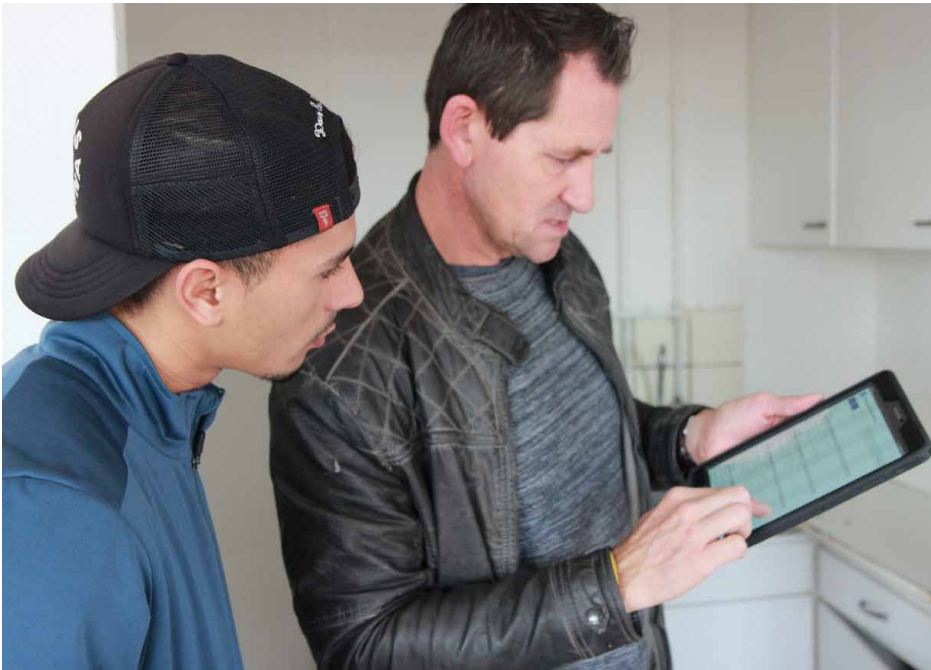
Herstellingen aan de sanitaire installaties blijven voor Curatief Onderhoud, met ongeveer 1 op 3 werkbonden, de grootste werkpost. Schrijnwerk (1 op 5) en elektriciteit (1 op 5) vervolledigen de top drie. Bij Herverhuring bestaat de top drie uit respectievelijke schrijnwerk, sanitair en elektriciteit. Bij het Net.Werk-team ten slotte is het grootste deel van de werkbonden voor het verwijderen van sluikestort uit de gebouwen (75%), de andere werkbonden zijn voornamelijk voor het plaatsen van rookmelders.

Analyse werkbonnen





4. Ondersteunende diensten



4.1 Huurachterstallen & juridische dossiers

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

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

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

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

Het opvolgen van huurdersdossiers inzake huurachterstallen gebeurt door **vier medewerkers die werken voor de Huurdersadministratie**.

Het opvolgen van fraudedossiers (eigendom en leefbaarheidsproblemen) gebeurt door twee medewerkers vanuit de cel Toezicht. Beide teams worden ondersteund door de 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 469 verzoeningszittingen plaats.

Huurachterstallen en juridische dossiers

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

In 2018 zijn **244** dossiers omwille van huurachterstal ingeleid bij de rechtbank, in 62 gevallen heeft de rechter de ontbinding bekrachtigd. Van deze dossiers werden er 22 uithuiszettingen uitgevoerd, 23 huurders hebben zich alsnog in regel gesteld en de schuld betaald, 17 dossiers waren nog niet afgerond einde 2018. Voor 56

huurders was er nog een laatste kans en werd een ultiem afbetalingsplan toegestaan. Daarnaast betaalden 57 huurders hun achterstal nog voor de zittingsdatum. Ten slotte waren er eind 2018 nog 69 lopende dossiers.

Eind 2018 bedroeg de totale huurachterstal (huurachterstal, dossierkosten en facturatie) van zittende huurders **772.928 euro** en waren er 658 afbetalingsplannen lopende.

Fraude en leefbaarheidsproblemen

Onder fraude vallen onrechtmatige bijwoning, fraude met eigendom, oneigenlijk gebruik van de woning, domiciliefraude en het afleggen van valse verklaringen. Ook tegen leefbaarheidsproblemen wordt streng opgetreden. Wanneer alle bemiddelingen van Woonhaven en eventueel externen geen soelaas brengen, treedt Woonhaven streng op. Want zorgen dat huurders goed samenleven is een van de belangrijkste prioriteiten voor een sociale huisvestingsmaatschappij.

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

Tot slot zijn er ook nog 42 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 2018 had Woonhaven Antwerpen 132 commerciële verhuringen. Tijdens het jaar zijn er 14 nieuwe verhuringen bijgekomen, waaronder een veganshop, een podologe, een juwelenontwerpster een adviesbureau.

Aan- en verkoop

In 2018 verkocht Woonhaven 6 eengezinswoningen openbaar, 1 in Deurne en 5 in Moretusburg (Hoboken), 1 eengezinswoning werd verkocht aan het OCMW Antwerpen. In het kader van het sociaal koopproject Cadix werden in Antwerpen (Portostraat- Indiëstraat) 27 appartementen verkocht. In Hoboken (Groen Zuid) werden 6 sociale koopappartementen verkocht.

Woonhaven kocht in 2018 een handelsgelijkvloers aan in Deurne, Ter Heydelaan 6. In de toekomst wordt beslist over de ontwikkeling van dit pand.

4.2 Personeel - preventie

In 2018 stelde Woonhaven Antwerpen gemiddeld 267,7 VTE te werk. **Op 31 december 2018 waren er 281 medewerkers of 265,5 VTE's effectief in dienst.**

Het personeelsbestand bestaat voor 63% uit mannen en 37% uit vrouwen, wat in vergelijking is met 2018. Ook het aantal VTE is nagenoeg gelijk gebleven.

Woonhaven heeft in 2018 verder ingezet op de mobiliteit van haar personeel. Het fietsplan waarin medewerkers een fiets kunnen kopen en afbetalen via Woonhaven bleef populair en steeg naar 90 deelnemers. In 2018 werd de oefening rond functieclassificatie en benchmarking afgerond en gecommuniceerd naar de medewerkers. Zo is er een objectief meetinstrument voor het koppelen van functies aan barema's. Vanaf 2018 wordt bijvoorbeeld meteen in elke vacature het bijhorende barema meegedeeld met het minimum en maximum van het barema.

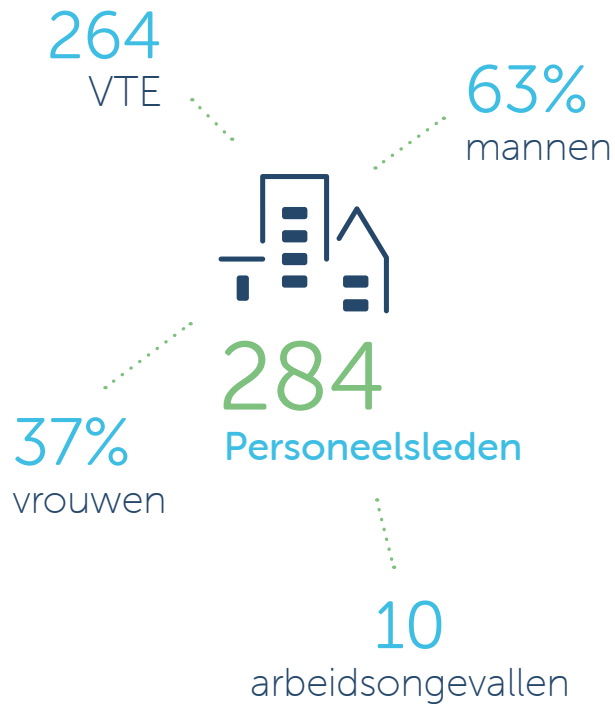
Preventie en bescherming op het werk

In 2018 is er na een gunning gekozen voor Mensura als externe preventiedienst. Samen met hen is er gestreefd naar optimalisatie van de medische onderzoeken, is er een bedrijfsronddag gebeurd met de externe preventieadviseur en zijn er op basis van de bevindingen de nodige actieplannen opgesteld. Dit zal in 2019 nog verder uitgewerkt worden. De resultaten van de psychosociale bevraging, die in 2017 werd uitgevoerd, werden in een plan van aanpak opgenomen en zal in 2019 verder uitgewerkt worden.

Er gebeurden in 2018 in totaal 22 arbeidsongevallen

waarvan er 10 geleid hebben tot een tijdelijke ongeschiktheid. Door het fietsplan stappen meer werknemers op de fiets om zowel het traject woon-werkverkeer af te leggen als om zich tijdens de uren te verplaatsen. De verhoging van het aantal fietsongevallen van drie naar dertien hangt hier dan ook mee samen.

Personeel



4.3 Financiën

Woonhaven Antwerpen sluit het boekjaar 2018 af met een verlies van **6.681.846 euro**. Het operationeel resultaat is verbeterd door de verhoogde impulssubsidie van de Vlaamse Overheid van 2,3 miljoen euro, opbrengst uit verkopen van 2,4 miljoen euro en een erfpachtvergoeding van 900.000 euro. Door de reguliere en uitzonderlijke afschrijvingen en de opbouw van de voorziening voor grote werken, leiden evenwel tot het boekhoudkundig verlies.

Het gecumuleerde overgedragen resultaat bedraagt 14.543.696 euro verlies op 31/12/2018.

Bij de niet-kaskosten zijn de afschrijvingen op gebouwen gestegen met 3,5 miljoen euro door de opleveringen van verschillende projecten in 2017 en 2018. Bovendien is er een uitzonderlijke afschrijving van 3,1 miljoen euro van nog openstaande boekwaardes van integraal

gerenoveerde gebouwen en een minwaarde op gronden van 1,7 miljoen euro (correctie van boekwaarde op bouwgrond die als natuurgebied wordt beschreven).

In totaal investeerde Woonhaven 103 miljoen euro in lopende projecten. Het totaal van de opgeleverde projecten bedroeg 71 miljoen euro en zorgen voor een stijging van 12% bij de afschrijvingen. De boekhoudkundige waarde van het patrimonium bedraagt 887 miljoen euro. De liquiditeitspositie, exclusief beheerde waarborgen, is verminderd met 5,6 miljoen euro en bedraagt 47 miljoen euro. Dat wordt verklaard door de terugbetaling van de leningen voor een totaal van 6,4 miljoen euro op de koopprojecten.

De netto-opbrengst uit de verkopen bedraagt 3,6 miljoen euro.

Aan de passieve zijde is het eigen vermogen door het verlies gedaald naar 112 miljoen euro. Er werden nieuwe kapitaalsubsidies bekomen ten bedrage van 3,8 miljoen euro. De opname in het resultaat van deze subsidies bedraagt 3,6 miljoen euro. De schulden op lange termijn bij de VMSW stijgen met 51 miljoen euro voor de nieuwe projecten. Bij de gebouwen met een Domus Flandria-lening (afgesloten in de periode '90-'00) dalen de schulden met 143.000 euro door afloop van deze leningen over 20 jaar. De totaal openstaande leninglast bedraagt 741 miljoen euro. De overige langetermijnschuld betreft de huurwaarborgen van huurders (11,5 miljoen euro).

In 2018 bedroeg de gemiddelde marktwaarde 535,11 euro, wat een stijging is van 11,71 euro (+ 2,24%) t.o.v. 2017. De reële huurprijs is het bedrag dat huurders betalen voor hun woning. Het is de huurprijs, zonder voorschotten voor huurlasten of centrale verwarming. In 2018 bedroeg de gemiddelde reële huurprijs 260,84 euro of een stijging van 2,53 euro (+ 0,98%) in vergelijking met 2017.

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 9,8 miljoen euro uitgegeven (inclusief kosten van huurlasten en cv) aan klein en groot onderhoud en herstellingen. De voorziening voor de meerjarenplanning groot onderhoud werd verhoogd met 1,5 miljoen euro en bedraagt momenteel 20 miljoen euro.

Samengevat boekt Woonhaven in 2018 een verlies dat enerzijds toe te schrijven is aan een beperkte stijging van de omzet uit huren en andere opbrengsten (0.54%) in verhouding tot de stijging van de vaste kosten voor onderhoud en herstel en werkingskosten (6%). Deels wordt dit gecompenseerd door de verkoop van woningen en de impuls subsidie van het Vlaams Gewest en de eenmalige erfpachtvergoeding, afgerekend in 2018. Anderzijds wegen vooral de niet kaskosten op het boekhoudkundig resultaat: jaarlijks stijgen de afschrijvingen als gevolg van nieuw of gerenoveerde gebouwen of grote technische renovaties zoals vernieuwing liften, cv installaties, elektriciteit. Bij een

renovatie of vervangbouw is er eventueel nog de openstaande netto boekwaarde die moet afgeboekt worden. Dit is een uitzonderlijke kost (3,1 miljoen euro). Het uiteindelijk resultaat zorgt voor een daling van het eigen vermogen en een verhoogd overgedragen verlies.

Het netto bedrijfskapitaal is positief en bedraagt 165.000 miljoen euro (- 10,3 miljoen euro ten opzichte van 2017).

Financiën

€ **Resultaat**
2018 ↓ - € 6.681.846
2017: + € 2.039.231

 **Gemiddelde marktwaarde**
€ 535,11

 **Gemiddelde reële huurprijs**
€ 260,84

4.4 Klachtenrapport

Klachtenprocedure

Op 12 september 2017 keurde de raad van bestuur de nieuwe klachtenprocedure goed.

De klachtenprocedure is gebaseerd op een vastgelegde taakverdeling binnen Woonhaven Antwerpen. Zo is het voor de medewerkers duidelijk wie de klacht afhandelt.

De klachtencoördinatoren zijn het centrale aanspreekpunt voor de klachtenbehandeling. De klachtencoördinatoren beheren de mailbox Klachten, registreren en coördineren de klachten en zien er op toe dat de behandeling van een klacht verloopt conform de klachtenprocedure. De klachtencoördinatoren zullen na afhandeling van de klacht deze ook beoordelen.

Een klachtenbehandelaar voert het inhoudelijk onderzoek van een klacht hem/haar toegewezen door een klachtencoördinator. De klachtenbehandelaar deelt vervolgens het resultaat van het onderzoek mee aan de klachtencoördinator.

Binnen Woonhaven Antwerpen maken we een onderscheid tussen eerste en tweede lijnsklachten. Een eerstelijnsklacht kan ons toekomen in de vorm van een vraag of een melding.

Een tweedelijnsklacht is een klacht die als dusdanig wordt geregistreerd en waarbij de klachtenprocedure in werking treedt. De informatie of de ondernomen actie die in eerste lijn door de bevoegde diensten werd verstrekt of ondernomen, wordt door de verzoeker als onvolledig ervaren en leidt tot ontevredenheid. Het kan ook zijn dat er voordien nooit melding werd gedaan, maar dat de klacht van die aard is waardoor er

onmiddellijk een onderzoek naar verantwoordelijkheden nodig is en de klachtenprocedure moet worden opgestart.

Een klacht is ontvankelijk wanneer deze door Woonhaven Antwerpen in behandeling wordt genomen:

- Een klacht zal worden behandeld wanneer de identiteit van de klager bekend is.
- De klacht een duidelijke omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.

Een klacht is onontvankelijk en zal dus niet door Woonhaven Antwerpen worden behandeld:

- Indien er reeds een klacht werd ingediend over dezelfde feiten en deze reeds werden behandeld volgens de klachtenprocedure.
- Indien de klacht over feiten gaat die langer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden.

- Indien de feiten onderdeel uitmaken van een juridische procedure of waar niet alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden aangewend.
- Indien de klacht 'kennelijk' onredelijk of 'kennelijk' ongegrond is. Er zijn geen gefundeerde argumenten aanwezig om de klacht in behandeling te nemen.

Aantal klachten

Dit verslag is gebaseerd op de gegevens van de periode van **1 januari 2018 tot en met 31 december 2018** die centraal werden geregistreerd door de klachtencoördinatoren.

Voor 2018 werden in totaal 649 "klachten" geregistreerd door de klachtencoördinator. Hiervan kunnen er 260 of 40% als onontvankelijk worden beschouwd aangezien het om informatieve vragen of meldingen ging, dikwijls in "klachtvorm". De gevraagde informatie werd dan met een geïndividualiseerd schriftelijk antwoord aan de klanten verstrekt door de bevoegde dienst.

De overige **389 of 60% ontvankelijke klachten** zijn opgedeeld in:

- 256 (66%) technische klachten
- 77 (20%) administratieve klachten
- 56 (14%) klachten aangaande Leefbaarheid of Samenleving.

Van die 389 klachten werd 382 of 98% deels of volledig opgelost. De 7 of 2% niet opgeloste klachten zijn vooral technische klachten waarvoor op het moment van afsluiten van de klacht niet onmiddellijk een oplossing geboden kon worden. Het gaat hierbij over een paar aanslepende problemen in nieuwbouwprojecten waarbij de aannemer op zich laat wachten of over reparaties van liften die te lang duren omdat onderdelen op zich laten wachten.

Van die 389 ontvankelijke klachten werden er **141 of 36% na beoordeling (deels) gegrond verklaard**. Dit wil zeggen dat de 'klager' (deels) gelijk had of in zijn recht was.

In vergelijking met de vorige jaren (2017 - 41%; 2016 - 65%) is dit opnieuw een daling van het aantal (deels) gegronde klachten, ondanks de stijging in absolute aantallen. De meerderheid (80%) van de gegronde klachten hadden te maken hebben met technische problemen. 16% van de gegronde klachten gingen over de leefbaarheid of het samenleven en de rest (4%) is administratief.

Klachtenbeeld en realisaties 2018

In 2018 werden er dus 389 ontvankelijke klachten geregistreerd.

Dit aantal is gestegen tegenover 2017 (268) en 2016 (176).

Analyse ontvankelijke klachten:

	2016	2017	2018	Vershil
Technisch	116	140	257	+117
Administratief	28	78	77	-1
Samenleving	32	50	56	+6
Ontvankelijk	176	268	389	+121
Onontvankelijk	34	18	260	+242
TOTAAL	210	286	649	+363

De grootste stijging is er bij het aantal technische klachten. Daar zijn een paar verklaringen voor:

- Er is een tendens waarbij steeds meer huurders de facto technische facturen betwisten en verhaal willen, de gestegen onderhoudskosten kunnen hier een verklaring in zijn.
- Huurders worden steeds mondiger en vinden de weg naar de klachtendienst ook gemakkelijker, onder meer omdat Woonhaven proactief de dienst Klachten promoot in haar communicatie.
- Door de algemene prijsstijging van elektriciteit en water krijgen huurders hogere facturen van afrekeningen, waardoor er steeds meer de (vaak onterechte) assumptie is dat er problemen zijn met hun elektrische of sanitaire installaties.

66% van alle ontvankelijke klachten zijn **technische klachten** over het curatief onderhoud. Ongeveer 1 op

5 van de technische klachten handelen over het sanitair en de leidingen. Ook hier gaat het vaak om structurele problemen die pas volledig opgelost kunnen worden na totaalrenovatie. Vervolgens komen de betwistingen facturen (17% van alle ontvankelijke technische klachten). Deze worden in de eerste plaats zoveel mogelijk in eerste lijn opgevolgd en beantwoord. De geregistreerde betwistingen facturen zijn dan huurders die blijven weigeren om een factuur te betalen of hiervoor gaan aankloppen bij de Huurdersbond of de Ombudsvrouw. Op de derde plaats staan 12,8% (19) klachten over de elektriciteit terugkomen. Het merendeel van de klachten zijn afkomstig van huurders die omwille van hun hoge afrekening elektriciteit een defect vermoedden in hun installatie en Woonhaven hiervoor aansprakelijk willen stellen of een compensatie eisen. Woonhaven kon dit in alle gevallen weerleggen.

Liftproblemen zijn goed voor 12% (18). Deze problemen en klachten komen jaarlijks terug. Een deel is onvermijdelijk, maar met de nodige acties probeert

Woonhaven sterker in te zetten in het vermijden van liftproblemen, met onder meer een uitgebreidere onderhoudsplanning.

Andere technische klachten gaan over de dienstverlening (11,5%), verwarming (9%), ramen en deuren (6%), vloeren en muren (m.u.v. vocht) (4%), en andere problemen zoals ongedierte, garages, groen, glasbreuk, brandpreventie en schilderwerken (samen goed voor 11%).

Na de technische klachten zijn 19,4% van de ontvankelijke klachten **administratieve klachten**. Het gros van deze administratieve klachten (50,6%) zijn voor de dienst Kandidatenbeheer en gaan quasi altijd over de wachtlijst voor een sociale woning. Af en toe zijn er ook klachten over bijvoorbeeld de toewijzingen, dienstverlening en de huurpremie. De tweede groep binnen de administratieve klachten zijn die voor de Huurdersadministratie (35) en de afrekening huurlasten (14,4%).

De resterende 14 % van de ontvankelijke klachten gaan over **Leefbaarheid**. 78% van de samenlevingsproblemen zijn voor de sociale dienst en gaan over het samenleven en de mogelijke problemen die dat kan veroorzaken tussen huurders. De andere 22% gaan over sluikestort, het poetsen van gemene delen of een ander probleem dat de leefbaarheid verstoort.

Acties naar aanleiding van klachtenanalyse

De formele oprichting van een directie Leefbaarheid in 2018 en de organisatie van deze dienst moet op termijn een positieve invloed hebben op het samenleven in de wijken waar Woonhaven actief is.

Daarnaast is Woonhaven volop haar patrimonium aan het renoveren en worden er regelmatig nieuwe projecten opgeleverd. Een goede opvolging van die projecten blijkt onder meer uit de klachtenanalyse noodzakelijk te zijn en daarom is er een specifieke diens Nazorg opgericht. Het is een goede stap om de stijging in het aantal klachten over nieuwe woningen gevat aan te pakken en vooral in de toekomst te vermijden.

Ook de terugkerende problematiek met liften heeft ertoe geleid dat er eind 2018 een nieuwe aanbesteding is gelanceerd voor het onderhoud van de liften van Woonhaven Antwerpen. Door onder meer hier sterker op in te zetten moet het onderhoud van de liften beter en sneller gebeuren in de toekomst.



www.woonhaven.be/jaarverslag2018