

Visitatierapport

Woonhaven, Antwerpen



Visitatiegesprekken op 5 - 6 - 7 - 8 -12 november 2013

Definitief visitatierapport van 7 maart 2014



Prestatiebeoordeling SHM Woonhaven

Datum rapport: 7 maart 2014

Datum visitatiegesprekken: 5 - 6 - 7 - 8 - 12 november 2013

Datum presentatie aan raad van bestuur: 7 januari 2014

Erkenningsnummer SHM:

1140

Contactgegevens SHM:

Steenhouwersvest 61, 2000 Antwerpen

T 03 213 67 00

info@woonhaven.be

www.woonhaven.be

Directeur:

Ben Forier (algemeen directeur tot 31 december 2013)

Wouter Gehre (algemeen directeur ad interim vanaf 7 januari 2014)

Voorzitter:

Liesbeth Homans

Actieterrein voor de realisatie en de verhuur van sociale huurwoningen:

Antwerpen

Edegem

Mortsel

Samenstelling visitatiecommissie:

Luc Joos, commissievoorzitter

Peter Putteman, commissielid

Peter Wittocx, commissielid

Disclaimer:

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

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	4
2. SAMENVATTING	6
3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING	7
3.1 BESCHRIJVING SHM	7
3.2 BESCHRIJVING OMGEVING.....	9
4. PRESTATIES VAN SHM WOONHAVEN	11
4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN	11
4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING	16
4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID.....	11
4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID.....	21
4.5 PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID	34
4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID	35
5. AANBEVELINGEN	50
5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM.....	50
5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELN.....	50
5.3 AANBEVELINGEN VOOR HET VLAAMSE WOONBELEID	50
5.4 GOEDE PRAKTIJKEN BIJ DE SHM.....	51
BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN	52
BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN	54

1. INLEIDING

- 1.1. Dit visitatierapport bevat de door een visitatiecommissie vastgestelde prestatiebeoordeling van de SHM Woonhaven.
- 1.2. De prestatiebeoordeling werd uitgevoerd conform het Draaiboek Prestatiebeoordeling SHM's, d.d. 5 juli 2012. Ter uitvoering van artikel 27 van het besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen (verder: het Erkenningenbesluit). Meer informatie: www.visitatieraad.be
- 1.3. Deze prestatiebeoordeling heeft tot doel:
 - de SHM's in staat te stellen hun eigen prestaties te verbeteren;
 - de minister alle relevante informatie te verstrekken voor de Vlaamse beleidsbeoordeling;
 - transparante en eenduidige informatie te verschaffen over de werking van SHM's;
 - de minister toe te laten de prestaties van de SHM's te meten en te volgen.
- 1.4. De prestatiebeoordeling wil een zo objectief mogelijk beeld geven van de werking van de SHM. Daartoe wordt gebruik gemaakt van zoveel mogelijk objectieve en tussen de SHM's onderling vergelijkbare gegevens. De methode biedt evenwel ook ruimte voor interpretatie van deze gegevens tegen de achtergrond van de historiek van de SHM en van de lokale context.
- 1.5. De prestatiebeoordeling vertrekt van een aantal Strategische Doelstellingen, waaraan de SHM een bijdrage levert, en een aantal Operationele Doelstellingen, waarvoor de SHM verantwoordelijk is. Deze doelstellingen worden opgedeeld over 6 prestatievelen, met name:
 1. de beschikbaarheid van woningen (SD en OD)
 2. de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving (SD en OD)
 3. de betaalbaarheid (SD en OD)
 4. het sociaal beleid (OD)
 5. de interne werking en de financiële leefbaarheid (OD)
 6. de klantvriendelijkheid (OD)
- 1.6. De operationele doelstellingen kunnen als volgt worden beoordeeld:
 - **Uitstekend:** de SHM levert uitzonderlijke prestaties met een voorbeeldfunctie voor andere SHM's;
 - **Goed:** de SHM levert prestaties die voldoen aan de vereisten;
 - **Voor verbetering vatbaar:** de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten;
 - **Onvoldoende:** de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten en de SHM werd op basis van een eerdere prestatiebeoordeling aangezet tot verbetering, maar deze verbetering is niet gerealiseerd tijdens de vooropgestelde periode;
 - **Niet van toepassing (n.v.t.):** deze operationele doelstelling is voor deze SHM niet beoordeeld.

- 1.7. Conform artikel 9.8 van het Draaiboek Prestatiebeoordeling SHM's formuleert de Visitatiecommissie een eindoordeel per prestatieveld. Dit eindoordeel komt overeen met de laagste score die is toegekend voor één van de operationele doelstellingen die tot dit prestatieveld behoren. Indien bijvoorbeeld voor het eerste prestatieveld de beoordeling voor alle operationele doelstellingen 'goed' is en voor één operationele doelstelling 'voor verbetering vatbaar', dan is het eindoordeel voor dit prestatieveld 'voor verbetering vatbaar'. De tabel in de samenvatting van het visitatierapport verduidelijkt hoe het eindoordeel is tot stand gekomen. Meer informatie over de totstandkoming van de beoordeling kunt u vinden in hoofdstuk 9 van het Draaiboek.
- 1.8. Conform artikel 35, 5° van het Erkenningenbesluit kan de visitatiecommissie bij de allereerste prestatiebeoordeling van een SHM voor elk van de prestatievelden enkel een eindoordeel 'uitstekend', 'goed' of 'voor verbetering vatbaar' geven.
- 1.9. De leden van de visitatiecommissie hebben bij de start van de visitatie een verklaring ondertekend waarin zij zich ertoe verbinden om tijdens de beoordeling onafhankelijk te handelen en geen ongewenste beïnvloeding bij hun oordeelsvorming toe te staan. De leden van de visitatiecommissie verklaren ook geen belang te hebben bij de uitkomst van dit visitatierapport. De visitatoren hebben bovendien geen, al dan niet persoonlijk, financieel, commercieel of ander belang bij de beoordeelde sociale huisvestingsmaatschappij, noch bij daaraan gelieerde bedrijven of organisaties. Het oordeel van de visitatiecommissie is ook tot stand gekomen zonder beïnvloeding door de betrokken sociale huisvestingsmaatschappij of andere betrokken partijen. Bij het voorleggen van het definitief visitatierapport aan de SHM en aan de minister herbevestigen de leden van de visitatiecommissie dezelfde verklaring. De onafhankelijkheidsverklaringen zijn opvraagbaar bij de Visitatieraad, via info@visitatieraad.be.
- 1.10. Dit visitatierapport werd geschreven met een ruim doelpubliek voor ogen. Om de toegankelijkheid te vergroten, vermijdt de visitatiecommissie het gebruik van afkortingen en specifieke vaktermen zoveel mogelijk. Toch kiest de commissie soms bewust voor het gebruik van vaktermen omdat het om uitdrukkingen gaat die juridisch een specifieke lading dekken, zo gekend zijn in de sector of omdat het gebruik ervan bijdraagt aan een vlottere leesbaarheid van het rapport. In bijlage 2 worden de meest gebruikte afkortingen en vaktermen kort toegelicht. Voor informatie over de verschillende actoren die werkzaam zijn in of raakpunten hebben met de sociale huisvestingssector verwijzen we graag naar de "lijst van actoren" die is opgenomen in het draaiboek prestatiebeoordeling.

2. SAMENVATTING

De onderstaande tabel geeft per Prestatieveld (PV) en per Operationele Doelstelling (OD) een samenvatting van de beoordeling.

		Beoordeling
PV 1	BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN	Goed
OD 1.1	De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen	Goed
OD 1.2	De SHM realiseert nieuwe sociale koopwoningen	n.v.t.
OD 1.3	De SHM brengt sociale kavels op de markt	n.v.t.
OD 1.4	De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten en kavels te realiseren	Goed
OD 1.5	De SHM stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen	Goed
PV 2	KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING	Goed
OD 2.1	De SHM staat in voor de renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het woningpatrimonium waar nodig	Goed
OD 2.2	De SHM is milieuvriendelijk in functie van de betaalbaarheid	Goed
OD 2.3	De SHM bouwt aanpasbaar	Goed
PV 3	BETAALBAARHEID VAN WONEN	Goed
OD 3.1	De SHM bouwt prijsbewust	Goed
OD 3.2	De SHM verhuurt prijsbewust	Goed
PV 4	SOCIAAL BELEID	Voor verbetering vatbaar
OD 4.1	De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid	Goed
OD 4.2	De SHM voorkomt en pakt leefbaarheidsproblemen aan	Voor verbetering vatbaar
OD 4.3	De SHM betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer	Goed
OD 4.4	De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners	Goed
PV 5	INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID	Voor verbetering vatbaar
OD 5.1	De SHM is financieel leefbaar	Voor verbetering vatbaar
OD 5.2	De SHM beheerst haar kosten goed	Voor verbetering vatbaar
OD 5.3	De SHM voorkomt en bestrijdt huurdersachterstal, sociale fraude en domicilie-fraude	Goed
OD 5.4	De SHM heeft en gebruikt een goed financieel plan	Goed
OD 5.5	De SHM streeft ernaar te evolueren naar een echte woonmaatschappij	Goed
OD 5.6	De SHM beschikt over een goed systeem van interne controle	Goed
OD 5.7	De SHM is bereid tot verandering en verbetering	Goed
PV 6	KLANTVRIENDELIJKHEID	Goed
OD 6.1	De SHM informeert burgers snel en duidelijk	Goed
OD 6.2	De SHM informeert beleidsinstanties en andere organisaties snel en duidelijk	Goed
OD 6.3	De SHM meet de tevredenheid van klanten	Goed

3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

3.1 Beschrijving SHM

Woonhaven Antwerpen is in 2008 ontstaan uit de fusie van 4 sociale huisvestingsmaatschappijen. De maatschappijen die fuseerden waren de maatschappijen waarvan de stad Antwerpen hoofdaandeelhouder was. Door de jaren heen had de stad aandelen verworven in ruil voor gronden waarop de SHM's hun activiteiten konden ontplooiën. Het Antwerpse stadsbestuur wilde met de fusie één beleid rond sociale woningbouw in Antwerpen realiseren.

De vier maatschappijen die fuseerden, waren al decennia lang actief in Antwerpen en omgeving. De oudste maatschappij, opgericht in 1919, was De Goede Woning. Het hoofdkantoor van deze SHM bevond zich op het Kiel, waar de maatschappij dan ook heel wat woningen had. Onder meer de appartementsgebouwen rond de Jan de Voslei en de bekende Silvertop-torens behoorden tot het patrimonium. De Goede Woning was echter ook actief in de volkse wijk 'den Dam' en in Berendrecht. Bij de fusie verhuurde de maatschappij ongeveer 4.300 woningen.

De grootste huisvestingsmaatschappij bij de fusie was Huisvesting Antwerpen. Al van bij haar oprichting in 1921, als de "Antwerpsche Maatschappij voor Goedkoope Huisvesting", toonde de maatschappij een bijzonder sterke expansiedrang. Op twintig jaar tijd bouwde ze 1.400 sociale woningen op het Kiel en in de wijk Luchtbal. Na de oorlog breidde ze haar patrimonium grondig uit met onder meer de Braemblokken op het Kiel, de ontwikkeling van sociale woningen op Linkeroever en verschillende projecten in de Antwerpse binnenstad. Uiteindelijk beheerde de maatschappij, kort voor de fusie, zo'n 6.000 huurwoningen.

De derde maatschappij was Onze Woning, opgericht in 1929. Zeker tijdens de beginjaren zette Onze Woning sterk in op het aanbieden van sociale woningen in de Antwerpse binnenstad. Bekende vooroorlogse voorbeelden zijn de Geelhandplaats en het Fierenscomplex in de Nationalestraat; de Vleeshuiswijk achter het stadhuis werd gerealiseerd in de jaren '70-'90. De maatschappij bouwde ook complexen gericht op 'ouderen van dagen', zoals in de Kloosterstraat en de Ballaarstraat. Vanaf de jaren vijftig werd er sterk ingezet op de ontwikkeling van het zuidelijke gedeelte van de wijk Luchtbal, de iets verder gelegen wijk Rozemaai en het gebied binnen de Antwerpse ring. Toen de fusie plaatsvond, verhuurde Onze Woning ongeveer 4.600 woningen.

De vierde maatschappij die opging in Woonhaven Antwerpen, was Perisfeer. Perisfeer is zelf het resultaat van een recente fusie. In 2004 besloten de maatschappijen "Beter Wonen" (Hoboken) en "Sociaal Wonen" (Deurne) te fuseren tot Perisfeer. Waar de andere drie maatschappijen vooral in het centrum van Antwerpen actief waren, waren zowel Beter Wonen als Sociaal Wonen sterk gericht op de Antwerpse periferie. Na de fusie in 2004 beheerde Perisfeer zowat 3.200 woningen. Vier jaar later, bij de fusie tot Woonhaven Antwerpen, werd ervoor gekozen om Perisfeer als de 'overnemende vennootschap' te beschouwen.

De raad van bestuur van Woonhaven bestaat uit 18 leden, waarvan 15 vertegenwoordigers van de stad Antwerpen als hoofdaandeelhouder en daarnaast een vertegenwoordiger van het OCMW Antwerpen, de provincie Antwerpen en de particuliere aandeelhouders; de algemeen directeur neemt – als niet stemgerechtigd lid - deel aan de vergaderingen van de raad van bestuur. Het directiecomité bestaat uit de voorzitter, drie ondervoorzitters en de algemeen directeur. Woonhaven telde in 2012 260 voltijds equivalent (VTE) personeelsleden (136 VTE arbeiders en 124 VTE bedienden). Door recente besparingen is dat intussen een 20-tal VTE minder. Het organigram van Woonhaven brengt deze personeelsleden onder in drie regiowerkingen (met een bewoners- en

klantenwerking), een dienst projectontwikkeling en onderhoud en een dienst financiën, ICT en personeel. Daarnaast is er een juridische dienst, een communicatieverantwoordelijke en een stafmedewerker klachtenbeheer en koopwoningen. Deze stafmedewerker moet de koopactiviteiten die Woonhaven - in oorsprong een zuivere huurmaatschappij - in de toekomst wil ontplooiën, in goede banen leiden.

Woonhaven bezat - volgens het jaarverslag 2012 – op het einde van het jaar 17.844 woningen, waarvan 727 eengezinswoningen en 17.117 appartementen. Daarvan stonden er 1.806 leeg, waarvan 475 bruikbare panden (frictieleegstand of in herstelling) en 1.331 niet bruikbaar voor normale verhuring (in renovatie, in afwachting van renovatie, verkoop of gereserveerd voor verhuisbewegingen). Eind 2012 waren er ook 65 verhuurd buiten het sociale huurstelsel. Van het totale patrimonium van bijna 18.000 woningen heeft Woonhaven er 5 in Edegem en 6 in Mortsel. Alle andere woningen zijn gelegen in Antwerpen, waarvan de grootste aantallen te vinden zijn in de districten Antwerpen (13.700), Deurne (1.340) en Hoboken (1.650). De grootste bouwvolumes werden gerealiseerd in de jaren '50 en '60 (goed voor zowat 44% van het patrimonium). 8% van het patrimonium is nog ouder en zowat 22% is minder dan 25 jaar oud, wat een beduidend ouder patrimonium oplevert dan gemiddeld in de Vlaamse sociale huisvestingssector.

Het patrimonium van Woonhaven bestaat voor 96% uit appartementen en voor 4% uit eengezinswoningen. Niet onlogisch dus dat het aantal kleinere wooneenheden overheerst. Er zijn in totaal 6% studio's, 29% 1-slaapkamerwoningen en 45% 2-slaapkamerwoningen. Van de grotere woningen hebben er 18% 3 slaapkamers en 2% 4 slaapkamers; er zijn ook 8 appartementen met 5 of meer slaapkamers.

In 2012 bestond 51% van de gezinnen die een sociale woning huren bij Woonhaven uit 1 persoon en 22% uit 2 personen. De drie- en vierpersoonsgezinnen waren samen goed voor 18%, terwijl 9% van de gezinnen 5 of meer gezinsleden telde. Van de bijna 12.000 kandidaat-huurders waren er 49% alleenstaand, terwijl slechts 17% van de gezinnen bestond uit 2 gezinsleden. De percentages voor de andere gezinstypes liggen telkens een 2-tal procent hoger dan bij de zittende huurders. Opvallende cijfers zijn er daarentegen wel bij de interne kandidaat-huurders, gezinnen die van de ene woning van Woonhaven naar een andere willen verhuizen. Daar overheersen de grote gezinnen: 11% telt 6 of meer gezinsleden, 14% 5 gezinsleden en 15% 4 gezinsleden. Opvallend is ook dat 1/3 van die interne kandidaat-huurders een eengezinswoning vraagt, terwijl dat voor de externe kandidaat-huurders 20% is en Woonhaven in de realiteit slechts 4% eengezinswoningen in patrimonium heeft.

Naast de absolute voorrangsregels hanteert Woonhaven ook de optionele voorrangsregel die voorrang geeft aan de kandidaat-huurder die in de periode van zes jaar voor de toewijzing minstens drie jaar inwoner is of is geweest van een van de gemeenten van het actieterrein van de maatschappij. De kandidaten die de afgelopen 6 jaar minstens 3 jaar in Antwerpen (resp. Edegem en Mortsel) hebben gewoond, hebben voorrang voor het patrimonium in Antwerpen (resp. Edegem en Mortsel). Deze voorrang geldt in Antwerpen - in uitvoering van het gemeentelijk toewijzingsreglement - niet voor de seniorenwoningen, waarop specifieke voorrangsregels van toepassing zijn. De stad Antwerpen keurde in 2011 inderdaad een gemeentelijk toewijzingsreglement goed dat voorrang geeft vanuit 3 overwegingen:

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

Meer informatie over dit toewijzingsreglement is te vinden op www.woonhaven.be (Over Woonhaven – downloads – wetgeving).

Door dit toewijzingsreglement, meer in het bijzonder het luik over het bewaken of herstellen van de leefbaarheid, liggen de maximale inkomensgrenzen voor inschrijving bij Woonhaven in Antwerpen een stuk hoger dan in de gemeenten Edegem en Mortsel (waar de gewone maximale inkomensgrenzen worden gehanteerd die gelden in gemeenten zonder dergelijk toewijzingsreglement). Die verhoogde inkomensgrenzen die, afhankelijk van de gezinssamenstelling, 1/3 tot de helft hoger mogen zijn dan in de andere gemeenten, kan Woonhaven in Antwerpen toepassen op al haar sociale huurwoningen omdat meer dan 6% van het patrimonium in de stad sociaal wordt verhuurd. Er zijn echter wel een aantal voorwaarden aan verbonden die opgenomen zijn in het gemeentelijk toewijzingsreglement en die bewaken dat maar een beperkt deel van het patrimonium wordt toegewezen aan die hogere inkomensgroepen.

3.2 Beschrijving omgeving

Het actieterrein van Woonhaven bestaat uit de gemeenten Antwerpen, Edegem en Mortsel, maar omdat het aantal woningen van Woonhaven in Edegem en Mortsel uitermate klein is in vergelijking met Antwerpen (11 op bijna 18.000), beschrijft de visitatiecommissie - om scheeftrekkingen te vermijden - de omgeving niet op het niveau van het actieterrein, maar per gemeente.

Op het grondgebied van de stad Antwerpen woonden eind 2009 225.000 huishoudens. De verwachting is dat dit aantal tegen 2020 zal stijgen naar 250.000 en tegen 2030 naar 254.000. Van de inwoners zijn er 24% 18- tot 34-jarigen, 37% 35- tot 64-jarigen en 17% 65-plussers, wat in vergelijking met het Vlaamse gemiddelde wijst op een groter aantal jongeren op actieve leeftijd en een lager aantal 35-tot 64-jarigen. Edegem en Mortsel van hun kant tellen een beduidend hoger aantal 65-plussers dan het Vlaamse gemiddelde.

Ook in de werkloosheids- en leeflooncijfers van de onderscheiden gemeenten is het verschil tussen de stad Antwerpen en andere twee gemeenten vrij duidelijk: Antwerpen telt 15,2% werklozen en 0,86% leefloners, terwijl de andere gemeenten 6 tot 7% werklozen en 0,3 tot 0,5% leefloners tellen. Daarmee komt Antwerpen ver boven het Vlaamse gemiddelde uit (8% werklozen en 0,4% leefloners), terwijl de andere gemeenten zich in de buurt van het Vlaamse gemiddelde situeren.

Het zeer stedelijke karakter van Antwerpen blijkt ook uit de woningtypes: 95% van de zowat 241.000 woongelegenheden is ofwel gesloten bebouwing ofwel appartementsbouw; het percentage open bebouwing blijft beperkt tot 1,5%. Ook in de andere gemeenten ligt het percentage gesloten bebouwing en appartementsbouw hoog met bijna 80% in Mortsel en 70% in Edegem. Met 9% is er het meest open bebouwing in Edegem. De halfopen bebouwing ligt in de beide gemeenten rond de 20%. Alles samen opereert Woonhaven dus in een zeer stedelijke context.

De mediaan verkoopprijs van een appartement in Antwerpen bedroeg in 2012 139.000 euro, in de andere gemeenten lag die prijs tussen 160.000 en 170.000 euro. Een mediaan verkoopprijs wil zeggen dat er exact evenveel appartementen werden verkocht aan een hogere prijs, als aan een lagere prijs. Voor gewone woonhuizen ligt deze mediaan in Antwerpen op 206.500 euro en in de andere gemeenten op 170.000 euro. De mediaan prijzen van eengezinswoningen zijn de voorbije 5 jaar in alle gemeenten met 15 tot 20% gestegen, maar de appartementsprijzen zijn vooral in Mortsel sterk gestegen (+25%); in Antwerpen is dat nauwelijks 11%. De mediaanprijs van de bouwgrond ligt het laagst in Mortsel (220 euro per m²) en hij is er - op basis van de beschikbare

gegevens - de voorbije 5 jaar zelfs met ruim 40% gezakt. Het duurst is de bouwgrond in Edegem met 435 euro per m²; in Antwerpen is dat 370 euro per m² - in die beide gemeenten is hij ongeveer 30% gestegen.

Antwerpen telt in 2012 9,34% sociale huurwoningen, terwijl dat in de andere twee gemeenten van het actieterrein, met 3,5% in Edegem en 2,3% in Mortsel, beduidend lager ligt.

Behalve Woonhaven zijn op dit actieterrein nog twee andere sociale verhuurmaatschappijen actief, te weten De Ideale Woning en ABC. Daarnaast is de Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij ARRO Antwerpen er actief met koopwoningen en zijn er vier sociale verhuurkantoren: Woonweb vzw in Edegem en Mortsel en SVK Antwerpen dat een samenwerkingsinitiatief is van Huurdersunie vzw, het Antwerps Sociaal Verhuurkantoor (ASVK vzw) en Woonunie vzw, alle drie erkend en gesubsidieerd als sociaal verhuurkantoor.

Het bindend sociaal objectief (BSO) inzake bijkomende sociale huurwoningen voor het totale actieterrein werd bepaald op 352 wooneenheden, waarvan 152 voor Edegem en 200 voor Mortsel. Antwerpen kreeg met zijn 10,13% (toestand 1.01.2008) sociale huurwoningen geen BSO opgelegd. Van het objectief van 352 sociale huurwoningen zijn er in 2011 21 gerealiseerd, waarvan 5 in Edegem en 16 in Mortsel. Antwerpen dat geen BSO opgelegd kreeg realiseerde er intussen toch ook 353.

De ambitie van de stad Antwerpen om het aandeel van 10,13% sociale huurwoningen - zoals vastgelegd bij de nulmeting van het Decreet Grond- en Pandenbeleid (DGPB) van 1.01.2008 - te behouden, vertaalt zich in een gewenste aangroei van het aantal sociale huurwoningen met ongeveer 2.500 wooneenheden tegen 2020 en met bijna 3.000 tegen 2030. Dit stedelijke perspectief heeft natuurlijk consequenties voor de realisatie van bijkomende woningen door Woonhaven, dat 78% van de sociale huurwoningen van de SHM's in Antwerpen bezit tegenover 14% voor De Ideale Woning en 8% voor ABC. Met haar aandeel van ruim 3/4 betekent dit voor de SHM theoretisch een gewenste groei met circa 1.875 sociale huurwoningen in de periode 2008-2020. Voor de periode 2014-2016 is door de stad Antwerpen een voorstel van woonbeleidsconvenant gedaan voor 27 projecten, met daarin 1.344 sociale huurwoningen.

Het BSO inzake bijkomende sociale koopwoningen voor het actieterrein bedraagt 1.714 wooneenheden, waarvan 1.519 in Antwerpen, 90 in Edegem en 105 in Mortsel. Eind 2011 was er nog geen enkele gerealiseerd in Edegem en Mortsel en nog maar 98 in Antwerpen. Het BSO voor sociale kavels werd bepaald op 67, waarvan 60 in Antwerpen, 3 in Edegem en 4 in Mortsel. Eind 2011 was er nog geen enkele kavel gerealiseerd.

4. PRESTATIES VAN SHM WOONHAVEN ANTWERPEN

4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

SD 1: De SHM draagt bij tot de beschikbaarheid van woningen, in het bijzonder voor de meest behoeftige gezinnen en alleenstaanden

OD 1.1: De SHM (met huuractiviteiten) realiseert nieuwe sociale huurwoningen

Beoordeling: goed

Woonhaven Antwerpen realiseerde 321 nieuwe sociale huurwoningen in de periode 2008-2012. Daarmee slaagt de SHM er in om haar aantal sociale huurwoningen te behouden ondanks het verdwijnen van vele bestaande woningen bij vervangingsbouw en renovatie. De doelstelling om er, samen met de beide collega-SHM's De Ideale Woning en ABC, voor te zorgen dat ook het aandeel sociale huurwoningen van 10,13% (nulmeting DGPB) in het totale stedelijke patrimonium wordt behouden, blijft een serieuze uitdaging. De visitatiecommissie merkt op dat de verhouding realisaties tegenover het patrimonium bij Woonhaven weliswaar bescheiden oogt in vergelijking met die bij andere SHM's, maar ze is van mening dit een gevolg is van de omvang van het patrimonium en niet van een ondermaats presteren voor het realiseren van sociale huurwoningen. De visitatiecommissie ziet dit bevestigd in de meer dan 300 aangemelde en 800 geprogrammeerde nieuwe woningen. Dat zijn aanzienlijke aantallen nieuwe sociale huurwoningen, die evenmin een grote indruk maken als ze in verhouding tot het patrimonium worden voorgesteld. Wanneer de visitatiecommissie het hoge aandeel sociale huurwoningen en bijgevolg het ontbreken van een BSO sociale huur in de stad Antwerpen nog mee in beschouwing neemt, is ze van oordeel dat de prestaties van Woonhaven voor deze doelstelling goed zijn.

- Met een totaal van 321 nieuwe sociale huurwoningen of een jaargemiddelde van 64,2 gerealiseerde huurwoningen staat Woonhaven bij de 5% best presterende SHM's. Wat echter het gemiddeld jaarlijks aantal gerealiseerde huurwoningen betreft in % van het totale woningpatrimonium in het jaar 2012 behoort de SHM met 0,37% bij de 10% zwakste SHM's. In absolute aantallen presteert Woonhaven bijzonder sterk; in percentage van haar patrimonium zeer zwak. Dat komt duidelijk tot uiting in de vergelijking met de beide collega-SHM's die in Antwerpen sociale woningen aanbieden. ABC en De Ideale Woning realiseren over dezelfde periode elk jaarlijks gemiddeld rond de 15 woningen, maar in percentage van hun patrimonium staat dat voor 0,80% voor ABC en 0,50% voor de Ideale Woning.
- De SHM heeft concrete plannen en ook gesubsidieerde financiering om op korte termijn 306 bijkomende sociale huurwoningen te realiseren. Dat zijn woningen die op een uitvoeringsprogramma staan. Daarnaast heeft de SHM nog 799 nieuwe sociale huurwoningen aangemeld die in de komende jaren geprogrammeerd zullen worden. Deze grote aantallen zijn een sterke aanwijzing dat in de komende jaren het jaarlijks gemiddeld aantal nieuwe sociale huurwoningen zal toenemen in vergelijking met de periode 2008-2012.
- Gegevens over de evolutie van het patrimonium van Woonhaven in de periode 2008-2012 wijzen in de richting van een effectieve patrimoniumgroei met 101 wooneenheden (van 17.486 naar 17.587). Het verschil tussen het aantal gerealiseerde woningen en de effectieve groei van het patrimonium is een gevolg van het verdwijnen van woningen bij renovatie, vervangingsbouw, sloop of verkoop, waarbij in dit geval slechts 101 van de 321 gerealiseerde woningen de effectieve groei uitmaken. Van de 1.105 aangemelde en geprogrammeerde woningen in 2012 zullen er in die logica, volgens gegevens van Woonhaven, 416 woningen tot een effectieve groei bijdragen. De uitdaging om een groei met 1.875 woningen te realiseren

tegen 2020, in combinatie met een grootschalige en grondige vernieuwingsoperatie van het bestaande patrimonium, is niet te onderschatten. Niet alleen Woonhaven zelf heeft nog heel wat werk voor de boeg, maar ook alle betrokken lokale en hogere overheden staan voor de opdracht om de omstandigheden te creëren waarin die uitdaging kan worden aangegaan. Het voorstel van Woonbeleidsconvenant voor 1.344 sociale huurwoningen in de periode 2014-2016, waarvan er proportioneel ongeveer 1.000 door Woonhaven te realiseren zullen zijn, bevestigt in elk geval de stedelijke ambitie.

OD 1.2: De SHM (met koopactiviteiten) realiseert nieuwe sociale koopwoningen

Beoordeling: niet van toepassing

De SHM is historisch gezien een zuivere huurmaatschappij. Daarnaast realiseert ze voor het eerst ook een beperkt aantal sociale koopwoningen. Vandaar dat een aparte beoordeling van deze prestaties niet van toepassing is. De prestaties van de SHM op dit vlak worden echter wel mee in rekening genomen bij de beoordeling van OD 5.5. “De SHM streeft er naar te evolueren naar een echte woonmaatschappij”.

- Woonhaven heeft tot dusver 1 gemengd project met sociale koopwoningen gerealiseerd voor 23 woningen in Antwerpen-Rozemaai in 2008. In 2013 werden in samenwerking met ARRO 14 sociale koopwoningen gerealiseerd in een gemengd project in Borgerhout. Er zijn 2 aanmeldingen in de stadsvernieuwingsprojecten Eilandje-Antwerpen voor 27 en Groen Zuid-Hoboken voor 53 koopwoningen. Alles samen 117 sociale koopwoningen in 4 gemengde projecten. Toch geeft de SHM te kennen de realisatie van sociale koopwoningen niet tot een volwaardige activiteit te willen uitbouwen, maar ze te beperken tot de formule van de gemengde projecten met zowel koop- als huurwoningen. Ze geeft er de voorkeur aan het bouwproject volledig zelf te realiseren en daarvoor niet in een tijdelijke samenwerking te treden met een andere partner.

OD 1.3: De SHM (met koopactiviteiten) brengt sociale kavels op de markt

Beoordeling: niet van toepassing

De SHM is historisch gezien een zuivere huurmaatschappij. Ze heeft tot nu toe geen concreet project waarbij ze sociale kavels zal realiseren. Vandaar dat een aparte beoordeling van deze prestaties niet van toepassing is. De prestaties van de SHM op dit vlak worden echter wel mee in rekening genomen bij de beoordeling van OD 5.5 “De SHM streeft er naar te evolueren naar een echte woonmaatschappij”.

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

Beoordeling: goed

Woonhaven slaagt er in om ook zonder een direct inzetbare grondreserve veel sociale woonprojecten te realiseren. Ze doet dit zowel door kleinere percelen en gebouwen aan te kopen in zones met weinig sociale woningen als door rechtstreeks deel te nemen aan de realisatie van stadsvernieuwingsprojecten. Woonhaven streeft er bij de vele projecten vervangingsbouw naar om de beschikbare terreinen maximaal te benutten, zoals ze dat deed bij de projecten in de oude wijk ‘Eenheid’ in Wilrijk en in ‘Luchtbal’. De visitatiecommissie vindt dat Woonhaven op die wijze goede prestaties levert voor deze operationele doelstelling.

- Woonhaven heeft in 2012 een grondreserve van 26,5 hectare. Slechts 15% collega-SHM's heeft een grotere reserve. Van deze oppervlakte is 21,6 hectare bestemd als natuurgebied en niet langer ontwikkelbaar voor sociale woningbouw. Ook 3 grotere terreinen in de wijken Rozemaai (1 ha), Luchtbal (1,2 ha) en Linkeroever-Europark (0,8 ha) zijn niet of niet onmiddellijk in te zetten voor de realisatie van sociale woonprojecten. Het komt er op neer dat de SHM over een grondreserve van 1,9 hectare beschikt, verdeeld over 12 terreinen. Gegevens aangeleverd door de SHM zelf bevestigen de 1,9 hectare, maar maken melding van nog 0,6 hectare op 2 terreinen in Deurne en Mortsel, die voorlopig niet kunnen worden ontwikkeld, van 1,2 hectare waarop 6 nieuwbouwprojecten worden gepland en van nog 4 projectgronden waarvan de oppervlakte niet precies bekend is. Samengevat beschikt Woonhaven over 28,3 hectare waarvan maar 3,1 hectare beschikbaar is voor de ontwikkeling van een twintigtal projecten. De grondprijs bedroeg in 2012 in de stad Antwerpen 370 euro per m², een stijging met 34% over de voorbije 5 jaar. In de provincie Antwerpen lag die grondprijs in maar 6 gemeenten nog hoger en in heel Vlaanderen in 13 gemeenten. Geen enkele 'centrumstad' heeft eenzelfde hoge grondprijs. Oostende volgt als eerste met 335 euro en de laagste grondprijzen zijn te vinden in Hasselt, Aalst en Genk. Het aanleggen van een reserve aan gronden lijkt alleen al op basis van dit ene gegeven, niet evident.
- Bij gebrek aan een ruime grondreserve maakt de SHM gebruik van alternatieven zoals haar recht van voorkoop en de sociale last om sociale woonprojecten te realiseren. In 2010 heeft Woonhaven 2 gebouwen met elk 8 appartementen en 1 grond voor een project met 22 appartementen verworven. In het kader van de sociale last (DGPB), zijn gronden in het project Eksterlaar bestemd voor sociale huur- en koopwoningen. Ook de woningen in de projecten Militair Hospitaal/Groen kwartier en Scanfil/Groen-Zuid kunnen als een vorm van 'voorafname' op de sociale last worden beschouwd. De SHM ziet aankopen via recht van voorkoop afnemen en de omvang van de sociale last toenemen. Woonhaven werkt voor haar projecten zeer nauw samen met de Autonome Gemeentebedrijven VESPA en Stadsontwikkeling. VESPA verwerft gronden en panden die het aan gunstige voorwaarden kan ter beschikking stellen van de SHM, wat een voor haar haalbare projectontwikkeling mogelijk maakt. Voorbeelden zijn projecten op het Eilandje, in de wijk Sint-Andries en in Borgerhout. Stadsontwikkeling zorgt voor de ruimtelijke planning en voert in opdracht van de stad de regie van de stadsvernieuwingsprojecten waar Woonhaven regelmatig bij betrokken is; voorbeelden zijn de wijken Luchtbal, Linkeroever en Rozemaai.
- De visitatiecommissie stelt vast dat Woonhaven er in slaagt ook zonder een lange termijn investering in een grondreserve veel sociale woonprojecten te realiseren.

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

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie stelt vast dat Woonhaven haar aanbod afstemt op de noden van verschillende doelgroepen. Ze richt zich zowel op de groepen gezinnen van verschillende grootte en samenstelling, als op bijzondere doelgroepen. Daarbij is er de grote groep senioren en verder ook de kleinere doelgroepen van mensen met fysieke en psychische beperkingen, of mensen in een precare woonsituatie. De visitatiecommissie vindt dat Woonhaven goede prestaties levert voor deze doelstelling.

- Woonhaven biedt twee soorten woningen aan; voor 96% van haar patrimonium zijn dat appartementen (16.902 woningen) en voor 4% eengezinswoningen (700 woningen). De meeste appartementsgebouwen zijn te vinden in het district Antwerpen (80%) met de bekende wijken Kiel, Luchtbal, Rozemaai en Europark-Linkeroever. De eengezinswoningen van Woonha-

ven staan voornamelijk in de districten Hoboken (291 woningen) en Berendrecht (262 woningen). Uit de jaarverslagen van Woonhaven blijkt bij kandidaat-huurders een licht groeiende voorkeur voor eengezinswoningen over de periode 2010-2012. Er zijn, omwille van de schaarste aan grotere terreinen en de druk op de stad om haar BSO voor sociale koopwoningen en kavels te realiseren, echter maar beperkte mogelijkheden voor het bouwen van aanzienlijke aantallen eengezinswoningen bestemd voor sociale verhuring. Ook gaat Woonhaven in de komende jaren zowat 100 oudere eengezinswoningen openbaar verkopen, omdat ze zeer grondig zouden moeten worden gerenoveerd en de SHM er om financiële redenen de voorkeur aan geeft om ze openbaar te verkopen. Volgens de SHM maken, omwille van de toch nog hoge prijzen, erg weinig zittende huurders gebruik van de mogelijkheid om hun woning te kopen. Aan de andere kant voorziet Woonhaven een behoorlijke vernieuwing van haar aanbod met de bouw van 300 nieuwe eengezinswoningen wat het effectieve aantal met een 100-tal wooneenheden zal verhogen tot circa 800. Dit volstaat evenwel niet om aan de vraag naar eengezinswoningen bij kandidaat-huurders tegemoet te komen.

- Bij opdeling van de 17.602 sociale huurwoningen van de SHM (toestand 2012) volgens woningtype naar kleinere woningen met 0, 1 en 2 slaapkamers en grotere woningen met 3, 4, 5 en meer slaapkamers, heeft Woonhaven 80% kleinere en 20% grotere woningen. Voor gezinnen van een tot vijf gezinsleden kan Woonhaven met haar huidige patrimonium het geschikte woningtype voor elk gezin aanbieden. Voor grotere gezinnen met zes en meer gezinsleden is het aanbod te beperkt. Voor 608 grotere gezinnen of 4% van de zittende huurders is er maar een woningaanbod van 359 woningen (met 4 of 5 slaapkamers) beschikbaar. Een aantal gezinnen woont dus in een 3-slaapkamerwoning aan een maximale bezetting. Het aandeel van 5% grote gezinnen bij de externe kandidaat-huurders in 2012, bevestigt de nood aan grotere woningen.
- De nood aan meer grote woningen vindt ondertussen wel een vertaling in de woningprogrammatie van Woonhaven. Over een totaal van 2.800 geplande huurwoningen is het aandeel kleinere woningen 1.805 of 64% en het aandeel grotere 995 of 36%. Voor de nieuwbouw en vervangingsbouw ligt de verhouding op 52% kleinere tegenover 48% grotere woningen. Bij de renovatieprojecten wordt de verhouding 80% kleinere en 20% grotere bestendigd, wat voor renovatie niet zo verwonderlijk is. Dit duidt wel degelijk op een belangrijke kentering tegenover de bestaande situatie (80% kleinere en 20% grotere woningen). Die stemt overeen met de tendens die zich bij de zittende huurders en de kandidaat-huurders aftekent. De impact op de bestaande situatie kan echter nog niet worden afgelezen vermits er ook een belangrijk aantal woningen in vervangingsbouw, renovatie, aankoop en verkoop betrokken is, dat nog niet is verrekend. Daarenboven houdt Woonhaven naar eigen zeggen rekening met een aanbod nieuwe of vernieuwde kleine woningen, voor alleenstaanden en koppels waarvan de kinderen inmiddels het huis uit zijn, om aan een deel onderbezetting van grotere woningen een oplossing te bieden.
- De visitatiecommissie komt tot de bevinding dat het aantal eengezinswoningen zal toenemen met ongeveer 10%, maar dat een veel grotere groei niet te verwachten is. Woonhaven probeert in de mate van het mogelijke te beantwoorden aan de vraag naar eengezinswoningen. Aan de andere kant zal Woonhaven volgens haar woningprogrammatie een beduidend groter aandeel grotere woningen realiseren. Daarmee komt ze tegemoet aan de nood aan grotere woningen die af te leiden is uit de wachtlijsten en uit de gegevens over de zittende huurders.
- De SHM heeft ook een aanbod voor verschillende specifieke doelgroepen. Daarvan is de grootste die van de senioren. Woonhaven reserveert 2.054 woningen voor ouderen vanaf een leeftijd van 55 jaar, met prioriteit voor de eigen huurders en zij die 65 jaar en ouder zijn.
- Woonhaven verhuurt 69 panden buiten het sociaal huurstelsel aan verschillende organisaties, waarvan 35 of de helft aan het OCMW voor precair wonen (crisiswoningen), en de andere helft aan CAW Metropool, De Markgrave vzw, Sint-Jozef DVC, Aangepast Wonen Antwerpen vzw, SaRA, MS-Liga, Wagewiel vzw, Wingerbloei, De Touter vzw en Zewopa, respectievelijk

voor precair wonen en oefenstudio's (Housing First), blinden, gehandicapten, geestelijke gezondheidszorg, daklozen, bijzondere jeugdzorg en ADL-secretariaat. De SHM heeft, om op acute probleemsituaties te kunnen reageren, overigens nog een marge van een 100-tal woningen op het aantal dat ze buiten het sociaal huurstelsel mag verhuren.

- Ook binnen het sociaal huurstelsel is er nog een aanbod van een 40-tal woningen voor de diverse doelgroepen, met 12 ADL-woningen in regio Zuid.

De visitatiecommissie stelt vast dat Woonhaven haar aanbod afstemt op de noden van verschillende doelgroepen. Ze richt zich daarbij zowel op de grote verscheidenheid aan gezinssamenstellingen, als op de grote groep senioren, en op de kleinere doelgroepen van mensen met fysieke en psychische beperkingen of van mensen in een preciaire woonsituatie.

PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

Eindoordeel: goed

Woonhaven Antwerpen realiseert een groot aantal sociale huurwoningen en heeft voor de toekomst minstens even grote plannen. Om die reden en rekening houdend met het hoge aandeel sociale huurwoningen en het ontbreken van een BSO sociale huur in de stad Antwerpen, vindt de visitatiecommissie dat de SHM goede prestaties levert.

De SHM kan haar sociale woonprojecten tot stand brengen zonder een direct inzetbare grondreserve. Ze gebruikt daartoe verschillende alternatieven zoals het recht van voorkoop en de sociale last. Vooral echter door een nauwe samenwerking met de stad Antwerpen, de stedelijke diensten en de autonome gemeentebedrijven, maakt ze dit waar.

De jonge fusiemaatschappij slaagt erin haar aanbod af te stemmen op de noden van verschillende groepen. Ze richt zich daarbij zowel op de verschillende gezinssamenstellingen als op doelgroepen zoals ouderen en bewoners met specifieke fysieke of psychische beperkingen.

4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING

SD 2: De woningen zijn van goede kwaliteit

OD 2.1 De SHM staat in voor de renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het woningpatrimonium waar nodig

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie verwacht dat Woonhaven in 2020 de normen van het Vlaams Energie-Renovatie-Programma (ERP2020) zal halen. Ze stelt vast dat de SHM beschikt over een goede renovatie- en onderhoudsplanning om het programma uit te voeren. Daarin pakt de SHM haar vernieuwingsoperatie projectmatig aan met grote aandacht voor de leegstand. Tevens verbetert ze de werking van de technische dienst, die instaat voor onderhoud en herstel, en waarvoor ook een meer preventieve aanpak wordt opgestart. Daarom zijn volgens de visitatiecommissie de prestaties van de SHM voor deze doelstelling goed.

- Volgens de meest recente patrimoniumenquête voldoet in 2012 bijna 2/3 van de woningen van Woonhaven aan de drie normen die het ERP2020 oplegt. Bij 61% van de SHM's is dat aandeel kleiner. Concreet beschikt 83% van haar woningen over de vereiste dakisolatie en 88% over een energiezuinige verwarmingsinstallatie. Daarmee hoort Woonhaven bij de beter presterende SHM's; 56% scoort zwakker op dakisolatie en 54% op de verwarmingsinstallatie. De SHM heeft voor 77% van haar patrimonium al dubbele beglazing geplaatst; 73% van de SHM's staat daarmee al verder. Het gaat om nog 518 woningen met drie gebreken, 2.171 met twee en 3.514 met één gebrek.

Specifiek voor het ERP2020 heeft Woonhaven een meerjarenplanning opgemaakt, waarin 6.413 woningen gevat zijn. Daarbij worden 5 soorten ingrepen onderscheiden: quick-win, deelrenovatie, totaalrenovatie, vervanging en verkoop.

- De meerjarenplanning is opgemaakt naar de visie en de strategische doelstellingen die de SHM heeft uitgeschreven in 2010-2011. Daarbij stoelt Woonhaven haar projectontwikkeling eerst en vooral op de vernieuwing van het bestaande patrimonium door renovatie, vervangingsbouw (sloop en nieuwbouw) en verkoop:
 - de keuze om te verkopen is vrij gebruikelijk voor eengezinswoningen, maar ze is dat veel minder voor appartementsgebouwen. Toch verkoopt Woonhaven een drietal historisch en architecturaal waardevolle gebouwen omdat de beperkingen die haar worden opgelegd bij de renovatie van die waardevolle gebouwen niet verenigbaar zijn met de kwaliteitseisen en de financiële mogelijkheden die gelden voor sociale huurwoningen.
 - vervangingsbouw is dikwijls de enige mogelijkheid om te voldoen aan alle eisen en normen van de hedendaagse sociale huurwoning.
 - de eerste keuze van Woonhaven blijft echter de totaalrenovatie, eventueel een deelrenovatie van het bestaande gebouw.

Met deze benadering is bij de start van de nieuwe fusiemaatschappij Woonhaven in 2008 het omvangrijke bestaande patrimonium grondig doorgelicht teneinde een 'prioriteitenlijst' te kunnen opstellen. De staat van alle gebouwen is - naar bouwtechniek en comfort - op een vergelijkbare wijze beoordeeld op 25 criteria. De lijst is het uitgangspunt van de langetermijnplanning bij de vernieuwing van het patrimonium van Woonhaven, zowel voor renovatie, als voor vervangingsbouw en verkoop. De meerjarenplanning in het kader van ERP2020 is een uitwerking van de prioriteitenlijst.

- De verhouding van het aantal structureel leegstaande woningen van Woonhaven tegenover het hele patrimonium was 6% in 2012; bij de frictie-leegstand was die ruim 4%. Zowel bij de structurele als bij de frictie-leegstand heeft slechts 11% van de SHM's een nog hoger aandeel leegstaande woningen.

- De visitatiecommissie vindt dat Woonhaven goede prestaties levert inzake het beheersen van de leegstand omdat ze een zeer gedetailleerd beeld heeft van de leegstand zelf. De SHM heeft per complex concrete plannen die erop gericht zijn die leegstand tot een minimum te beperken. Ze hanteert daarvoor een gediversifieerde aanpak. In de procedure 'opvragen gegevens leegstand', in de jaarverslagen en bij de maandelijkse 'kerncijfers' is af te lezen hoe Woonhaven alle leegstand in kaart brengt en tracht te beheersen. Woonhaven registreert ook de maandelijkse huurinkomsten die het door leegstand misloopt. Voor 2012 geven de kerncijfers een bedrag van 4.795.980 euro huishuur (maandelijks gemiddeld 399.665 euro) dat niet werd ontvangen.
- Bij Woonhaven verklaren de ouderdom en de omvang van het patrimonium in belangrijke mate de hoge leegstand – structureel en frictie samen – van toch 1.810 woningen in 2012. Bijna twee derde van alle woningen is gebouwd in de periode 1950-1979 en eveneens twee derde maakt deel uit van de 116 flatgebouwen (met een gemiddelde van 100 appartementen per flatgebouw) van de SHM.
- Een vernieuwingsoperatie waarbij dergelijke grote gebouwen en complexen moeten worden ontruimd, impliceert een grote leegstand van het gebouw tijdens de werken, maar wordt voorafgegaan door een – wat de SHM noemt – transit-leegstand in andere gebouwen, waar de bewoners van de te ontruimen gebouwen moeten kunnen intrekken. Daarenboven wordt deze functionele leegstand om het project doorgang te laten vinden gebruikt voor een grondig onderhoud, eventueel herstel en lichte renovatie van deze appartementen, waardoor de duur van de leegstand verlengd wordt. De structurele leegstand heeft hier een effect op de frictieleegstand in afwachting van de her-verhuuring.
Het zijn niet enkel de renovatieprojecten die leegstand genereren. Alle vervangingsbouw kent een periode van leegstand wanneer huurders het te slopen gebouw verlaten; ook in afwachting van openbare verkoop is er leegstand.
- De technische dienst van Woonhaven voert zowel algemene onderhoudswerken als herstellingswerken uit. Hierdoor kan de SHM het materiaalgebruik en de werkuren aan kostprijs verrekenen. De SHM stelt dat er snel en efficiënt wordt gewerkt omdat de werknemers door hun jarenlange ervaring de woningen goed kennen en omdat ze ieder hun specialisatie hebben (loodgieterij, elektriciteit, verwarming, schrijnwerk en bouw). Bovendien controleert, volgens Woonhaven, de eigen technische dienst meteen de staat van de woning.
Woonhaven wil enerzijds onderhoud en herstelling bij verhuurde woningen binnen de twee weken uitvoeren en anderzijds vrijgekomen woningen zo snel mogelijk opnieuw kunnen verhuren, zodat wachtlijsten en leegstand worden ingeperkt. Dat Woonhaven dit streven behoorlijk dicht benadert blijkt uit de kerncijfers over 2012 die leren dat bij 42% van de herverhuringen de doorlooptijden voor het opknappen tot licht renoveren 1 tot 6 maand zijn, en bij 26% 2 weken tot 1 maand. De afdeling 'dagelijkse werking' van de technische dienst voert ruim 70% van haar werkbonden uit binnen de 7 dagen, en bijna 11% binnen 1 à 2 weken.
Woonhaven is bezig met de opstart van een project om preventief onderhoud te kunnen organiseren. Daarvoor is een intern patrimoniumbeheerder aangesteld en heeft de SHM geïnvesteerd in Planon software. De beschikbare informatie over de technische staat van de gebouwen wordt momenteel in het programma omgezet naar bruikbare data. Voorts wordt de informatie aangevuld en uitgebreid met geactualiseerde en nieuwe gegevens over het patrimonium. Met behulp van Planon kunnen externe bedrijven preventief onderhoud opnemen, waardoor er meer ruimte komt voor de afdeling 'dagelijkse werking' om het onderhoud en herstel efficiënter en effectiever te kunnen uitvoeren.
De visitatiecommissie stelt vast dat Woonhaven zowel de organisatie als de uitvoering van onderhoud en herstel goed plant en opvolgt. Initiatieven als het Net.Werk-team en de opstart van preventief onderhoud en herstel (veelal door externe organisaties) kunnen haar ambitie helpen realiseren om aanvragen en meldingen binnen 2 weken te behandelen.

OD 2.2: De SHM is milieuvriendelijk in functie van de betaalbaarheid

Beoordeling: goed

De wijze waarop een SHM kan bijdragen tot een beter milieu steunt op twee principes: het voorkomen van onnodig gebruik van ruimte, grondstoffen en energie, en het maximaal gebruiken van (lokale) duurzame alternatieven. Woonhaven levert prestaties die onder deze principes kunnen begrepen worden. Er is enerzijds de uitvoering van het ERP2020 en daarnaast de aandacht die de SHM op verschillende terreinen besteedt aan betaalbare milieuvriendelijkheid. De visitatiecommissie stelt vast dat Woonhaven goed presteert voor deze doelstelling.

- Woonhaven stelt dat duurzaamheid nooit op zich kan/mag worden bekeken, maar steeds moet worden verbonden met de mate van bruikbaarheid van woning en woonomgeving door de sociale huurder aan een zo laag mogelijke kost. Daarom zet Woonhaven eerst en vooral in op 'passieve middelen', op ingrepen die geen bediening door de bewoner vragen. Compactheid van het gebouw is daarbij een sleutelbegrip dat zowel de energetische prestatie als de kostprijs positief beïnvloedt, maar ook goede oriëntatie, doorgedreven isolatie, hoogwaardig schrijnwerk met HR-beglazing en een performante CV-verwarmingsinstallatie met zonneboilers horen bij deze passieve middelen. Woonhaven zal pas inzetten op 'actieve middelen' nadat de 'passieve' alle aandacht hebben gekregen. Het gaat dan vooral om technieken die bediening door de bewoner vereisen; eenvoud in gebruik door de huurder en onderhoud door de SHM zijn doorslaggevend bij de te maken keuzes.
- De SHM geeft volgende richtlijnen over duurzaamheid bij het opstellen van projectdefinities:
 - elk bouwproject moet een zo duurzaam mogelijk gebouw opleveren binnen het voorgescreven financieringsplafond;
 - vanaf het eerste projectconcept maken alle duurzaamheidsaspecten reeds deel uit van het initiële concept;
 - de materiaalkeuze wordt gestuurd door maximale levensduur en laagst mogelijke onderhoudskost.
- De visitatiecommissie stelt volgende praktijken vast die illustratief zijn voor de aanpak van Woonhaven:
 - 2 van haar medewerkers hebben opleiding gevolgd om als erkende energiedeskundigen zelf te zorgen voor de Energie Prestatie Certificaten van Woonhaven. Ondertussen zijn er 4.857 EPC's opgemaakt;
 - het project 'Energiesnoeiers' wordt in samenwerking met het Eco-huis per wijk of complex gepromoot. De sociale huurder kan gratis een energiescan van de woning laten uitvoeren en krijgt ook energie-advies. Bovendien installeert de energiesnoeier onder meer spaarlampen, radiatorfolie, buisisolatie of een spaardouchekop. De sociale onderneming Levanto voert de energiescans uit en plaatst rookmelders;
 - Woonhaven neemt een aantal maatregelen die helpen om de huurlast te drukken, maar die tegelijkertijd getuigen van een strategie inzake betaalbare milieuvriendelijkheid. Dat gaat van energiezuinig, waterzuinig en onderhoudsvriendelijk bouwen, over het collectief aankopen van energie tot het uitschakelen van de gemeenschappelijke verwarmingsinstallatie in de zomer. Er wordt preventief onderzoek gedaan naar kostenvreeters waarbij naar de oorzaak van abnormaal hoog verbruik wordt gezocht en lekken bij kranen en leidingen worden hersteld (zie ook O.D. 3.2 "De SHM verhuurt prijsbewust");
 - onlangs heeft Woonhaven samen met Logo Antwerpen, de stad en het OCMW, op Linkeroever voor de tweede keer een demonstratiewoning ingericht waar bezoekers de risico's leren kennen van een ongezonde leefomgeving en welke acties ze kunnen ondernemen voor een gezondere leefomgeving. Er worden ook laagdrempelige, interactieve en sensibiliserende rondleidingen georganiseerd.

- Aansluitend op haar visie en haar lange termijn doelstelling over de kwaliteit van woning en woonomgeving stelt Woonhaven het begrip duurzaamheid centraal. De SHM interpreteert duurzaamheid zeer breed en brengt niet enkel betaalbare milieuvriendelijkheid onder deze gemeenschappelijke noemer maar evenzeer onderhoudsvriendelijkheid, sociale veiligheid, toegankelijkheid en aanpasbaarheid. Onderhoudsvriendelijkheid is een opstap bij OD 3.1 prijsbewust bouwen; sociale veiligheid is een aspect van sociaal beleid bij PV 4 en toegankelijkheid en aanpasbaarheid komen aan bod bij OD 2.3 aanpasbaar bouwen.
- De visitatiecommissie kan zich vinden in de visie van Woonhaven op duurzaamheid. Ze suggereert de SHM echter om die aanpak in een breed kader uit te werken zodat straks zowel bij onderhoud, herstel en renovatie als bij nieuwbouw en vervangingsbouw de samenhang ervan duidelijk wordt. Daarmee krijgen projecten, acties en andere initiatieven richting, zodat het voor huurders, gebruikers, ontwerpers en uitvoerders, maar ook voor medewerkers helder is hoe ze kunnen bijdragen aan betaalbare milieuvriendelijkheid.

OD 2.3 De SHM bouwt aanpasbaar

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM 34 aanpasbare woningen heeft gerealiseerd over de periode 2008-2012. Rekening houdend met de 14 geplande projecten, waarbij nog 235 aanpasbare woningen, gespreid en veelal kleinschalig, worden geprogrammeerd, vindt de visitatiecommissie dat Woonhaven goede prestaties neerzet voor deze doelstelling.

- In de periode 2008-2012 heeft Woonhaven 34 aanpasbare woningen gerealiseerd. Op een totaal van 306 gerealiseerde huurwoningen is dit een aandeel van 11%. Bij 14 geplande projecten voor 994 huurwoningen worden er 235 of 24% aanpasbaar gebouwd. Met uitzondering van Silvertop-3 waar alle 133 appartementen aanpasbaar zijn, gaat het veelal om kleinere aantallen aanpasbare woningen in 13 projecten gespreid over de drie regio's.
- De SHM zegt 10% aanpasbare woningen als uitgangspunt te nemen bij haar projecten. Daar koppelt ze ook het principe 'levenslang wonen in de wijk' aan, vermits de meeste bewoners liefst in de hun vertrouwde omgeving blijven wonen. Vandaar dat in de mate van het mogelijke ook in renovatieprojecten aanpasbare woningen worden voorzien. Zo zijn bijvoorbeeld in de renovatieprojecten Silvertop 1 en 2 telkens 6 aanpasbare woningen gerealiseerd. In de projectdefinitie van het stadsvernieuwingsproject Cadix C2 legt de SHM uitdrukkelijk 10% aanpasbare huurwoningen op.
- In 2012 heeft Woonhaven, verspreid over de drie regio's, 65 woningen die geschikt zijn voor rolstoelafhankelijke bewoners. Daarvan zijn er 43 aangepast voor rolstoelgebruikers en zijn er 22 aanpasbaar voor de doelgroep. Dat is ook zo bij de 235 geplande aanpasbare woningen.

PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING

Eindoordeel: goed

De projectontwikkeling van Woonhaven is vandaag hoofdzakelijk gericht op renovatie, vervangingsbouw en verkoop van bestaande woningen. Deze beleidsoptie vertaalt zich in goede tussentijdse resultaten bij de uitvoering van ERP2020. De meerjarenplanning toont daarenboven aan dat alle woningen tegen 2020 aan de drie ERP vereisten zullen voldoen. De vernieuwing van het patrimonium wordt bij voorkeur met renovatie aangepakt, maar ook met vervangingsbouw en soms met verkoop. Woonhaven kampt met grote leegstand. Die leegstand is te verklaren door de vele renovatieprojecten en door de doorgaans grote aantallen appartementen per gebouw. Woonhaven beschikt over de nodige instrumenten om de leegstand maximaal op te volgen en te beheersen.

Betaalbare milieuvriendelijkheid is vervat in de visie en strategie die vertrekt van het begrip duurzaamheid, maar een specifieke definiëring van betaalbare milieuvriendelijkheid is wenselijk.

Hoewel vrij bescheiden in het recente verleden, besteedt de SHM bij toekomstige projecten veel aandacht aan aanpasbaar bouwen, met een expliciet engagement om 10% aanpasbare woningen te voorzien bij nieuw- en vervangingsbouw.

4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

SD 3: De SHM draagt bij tot de betaalbaarheid van woningen

OD 3.1 De SHM bouwt prijsbewust

Beoordeling: goed

Het is momenteel nog niet mogelijk om de werkelijke kostprijzen van alle projecten in Vlaanderen eenduidig te vergelijken met de bouwkostnormen. Dit zorgt ervoor dat er een belangrijk aspect ontbreekt om een correct oordeel uit te spreken over de mate waarin een SHM prijsbewust bouwt. In afwachting vormt de visitatiecommissie haar oordeel voornamelijk op basis van de visie en de wijze waarop de SHM prijsbewust bouwt en verbouwt. Woonhaven heeft een prijsbewuste visie, die start vanaf de grondverwerving tot na de opleveringsfase. In de afgelopen 5 jaar situeerde de som van het bestelbedrag en de meerkosten zich steeds onder het subsidiabel kostenplafond. De visitatiecommissie is van oordeel dat Woonhaven goede prestaties levert voor deze operationele doelstelling.

- Woonhaven heeft een duidelijke visie omtrent prijsbewust bouwen, ingebed in de ruimere beleidsvisie: "Woonhaven wil huurders een kwalitatieve en betaalbare woning aanbieden in een aangename omgeving met aandacht voor duurzaamheid en architectuur. Woonhaven wil garant staan voor een toegankelijke en aangename woonomgeving waarbij het evenwicht voor het individu en het 'samen'wonen centraal staan." Dat dit geen loze woorden zijn, blijkt uit het projectverloop. De SHM heeft het projectverloop uitgeschreven in de procedure 'fasering en goedkeuring projecten'. De dienst projectontwikkeling is de trekker van het projectverloop. Ze werkt in de verschillende fasen samen met interne en externe diensten zoals AG VESPA (Vastgoed en stedelijke projecten Antwerpen) en AG Stadsplanning Antwerpen.
- De projectdefinitie maakt het belangrijkste deel uit van het bestek voor de aanstelling van de ontwerpers. De stad neemt deel aan de jury voor deze aanstelling. De projectdefinitie van Woonhaven gaat zeer ver. Volgende aspecten maken er deel van uit:
 - het schetsen van de historische, ruimtelijke en planologische context;
 - het schetsen van de context op niveau van het projectgebied;
 - het schetsen van de budgettaire context (kostprijsplafonds);
 - het uitdragen van de visie en de ambitie van Woonhaven op algemeen en wijkniveau en het meegeven van de visie en de ambitie van de stad Antwerpen voor de wijk;
 - het vertalen van ruimtelijke doelstellingen op het vlak van mobiliteit, sorteerstraatjes, parkeermogelijkheden, buitenruimte, eventuele commerciële ruimte, oriëntatie, ...;
 - het opnemen van architectuuraspecten zoals betaalbaarheid, duurzaamheid, leefbaarheid, sociale controle, toegankelijkheid, ...;
 - het programma van eisen op het vlak van techniek, materiaalkeuze, binnenklimaat, ...;
 - de desiderata, met name de specifieke conceptuele en technische vereisten en aanbevelingen van Woonhaven: dit resulteert in een afzonderlijk document voor de ontwerpers. Het is een levend document dat regelmatig wordt aangepast met input van verschillende diensten van de SHM, zoals de dienst bewonerswerking en de technische dienst. Woonhaven houdt dus rekening met slechte of goede praktijken bij de actualisatie van de desiderata. Een voorbeeld daarvan is de recente aanpassing van de desiderata op het vlak van de plaatsing van afvoerleidingen naar aanleiding van problemen die op dat vlak werden vastgesteld door de onderhouds- en hersteldienst.
- Duurzaamheid, betaalbaarheid, dichtheid en eenvoudige architectuur vormen een rode draad doorheen het projectverloop. Woonhaven neemt in het bestek voor de selectie van de ont-

werpers al de maximale prijsnormen van de VMSW op. Dichtheid (maximaal aantal woningen per hectare zonder de leefbaarheid in het gedrang te brengen) primeert op architectuur. Ook duurzaamheid in functie van betaalbaarheid is een belangrijk begrip in de projectdefinitie en in de desiderata van Woonhaven. Woonhaven bekijkt duurzaamheid ruim: de SHM denkt bij duurzaamheid niet alleen aan de levensduur van de gebouwen en het onderhoudsvriendelijke karakter maar ook aan de toegankelijkheid en aanpasbaarheid voor iedereen. Duurzaamheid moet in de praktijk vertaald worden in 'ecologisch materiaalgebruik dat lang meegaat zonder bijkomende kosten'. Een muur in baksteen voldoet op dat vlak wel. Een bezette muur niet omdat hij niet onderhoudsvriendelijk is.

- Geïntegreerd ontwerpen, met vanaf het concept tot de oplevering aandacht voor de vermelde aspecten, moet leiden tot een zo duurzaam mogelijk gebouw binnen het financieringsplafond. Binnen FS3 (het nieuwe financieringssysteem sinds 2012) is extra financiering mogelijk voor projecten, die nog beter willen doen dan de geldende energienormen. Woonhaven kiest bewust voor zo eenvoudig mogelijke oplossingen en zet pas in tweede instantie in op extra milieuvriendelijke technieken zoals zonneboilers. Woonhaven houdt ook rekening met haar sociaal doelpubliek en vermijdt technisch ingewikkelde systemen. Daarom kiest de SHM bijvoorbeeld eenvoudige, gebruiksvriendelijke kamerthermostaten.
- De NFS2-normen (NFS2 was het vorige financieringssysteem) die tot 2011 golden, vond de SHM zeer moeilijk om te halen. Met FS3 vindt Woonhaven dat de normen beter overeenkomen met de praktische haalbaarheid. FS3 geeft meer flexibiliteit om saldi te benutten voor andere zaken in een project: als een SHM bijvoorbeeld grond goedkoper heeft verworven dan de norm bepaalt, kan de SHM dat saldo gebruiken voor andere uitgaven binnen het project. De SHM streeft ernaar dat de bouwkosten nooit meer dan 100% van het subsidiabele prijsplafond bedragen. Woonhaven beperkt de prijs in het voorontwerp bewust tot 90% van het subsidiabele plafond om marge te hebben in de uitvoeringsfase. Op die manier kan in de uitvoeringsfase nog bijgestuurd worden. In de afgelopen 5 jaar situeerde de som van het bestelbedrag en de meerkosten bij nieuwbouwprojecten zich globaal genomen steeds onder het subsidiabel kostenplafond.
- Bij totaalrenovatie vindt Woonhaven het moeilijk om tot een goed en duurzaam eindresultaat te komen binnen het financieringsplafond dat FS3 biedt. De SHM weegt de technische en financiële parameters in het geval van totaalrenovatie tegen elkaar af en beslist om al dan niet over te gaan tot vervangingsbouw. De financiering voor renovatie door de Vlaamse overheid is beperkt tot 80% van de kostprijs van een nieuwbouw: boven dit plafond wordt de kost van renovatie niet meer economisch geacht. Bij nieuwbouw of vervangingsbouw kan een SHM tot de volledige 100% van de kosten gefinancierd krijgen. Ook het feit dat het gewestelijk jaarlijks investeringsbudget voor nieuwbouw- en vervangingsbouwprojecten groter is dan dat voor renovaties speelt mee in de beslissing van de SHM.

OD 3.2 De SHM verhuurt prijsbewust

Beoordeling: goed

De meest voorkomende huurlasten, die een SHM aanreket aan de huurders, zijn kosten voor onderhoud van toestellen, de kost voor afstand van verhaal bij de brandverzekering en kosten voor het onderhoud van gemeenschappelijke delen. De grootte van de huurlasten hangt samen met de woningtypologie: ze nemen normaal gezien progressief toe voor een eengezinswoning, een duplexwoning en een appartement. Het patrimonium van Woonhaven bestaat voor het overgrote deel uit appartementen. De visitatiecommissie is van mening dat Woonhaven goede prestaties levert voor deze operationele doelstelling omdat de SHM het nodige doet om de huurlasten te beperken.

- De kosten voor de huurder bestaan uit drie componenten: de huurlasten (waarop de SHM vat heeft), uiteraard ook de huurprijs (die afhankelijk is van het inkomen van de huurder en waarop de SHM dus geen invloed heeft) en de nutskosten voor elektriciteit, gas en water (waar een gedeelde verantwoordelijkheid ligt bij huurder en SHM). Bij Woonhaven bedraagt de (mediaan) huurprijs per woning per maand voor een appartement ongeveer 196 euro. In zowat 80% van de SHM's hebben de appartementen een hogere (mediaan) huurprijs. Woonhaven verhuurt geen duplexen. Voor een eengezinswoning bedraagt de mediaan huurprijs ongeveer 294 euro. Ongeveer twee derde van de SHM's kent een lagere mediaan huurprijs voor eengezinswoningen. Het mediaan equivalent netto-belastbaar inkomen van de huurders van Woonhaven bedroeg 11.646 euro in 2012; bij slechts 3 SHM's was dat toen lager.
- Het patrimonium van Woonhaven bestaat voor meer dan 96% uit appartementen. Het wordt onder meer gekenmerkt door meer dan 700 liften. In 2012 bedroegen de huurlasten bij Woonhaven in totaal 5.686.000 euro of gemiddeld 323 euro per woning per jaar. Het bedrag van 5.686.000 euro bestaat uit:
 - 2.290.000 euro (40%) voor het schoonmaken van algemene delen ;
 - 1.349.000 euro (24%) voor technisch onderhoud;
 - 721.000 euro (13%) voor onderhoud en herstellingen van liften;
 - 484.000 euro (9%) voor het onderhoud van de CV;
 - 383.000 euro (7%) overige kosten;
 - 300.000 euro (5%) voor het ruimen van septische putten;
 - 159.000 euro (3%) voor groenonderhoud.

Voor deze taken doet Woonhaven zowel een beroep op externen (bedrijven en sociale economie) als op eigen medewerkers. Woonhaven evalueert en hernieuwt de contracten met externe bedrijven periodiek om de mededinging scherp te houden. Het wettelijk verplichte tweejaarlijkse onderhoud van de cv-installatie is een verantwoordelijkheid van de huurder. Om er zeker van te zijn dat dit onderhoud effectief plaatsvindt, neemt Woonhaven zelf het initiatief en laat dit onderhoud uitvoeren door een externe firma. Woonhaven rekent deze kosten, zoals het hoort, door aan de huurder en neemt ze niet op in de huurlasten. Door de schaalgrootte kan Woonhaven - in het voordeel van de huurder - een zeer gunstige prijs bedingen.

Voor het poetsen van gemeenschappelijke delen stimuleert Woonhaven de bewoners in eerste instantie om er via een beurtrol zelf voor in te staan. Dit gebeurt vooral in kleinere gebouwen. In grote(re) gebouwen doet Woonhaven een beroep op externe firma's of de eigen poetsploeg om de gemeenschappelijke delen voor alle bewoners, zoals de inkomhal, te poetsen. De bewoners staan in voor het poetsen van de gangen op de eigen verdieping.

- Bij nieuwbouwprojecten of bij grondige renovatie streeft de SHM naar onderhoudsvriendelijke gebouwen en omgeving en houdt ze rekening met spaarzaamheid inzake het nutsverbruik: hiertoe maakt Woonhaven gebruik van spaarverlichting, collectieve verwarming, waterzuinige sanitaire voorziening en onderhoudsvriendelijke gemeenschappelijke tuinen. Woonhaven houdt de gemeenschappelijke oppervlakte in functie van het onderhoud beperkt. De technische dienst wordt van bij de ontwerpfase betrokken bij de projecten. Vanuit de expertise geeft deze dienst bijvoorbeeld aan of de afvoerleidingen in de ontwerpschets op de juiste plaats zitten. Door de technische dienst vanaf het ontwerp te betrekken, vermijdt de SHM herstel- en onderhoudskosten in een later stadium (bv. verstoppingen bij moeilijk toegankelijke afvoerleidingen).
- Woonhaven heeft recent een Net.Werk-team opgericht. Woonhaven heeft dit initiatief bewust opgezet omdat het overtuigd is dat netheid aanzet tot netheid, waardoor huurlasten kunnen dalen (meer netheid betekent immers minder poetswerk). De visitatiecommissie vindt dit een goed initiatief en verwacht dat Woonhaven hier goede resultaten mee zal boeken. De visitatiecommissie suggereert de effecten in kaart te brengen zodat de SHM het project kan evalueren inzake kosten en baten.

- In een deel van het patrimonium kunnen (een deel van) de nutsvoorzieningen niet voor elke woning direct afzonderlijk opgemeten worden. Dit zet niet aan tot zuinig verbruik door de bewoners. Omdat de nutsvoorzieningen in een deel van het patrimonium niet afzonderlijk kunnen worden gemeten en omdat Woonhaven beseft dat hoge nutskosten de globale betaalbaarheid voor de huurders in het gedrang kunnen brengen, houdt ze deze kosten bij. De SHM maakt daarbij een opdeling van de nutskosten voor appartementen met en zonder cv en volgt de evolutie van de kosten op.
- Woonhaven doet preventief onderzoek naar kostenvreters. Door driemaandelijks energie- en watermeterstanden op te meten, kan de SHM bij een opvallend hoog verbruik actie ondernemen: de technische dienst kan bijvoorbeeld lekken opsporen en huurders vragen dit zelf te doen. De visitatiecommissie vindt dit een goede praktijk.
- Om de gemeenschappelijke nutskosten te beperken heeft Woonhaven als trekker, samen met andere SHM's een openbare aanbesteding georganiseerd voor de energielevering van de gemeenschappelijke delen: deze resulteerde in een kost die 7% lager is dan het sociaal tarief. De visitatiecommissie vindt dit een goede praktijk.
- Op vraag van twee bewonersgroepen op Linkeroever liet Woonhaven in een hoogbouw aparte watermeters plaatsen. Deze ingreep is technisch niet altijd mogelijk in oudere gebouwen.
- Om de gemeenschappelijke waterkosten te beperken heeft Woonhaven na een bespreking op het driehoeksoverleg (overleg met de stad Antwerpen, de SHM's in Antwerpen en PASH) contact opgenomen met de watermaatschappij (Waterlink) om financiële voordelen te bespreken. Het overleg met Waterlink heeft niet geleid tot een lager tarief.
- Woonhaven zet sinds een drietal jaar hard in op het toelichten van de huurlasten. Ze heeft hiervoor een zeer laagdrempelige presentatie gemaakt die ze gebruikt bij uiteenzettingen naar aanleiding van de afrekening van de huurlasten. Enkele weken voordat de huurders de afrekening opgestuurd krijgen legt de maatschappij op informatiebijeenkomsten uit hoe de huurders de afrekening moeten begrijpen. Tegelijk maakt de SHM van de gelegenheid gebruik om verder te gaan dan de strikte huurlasten: ze legt uit hoe duur nutskosten zijn en hoe bewoners er zuinig kunnen mee omgaan. Woonhaven maakt dit zeer concreet door bijvoorbeeld aan te tonen hoe groot de kost is van een lekkende kraan of een lekkend toilet. De visitatiecommissie vindt dit een goede aanpak. Woonhaven gaat bij elke huurder met een eindafrekening over huurprijs, huurlasten en eventuele nutskosten hoger dan 500 euro ook langs om te achterhalen wat er precies aan de hand is.
- Elke huurder ontvangt de ZIEZO-brochure, een publicatie van de provincie Antwerpen waarin staat welke werken en kosten ten laste zijn van Woonhaven en welke ten laste van de huurder. Deze brochure blijkt niet erg goed gekend te zijn bij huurders. De visitatiecommissie adviseert de SHM de brochure meer onder de aandacht te brengen van de huurders zodat ze met betrekking tot de huurlasten weten welke kosten ten laste zijn van Woonhaven en welke kosten ze zelf moeten dragen.
- De wijze waarop de kosten worden aangerekend (huurlasten en nutskosten indien er geen individuele meters zijn) is uitvoerig beschreven in het intern huurreglement en in de procedure 'afrekening huurlasten en centrale verwarming'. De SHM heeft in deze procedure een toekomstvisie opgenomen met onder meer volgende acties:
 - om in de toekomst deze controle nog beter te kunnen uitvoeren en de huurlasten juist te kunnen evalueren, wil Woonhaven een basisfiche maken per gebouw met de ouderdom, de structuur, de omgeving en een overzicht van de evolutie van de huurlasten in verwerkt. Op basis van deze specifieke kenmerken kan de SHM zich een eenvoudig en duidelijk beeld vormen van de impact van de huurlasten per gebouw. Bovendien kan Woonhaven de huurlasten van gebouwen met dezelfde kenmerken gemakkelijk vergelijken;
 - in het huidige systeem zijn de contracten voor groenonderhoud en onderhoud van gemeenschappelijke delen per leverancier en per gebouw verschillend qua startdatum en periode. Ook bij het poetsen door medewerkers van Woonhaven worden vaak de uren

aangepast in de loop van het jaar. Dit bemoeilijkt de opvolging en geeft minder stabiliteit in de kostprijs. Idealiter worden de contracten met externe firma's volgens Woonhaven voor minimaal 6 maand vastgelegd met eventueel een stilzwijgende verlenging van 6 tot 12 maand;

- de SHM wil het automatiseren van de berekening nog verder zetten zodat het risico op fouten beperkt blijft en dit bedrijfsproces zo efficiënt mogelijk kan verlopen;
 - Woonhaven voorziet in haar procedure in een aantal controlepunten om de betrouwbaarheid en juistheid van de gegevens over de huurlasten te garanderen: per kwartaal nazicht van geboekte kosten (juiste kostenplaats en kostensoort), jaarlijkse controle door vergelijking van de kosten met vorige jaren, na afrekening de klachten van huurders in kaart brengen. De visitatiecommissie vindt dit positief maar ook noodzakelijk.
- De visitatiecommissie wijst erop dat Woonhaven niet de juiste gegevens van de huurlasten aanleverde in de prestatiedatabank. De visitatiecommissie adviseert de SHM dus snel werk te maken van een beter gegevensbeheer van de huurlasten.

PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

Eindoordeel: goed

De visitatiecommissie vormt haar oordeel voornamelijk op basis van de visie en de wijze waarop een SHM prijsbewust bouwt en verbouwt. De visitatiecommissie is van mening dat Woonhaven een prijsbewuste visie heeft, die start vanaf de grondververwerving tot na de opleveringsfase. Woonhaven beperkt de bouw prijs in het voorontwerp bewust tot 90% van het subsidiabele plafond om marge te hebben in de uitvoeringsfase.

De grootte van de huurlasten hangt samen met de woningtypologie: ze nemen normaal gezien progressief toe voor een eengezinswoning, een duplex en een appartement. Het patrimonium van Woonhaven bestaat voor meer dan 96% uit appartementen: hiermee rekening houdend is de visitatiecommissie van oordeel dat Woonhaven erin slaagt om de huurlasten voor de huurders te beperken.

4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

OD 4.1 De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid

Beoordeling: goed

Woonhaven hanteert een procedure huurdersachterstal die onder meer door het aanbieden van afbetalingsplannen en begeleiding door het OCMW dreigende uithuiszetting probeert te voorkomen; de teruglopende huurdersachterstal van zittende huurders wijst er op dat zij ook zeer effectief is. Voor de aanpak van leefbaarheidsproblemen is er een uitgeschreven procedure en wordt er samengewerkt met verschillende actoren. Ondanks een aantal kanttekeningen, die hieronder worden toegelicht, beoordeelt de visitatiecommissie de inzet van Woonhaven voor een zo goed mogelijke woonzekerheid als 'goed'.

- Woonhaven beschikt over een procedure huurdersachterstal voor zittende huurders met een schuld bij Woonhaven. Daarnaast heeft de SHM ook een procedure 'opvolging van betaling van vertrokken huurders'.
- Volgens de visitatiecommissie hanteert Woonhaven een goede procedure huurdersachterstal, omdat ze termijnen hanteert waarmee hoog oplopende achterstallen worden vermeden en ze tegelijk voorziet in voldoende ondersteuning. Bij elke stap in de procedure is het mogelijk om een afbetalingsplan af te sluiten en bovendien worden het OCMW van Antwerpen en eventuele andere bemiddelingsdiensten op verschillende momenten in de procedure ingeschakeld. Met het OCMW van Edegem en Mortsel, waar Woonhaven alles samen slechts 11 woningen verhuurt, zijn er geen begeleidingsafspraken. Betalingsproblemen die een interventie van het OCMW vergen, deden zich daar echter nog niet voor. Volgens de SHM zijn de contacten met de betrokken OCMW's evenwel goed en zijn daar zo nodig de juiste afspraken rond te maken. Na een eerste maand huurdersachterstal worden binnen de veertien dagen twee aanmaningen verstuurd. Bij de tweede en derde aanmaning wordt het OCMW van Antwerpen verwittigd. Bij een derde aanmaning bellen de bewonerswerkers van Woonhaven de huurders met een achterstal van minder dan 300 euro op, het OCMW bezoekt huurders met een schuld tussen 300 en 600 euro en de bewonerswerkers bezoeken de huurders met een schuld boven de 600 euro. De bewonerswerkers zoeken met de huurder naar de reden van de achterstal en naar een mogelijke oplossing voor het probleem; wanneer de problemen de achterstal overstijgen, verwijst de bewonerswerker door naar een begeleidende instantie zoals het OCMW of het CAW. Een vierde brief wordt naar de huurder verstuurd op het ogenblik dat het dossier wordt overgemaakt aan de advocaat met het oog op het opstarten van de gerechtelijke procedure. Ook dan is nog een begeleiding door het OCMW voorzien. Bij een uitspraak tot uithuiszetting kan die alleen nog worden vermeden door voor de uitdrijving het volledige achterstallige bedrag te betalen.
- De procedure huurdersachterstal is goed gekend bij de medewerkers en wordt ook goed toegepast, vooral sinds de medewerkers debiteurenbeheer in 2012 hun intrek namen in de regiokantoren en zo dichterbij de huurders en de bewonerswerking staan. De procedure wordt aan de huurders op een toegankelijke manier bekend gemaakt via website en tijdschrift.
- De sinds 2012 sterker aangehaalde samenwerking met het OCMW en de verhuis van de medewerkers debiteurenbeheer hebben ervoor gezorgd dat de huurdersachterstal van de zittende huurders in de loop van 2012 is gedaald van 1.220.000 euro naar 726.000 euro. Dat is een daling van ruim 40%. In augustus 2013 was de huurdersachterstal verder gezakt tot 654.000 euro.
- Eind februari 2013 was 50% van de zuivere huurachterstal (dus enkel huishuur) afgedekt door een afbetalingsplan of een collectieve schuldenregeling. Van de 2.700 huurders met een huurachterstal eind februari 2013, waren er 910 huurders of bijna 34% met een afbetalingsplan of een collectieve schuldenregeling wat wijst op de financiële problemen van heel wat gezinnen.

Van de 451 dossiers die in 2012 werden doorgestuurd naar de advocaat sprak de vrederechter 92 keer een ontbinding van het huurcontract uit; 16 huurders vertrokken zelf en 76 gezinnen werden uitgedreven. De andere dossiers leidden in de meeste gevallen tot een afbetaling; andere waren eind 2012 nog hangende. De cijfers voor 2013 wijzen op een stijging van het aantal ontbindingen van de huur door de vrederechter en van het aantal uitdrijvingen. Het aantal gevallen waarin de huur alsnog werd betaald daalt daarentegen zeer sterk. Mede daarom loopt er sinds een paar maand bij Woonhaven een 'proefproject verzoening' waarbinnen de huurder met huurdersachterstal een aanmaning krijgt van de rechter zonder dat de procedure tot uithuiszetting wordt ingezet. Dit blijkt effect te hebben, maar het project is nog te pril om al relevante resultaten te kunnen meegeven. Een ander recent proefproject is er een met het CAW dat in een aantal gevallen (geselecteerd door de bewonerswerkers) al bij de tweede aanmaning op huisbezoek gaat om vroegtijdig oplopende betalingsproblemen te vermijden.

- De nauwe samenwerking met OCMW en CAW en de eigen inspanningen van de maatschappij wijzen er op dat Woonhaven zich steeds meer inzet voor de woonzekerheid van huurders die kampen met betalingsproblemen. Dit kan wellicht nog versterkt worden door die samenwerking verder uit te bouwen met het oog op een vroegtijdige opsporing van betalingsachterstal en een intensieve begeleiding van huurders met structurele betalingsproblemen.
- Problemen van onderhoud van de woning of problemen die huurders veroorzaken in hun samenleven met anderen en de leefbaarheid in een woning of een buurt, komt Woonhaven onder meer op het spoor door de huisbezoeken die de bewonerswerkers uitvoeren. Ook het Net.Werk-team of andere medewerkers van de maatschappij, maar evengoed huurders, signaleren die problemen. Het gaat dan vooral over geluidsoverlast in de appartementen of de gebouwencomplexen, over sluikstorten of verzamelwoede en over vandalisme. Onder meer om dit soort problemen zoveel als mogelijk te voorkomen, brengt Woonhaven voorafgaand aan de verhuring van een woning een huisbezoek bij de kandidaat-huurder die op het punt staat een woning toegewezen te krijgen. Daardoor krijgt de bewonerswerker zicht op potentiële problemen en wordt hij meteen ook het gezicht van de SHM. Er wordt een vertrouwensband opgebouwd waardoor mogelijke problemen makkelijker kunnen worden aangekaart en voorkomen. Indien zich dan toch problemen voordoen, worden die zoveel mogelijk opgelost door huisbezoeken van de bewonerswerker, door een interventie van andere partners zoals bijvoorbeeld de Dienst Buurt- en burenbemiddeling van de stad Antwerpen, de CAW's of de psychiatrische thuiszorg van De Vliering, of nog door schriftelijke aanmaningen (al dan niet aangekend). De procedure 'aanpak leefbaarheidsproblemen' bevat de stappen die worden gezet om een juridisch dossier op te maken en de huurders desgevallend op te zeggen, al dan niet met een vonnis van de vrederechter. Voor de meeste dossiers leefbaarheidsproblemen kiest Woonhaven voor een opzeg. Enkel wanneer de opzeg wordt betwist, wordt deze aan de vrederechter voorgelegd. In 2012 heeft Woonhaven aan 93 huurders een gewone opzeg betekend. Daarvan zijn er 34 daadwerkelijk ook vertrokken, waaronder 4 via een uithuiszetting door de vrederechter. 59 anderen hebben zich in orde gesteld of hun dossier liep nog eind 2012. De visitatiecommissie stelt voor om het voortraject van Woonhaven (voor de juridische stappen) op te nemen in die procedure zodat voor alle bewonerswerkers duidelijk is wat ze moeten doen en ze daar ook eenduidig mee omgaan.
- Na een recente juridische betwisting over bijwoning en een daarvoor aangerekende hogere huur, schrijft Woonhaven nu weer kinderen die overkomen uit het buitenland in in de woning van een huurder, ook als dit tot overbewoning leidt.
- Woonhaven plant een centralisatie van haar werking gericht op kandidaat-huurders. Ze hoopt hiermee haar dienstverlening naar die doelgroep te verbeteren en onder meer de inschrijvingsmodaliteiten en de consultatie van de wachtlijsten te vergemakkelijken.

OD 4.2 De SHM voorkomt en pakt leefbaarheidsproblemen aan

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

Woonhaven heeft - tegen de achtergrond van haar praktijkervaringen - zeer recent haar visie en strategie op leefbaarheid en de aanpak van leefbaarheidsproblemen uitgeschreven en goedgekeurd in de raad van bestuur. De vertaling daarvan op het terrein is echter nog volop in ontwikkeling: het communiceren over verwachtingen van Woonhaven naar haar huurders, het capteren van signalen, overleg daarover met actoren, preventieve en curatieve acties op het terrein. Ook de transitie naar meer inzet op leefbaarheid binnen de maatschappij en in samenwerking met stedelijke diensten en organisaties is nog maar recent ingezet. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie deze doelstelling als voor verbetering vatbaar.

- Woonhaven werkt preventief aan leefbaarheidsproblemen door aanwezigheid in de wijk via haar regio- en wijkkantoren, de inzet van 18 bewonerswerkers (inclusief de diensthoofden van de regiokantoren - zowat 1 bewonerswerker per 1.000 gezinnen) en haar recent opgestarte Net.Werk-team.
- Huurders maken kennis met de bewonerswerker op het moment dat ze op het punt staan een woning toegewezen te krijgen. De bewonerswerker brengt een huisbezoek bij de kandidaat-huurder thuis en een tweede bezoek 3 maand nadat de huurder zijn intrek heeft genomen bij Woonhaven. Daar worden in voorkomend geval, de eerste begeleidingsnoden gedetecteerd en worden afspraken over leefbaarheidskwesties gemaakt. Door een grote aanwezigheid in de wijk en veelvuldige huisbezoeken bij huurders, probeert de bewonerswerker (dreigende) problemen te detecteren en met een snelle interventie aan te pakken. Dat kan gaan om een actie gericht op één huurder(sgezin), maar even goed over acties in een wooncomplex of gericht op een groep huurders. Voorbeelden daarvan zijn acties tegen ongedierte, acties gericht op het naleven van het reglement van inwendige orde (voederen van dieren, roken in gemeenschappelijke delen, ...) of acties tegen vandalisme en sluikstorten. Bewonerswerkers kunnen wegens een grote werklast en de sociaaleconomisch zwakke doelgroep waarmee ze werken, evenwel geen intensieve begeleiding geven bij problemen. Daarvoor zetten zij het netwerk in dat zij in de buurt en de stad uitbouwen met bijvoorbeeld OCMW, CAW, politie, Buurtregie en Buurt- en burenbemiddeling van de stad Antwerpen of de vrijwilligersgroepen.
- In de zomer van 2012 ging Woonhaven van start met haar Net.Werk-team, dat instaat voor de properheid en de veiligheid in de gebouwen. Voor de oprichting van dit team zijn 2 reeds bestaande diensten samengevoegd. Een eerste deelteam bestaat uit de polyvalente medewerkers van de technische dienst, versterkt met nu 6 en later in totaal 10 medewerkers die hier in een tijdelijk contract werkervaring opdoen. Zij houden de gebouwen proper en installeren stapsgewijs rookmelders in de woningen van Woonhaven. Een ander deelteam wordt gevormd door de wijktoezichters. Waar ze vroeger per regio actief waren worden ze nu samen en meer gericht ingezet, wat de efficiëntie verhoogt zonder dat er geraakt wordt aan de zichtbare aanwezigheid in de wijken. Het team bestaat uit 4 vaste personeelsleden van Woonhaven en (sinds november 2012) 3 medewerkers in lokale diensteneconomie. Ze waken vooral over de veiligheid in de gebouwen. Ze controleren of huurders het reglement van inwendige orde respecteren en doen gerichte controleacties. Daarnaast zijn ze ook belast met de viermaandelijks controle op de brandveiligheid van de gebouwen.
- Om meer te kunnen doen dan in te spelen op acute problemen of ongemakken, organiseert het Net.Werk-team ook – meestal in combinatie met een ‘Buurt aan de beurt’ van de stad Antwerpen – een ‘Blok aan de beurt’. Bij die gelegenheid geeft het team een bepaalde woonblok of enkele gebouwen een intense opfrisbeurt. Dit gebeurt in samenwerking met de technische dienst van Woonhaven die bijvoorbeeld losgekomen tegeltjes weer vastmaakt, en met stadsdiensten die groenonderhoud doen of groot huisvuil ruimen. De bewonerswerking van haar kant maakt sinds een paar jaar wijkactieplannen op waarin ze gerichte preventieve of cu-

ratieve acties per wijk samenbrengt, maar die nog ver af staan van integraal werken rond leefbaarheidsproblemen en -kansen in sociale woonwijken.

- Ondanks de interventies van de bewonerswerking en het Net.Werk-team, en de uitgevoerde en geplande preventieve acties, signaleren huurders, ambtenaren en actoren dat er nood is aan meer geregelde controle (op sluikstorten, het sluiten van openstaande deuren, lawaai-overlast, ..) en een planmatiger en gecontroleerde inzet van die teams op veiligheid en onderhoud (van bijvoorbeeld de technische installaties, platte daken en goten of de deuren tot de gemeenschappelijke delen). Herhaaldelijk werd gepleit voor een kordater optreden en voor het inzetten van conciërges met een controle-, onderhouds- en signaalfunctie. Er werd ook gewezen op het belang van de vrijwillige inzet van huurders in hun wooncomplex en -wijk en op de nood aan stimulansen van de SHM om dit engagement aan te moedigen en te bevorderen.
- Woonhaven plant vanaf 2014 in te spelen op de investering die de stad Antwerpen wil doen om de leefbaarheid in sociale woonwijken en -complexen te verbeteren. Daarbij wordt in de eerste plaats gedacht aan camerabewaking, techno-preventieve maatregelen zoals het herorganiseren van inkomhallen, en het inzetten van conciërges in grotere wooncomplexen. Woonhaven wil daarvoor een proefproject opzetten en dan evalueren wat het effect is van dergelijke maatregelen voor de leefbaarheid in de woonwijken en -complexen.
- De bewonerswerking van Woonhaven zet maar heel sporadisch zelf of in samenwerking met andere organisaties leefbaarheidsinitiatieven op. Ze stelt wel locaties ter beschikking en biedt logistieke ondersteuning aan bewoners(groepen) die initiatieven nemen zoals een nieuwjaarsreceptie, een wijkfeest of een opruimactie. Ze speelt soms ook in op stedelijke initiatieven zoals de volkstuinprojectjes waarvoor ze grond ter beschikking stelt of het project 'positieve beeldvorming in de sociale huisvesting'. Voor dat project maakt Woonhaven mee de planning op en zet ze vooral acties op in wijken in verandering (een kunstroute op Linkeroever of een kunstproject in leegstaande woningen op Stuivenberg). Woonhaven werkte ook mee aan het Street Art project op Luchtbal. Die initiatieven zijn echter beperkt, zowel omwille van tijdsgebrek van de bewonerswerker (1 bewonerswerker per 1.000 gezinnen, wat gelet op de grootstedelijke context en het zwakke huurdersprofiel geen overbodige luxe is) als omwille van zijn profiel dat er een is van maatschappelijk werker en niet van sociaal-cultureel werker. De SHM wijst als alternatief voor het uitvoeren van leefbaarheidsinitiatieven door bewoners (zoals bvb. feesten, spelactiviteiten, poetsen en planten, huiswerkclasses, ..) trouwens op het bestaan van het programma Opsinjoren van de stad Antwerpen. Een structurele samenwerking wordt daarmee evenwel niet opgezet, wat voor Woonhaven een meerwaarde zou kunnen zijn. Overleg met stedelijke diensten en andere actoren voor het samen opzetten van leefbaarheidsinitiatieven is er nauwelijks, ook niet voor het opmaken van integrale leefbaarheidsplannen (waarvan sprake in het nieuwe bestuursakkoord van de stad Antwerpen). De actoren noemen dat een gemiste kans.
- Om de leefbaarheid van sociale wooncomplexen en -wijken te vrijwaren neemt Woonhaven in de projectdefinitie bij renovatie of nieuwbouw van grote appartementsgebouwen nog maar zelden appartementen op van drie of meer slaapkamers – behalve op het gelijkvloers. Dikwijls op vraag van stad of OCMW wordt in een gezamenlijke inspanning ook werk gemaakt van de (her)aanleg van de openbare ruimte in de omgeving en de integratie van voorzieningen zoals een kinderopvang of een dienstencentrum. Een goed voorbeeld van die aanpak noemt men het IGLO-project (InterGenerationeel project LinkerOever) waar het openbaar domein vernieuwd is en jeugd- en sportinfrastructuur is ingeplant.
- In oktober 2013 keurde de raad van bestuur van Woonhaven een aantal visieteksten over leefbaarheid en huurdersparticipatie goed. De teksten werken voort op de visie, missie en doelstellingen van Woonhaven, zoals geformuleerd naar aanleiding van een Risico-Analyse die de SHM in 2010-2011 uitvoerde. Ze zijn verder ook gebaseerd op de eigen praktijk en voortschrijdend inzicht. Een eerste tekst schetst de opdrachten van de bewonerswerkers op zowel

individueel als collectief vlak. Een tweede tekst tekent de aanpak met betrekking tot leefbaarheid en huurdersbegeleiding uit en een derde tekst heeft het over bewonersparticipatie (zie OD. 4.3).

Door een aanwezigheid in de wijken met haar bewonerswerkers, regiokantoren en Net.Werkteam probeert Woonhaven – in een moeilijke grootstedelijke context met veel hoogbouw en een sociaaleconomisch zwakke huurderspopulatie - leefbaarheidsproblemen te voorkomen en zo efficiënt mogelijk aan te pakken. De daarvoor recent opgestelde wijkactieplannen vatten die acties zowat samen, maar tonen weinig ambitie. Ze lijken ook niet vanuit een gezamenlijke visie en strategie ontwikkeld. Ditzelfde euvel ziet de visitatiecommissie ook bij de hele leefbaarheidsaanpak die zeer fragmentarisch is en te sterk afhankelijk van de persoon van de bewonerswerker. Daardoor komt de effectiviteit en de efficiëntie van hun inspanningen onder druk. De visitatiecommissie beveelt Woonhaven aan meer samenhang en (zowel intern als extern) overleg te zoeken omtrent de preventieve en curatieve aanpak van leefbaarheidskwesties. Tekenend is dat ambtenaren noch actoren waarmee de visitatiecommissie heeft gesproken, bij de opmaak of de uitwerking van die actieplannen betrokken zijn of ze soms zelfs maar kennen, en dit betreuren ze. De integrale leefbaarheidsplannen waarvan sprake in het bestuursakkoord van de stad Antwerpen kunnen een opportuniteit zijn om die uitgestoken hand te grijpen. De visitatiecommissie ondersteunt ook het pleidooi van diverse huurders en actoren om meer in te zetten op het stimuleren van engagement bij de huurders. Door op die manier huurders ‘mede eigenaar’ te maken van hun woningcomplex en buurt kan de verbondenheid met buurt en de woning en de leefbaarheid in die buurten versterkt worden. De werkopdrachten die Woonhaven in 2013-2014 laat uitwerken door studenten van de Karel de Grote Hogeschool voor het samengebruik van semi-openbare binnenpleinen en het continueren van onderhoud na een ‘Blok aan de beurt’-actie wijzen erop dat Woonhaven zich bewust is van die sterkte.

OD 4.3 De SHM betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer

Beoordeling: goed

Verspreid over het patrimonium van Woonhaven zijn 17 bewonersgroepen actief. Woonhaven heeft een goed contact met die groepen, ondersteunt ze materieel en is desgewenst aanwezig op hun vergaderingen. Met PASH, het Platform van Antwerpse Sociale Huurders, heeft Woonhaven geregeld gesprekken die eerder informeel verlopen en daarnaast een meer structureel overleg binnen het Antwerpse “driehoeksoverleg”. Voorts organiseert Woonhaven regelmatig informatien en inspraakvergaderingen en sinds kort is ze gestart met focusgroepen van huurders die betrokken zijn in een renovatieoperatie. Woonhaven kan op bewonersparticipatie nog winst boeken door - vanuit een overleg met de bestaande huurdersgroepen - bewonersbetrokkenheid verder te stimuleren, bestaande en nieuwe werkingen de nodige ondersteuning te bieden en vooral goede afspraken te maken over hun manier van samenwerken en opvolgen van aangekaarte kwesties. Omdat de visitatiecommissie er vertrouwen in heeft dat Woonhaven deze suggesties in haar visie en strategie zal implementeren, beoordeelt ze deze doelstelling als ‘goed’.

- Sommige van de bewonersgroepen die actief zijn binnen het patrimonium van Woonhaven zijn eerder gericht op feesten en ontspanning, andere richten zich meer op de woon- en samenlevingsproblemen in de wijk. Om de werking van die bewonersgroepen te ondersteunen stelt Woonhaven zelf een 6-tal bewonerslokalen ter beschikking. In andere wijken kunnen bewonersgroepen bijeenkomen in een stedelijk lokaal. Woonhaven onderhoudt vanuit de bewonerswerking een goed contact met die groepen en biedt waar mogelijk en nodig logistieke ondersteuning bij initiatieven die ze nemen. Wanneer bewonersgroepen dit vragen, gaat Woonhaven in gesprek over concrete problemen die zich stellen in de wijk, de woningen of de relatie

met Woonhaven. Een aandachtspunt voor Woonhaven is het signaal dat bewoners(groepen) geven dat de contacten tussen Woonhaven en de bewonersgroepen soms stroef verlopen en dat bewonersgroepen zich niet altijd even sterk geapprecieerd voelen. Er is ook de vaststelling dat Woonhaven tot nu geen actieve rol opnam in het oprichten en inhoudelijk ondersteunen van bewonersgroepen. Wel heeft ze nu werkopdrachten uitgewerkt voor de Karel de Grote Hogeschool om de bewonersgroep van Rozemaai te verjongen en een bewonersgroep op te richten in de wijk Dam. De visitatiecommissie suggereert Woonhaven om met PASH en de bewonersgroepen in dialoog te gaan over hun wederzijdse verwachtingen en over de mogelijkheden van ondersteuning door de SHM. Een andere suggestie is om af te toetsen hoe de inhoudelijke opvolging en terugkoppeling van de voorstellen van de bewonersgroepen beter kan.

- Zowat 14 jaar geleden is PASH, het Platform Antwerpse Sociale Huurders, opgericht. Meer dan 20 bewonersverenigingen en tientallen individuele huurders zijn er lid van. Ze houden regelmatig platformvergaderingen en hebben daarnaast werkgroepen rond bijvoorbeeld renovatie of huurlasten. Ze organiseren ook jaarlijks de Dag van de sociale huurder en andere themabijeenkomsten. PASH wordt ondersteund door de Stad Antwerpen en Samenlevingsopbouw Antwerpen. Met PASH heeft Woonhaven in een informele sfeer maandelijks overleg over beleidszaken en thema's die voor alle huurders van Woonhaven van belang zijn; meer concrete zaken worden in de bewonersgroepen besproken. Met PASH, de stad Antwerpen en de beide andere SHM's van Antwerpen heeft Woonhaven 4 keer per jaar een overleg in het zogenaamde driehoeksoverleg dat thema's als leefbaarheid en betaalbaarheid in sociale huisvesting (huurlasten, overlast, herstellingen, ...) bespreekt, maar ook een betere communicatie en informatie-uitwisseling tussen de diverse partijen beoogt. De visitatiecommissie looft deze samenwerkingsvorm maar suggereert Woonhaven om de informele vorm van dialoog met PASH te evalueren en in overleg met PASH af te wegen of een duidelijker afsprakenkader wenselijk is.
- Huurdersbetrokkenheid verloopt bij Woonhaven evenwel niet exclusief via PASH en de bewonersgroepen. Bewonerswerkers proberen door aanwezigheid in de wijken en de wooncomplexen signalen van bewoners op te vangen en met hen te werken aan leefbaarheids- en onderhoudsproblemen; bij activiteiten van bewonersgroepen zijn ze aanwezig en aanspreekbaar voor huurders. Daarnaast organiseert Woonhaven een aantal informatie- en inspraakvergaderingen, vooral bij (geplande) renovaties. Woonhaven maakt er een punt van om al heel vroeg zittende huurders op de hoogte te brengen van een geplande grootschalige renovatie, zodat zij op de hoogte zijn voor er iets over in de pers verschijnt. Een tweede vergadering gaat door zodra de plannen zijn uitgewerkt en een derde vergadering zowat 8 maand voor de start van de werken. In 2012 is Woonhaven gestart met de oprichting van tijdelijke focusgroepen voor renovatie. Kandidaturen daarvoor worden opgevraagd bij de eerste huurdersvergadering. Een eerste bijeenkomst van die focusgroep gaat door zodra de architect bekend is; het stedelijk wijkoverleg fungeert als onafhankelijk moderator. Een tweede en laatste vergadering is er voor een bespreking van het voorontwerp; daarna zijn er enkel nog de open bewonersvergaderingen. Huurders waarderen de informatievergaderingen en focusgroepen maar wijzen op de grote tijdsperiode tussen de drie informatievergaderingen wanneer een renovatie niet vlug op de aankondiging ervan volgt. Ze hopen op meer en frequenter betrokkenheid bij renovatieoperaties en grote herstellingen. De visitatiecommissie suggereert Woonhaven om met bewonersvertegenwoordigers de organisatie van de informatievergaderingen en focusgroepen te evalueren en zo te komen tot initiatieven die onrust bij bewoners kunnen wegnemen.
- Een aandachtspunt dat zowel Woonhaven als de huurders zelf aangeven is dat betrokkenheid van bewoners bij zowel huurdersgroepen als informatievergaderingen grotendeels een zaak is van de blanke 50-plusser. Daarom gaat Woonhaven via een projectopdracht aan de Karel de Grote Hogeschool op zoek naar verjonging van een bewonersgroep en proberen ze huurdersgroepen zelf te diversifiëren, zowel naar leeftijd als naar origine. Een goed voorbeeld van een

diverse bewonersgroep is 'Onze stad, ons huis' op Linkeroever. De visitatiecommissie suggereert Woonhaven om niet enkel in de samenstelling van de bewonersgroepen naar diversificatie te zoeken, maar ook in de methodieken die ze hanteert om een grotere betrokkenheid van bewoners te krijgen bij renovaties, problemen in woning of wooncomplex en samenleven en leefbaarheid. Het bereiken en betrekken van moeilijker te mobiliseren doelgroepen als allochtonen, alleenstaanden en de meest kwetsbare huurders verdient daarbij bijzondere aandacht.

In oktober 2012 keurde de raad van bestuur van Woonhaven met betrekking tot bewonersparticipatie een visietekst goed, die vooral een beschrijving is van de gehanteerde praktijk. De visitatiecommissie suggereert Woonhaven om vanuit alle geledingen van de SHM die visietekst te verdiepen, een handelingskader voor bewonersbetrokkenheid uit te werken en daarover in overleg te gaan met bestaande huurdersgroepen en PASH. Dit moet de vertrouwensband tussen maatschappij en huurders versterken en leiden tot versterkte, gediversifieerde en beter ondersteunde huurdersgroepen, een beter bereik van moeilijk mobiliseerbare groepen en een grotere betrokkenheid van huurders bij grote en kleine beleidsbeslissingen en acties van Woonhaven.

OD 4.4 De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

Beoordeling: goed

Woonhaven heeft met verschillende instanties een samenwerking om huurdersachterstal en samenlevingsproblemen aan te pakken. De maatschappij werkt ook samen met diverse organisaties om specifieke doelgroepen met problemen of begeleidingsnoden te ondersteunen. Ze biedt bewoners een uitgebreide ondersteuning bij interne verhuisbewegingen. De beoordeling op deze doelstelling is dan ook 'goed'.

- Woonhaven biedt bewoners met huurdersachterstal in alle stappen van de procedure de mogelijkheid van een afbetalingsplan en indien het een complexere problematiek betreft, de ondersteuning van het OCMW of andere begeleidende diensten. Woonhaven brengt het OCMW van Antwerpen al bij de tweede en derde aanmaning op de hoogte zodat zij de nodige ondersteuning kunnen bieden; in haar brief aan de huurder wijst Woonhaven ook op die mogelijkheid. Afhankelijk van de hoogte van de achterstal, neemt Woonhaven bij de derde aanmaning telefonisch contact op met de huurder of gaan zijzelf of het OCMW op huisbezoek. Ook wanneer het dossier naar de vrederechter is gestuurd bemiddelt het OCMW om uithuiszetting alsnog te vermijden. Met het CAW heeft Woonhaven recent een proefproject opgezet om bij gezinnen met een complexe sociale problematiek op huisbezoek te gaan bij de tweede aanmaning om oplopende betalingsproblemen vroegtijdig te vermijden.
- Wanneer Woonhaven vaststelt dat een huurder 500 euro moet bijbetalen bij de jaarlijkse eindafrekening van elektriciteit, gas en water, gaat de bewonerswerker op huisbezoek om te achterhalen wat er precies aan de hand is en welke hulp of ondersteuning hierbij kan worden geboden (bijvoorbeeld een haalbaar afbetalingsplan).
- Om leefbaarheidsproblemen tijdig op te sporen en preventieve opvolging te kunnen voorzien, gaat Woonhaven bij kandidaat-huurders op bezoek in hun thuissituatie. Na drie maand in hun woning van Woonhaven gaat de bewonerswerker ook daar op huisbezoek, zo nodig gevolgd door meerdere opvolgbezoeken om de noodzakelijke ondersteuning te kunnen bieden en bij problemen op te treden. Wanneer wordt vastgesteld dat zij de problemen niet zelf kunnen oplossen bieden zij ondersteuning aan van andere partners zoals het CAW of SSeGa, het Samenwerkingsverband tussen Sociale huisvestingsmaatschappijen en Geestelijke Gezondheidszorg Antwerpen. Bij burengeschillen wordt de stedelijke Dienst Buurt- en burenbemiddeling ingeschakeld; in het afgelopen jaar betrof het een 40-tal bemiddelingen. Woonhaven geeft aan dat ook heel wat externe huurdersbegeleidingen (psychiatrische begeleiding, begeleiding door de

gehandicaptensector, schuldhulpverlening,...) worden geleverd zonder dat zij daar bij betrokken zijn of zelfs op de hoogte.

- Woonhaven heeft - samen met De Ideale Woning en ABC - een samenwerkingsovereenkomst met de stad Antwerpen, het OCMW en de CAW's De Mare, De Terp en Metropool voor:
 - een vlotte doorstroming naar sociale huisvesting van kandidaat-huurders in opvangcentra, transitwoningen en crisiswoningen;
 - de verbetering van de leefbaarheid in sociale huisvesting door de begeleiding van mensen met een problematische woonattitude of een psychiatrische problematiek;
 - preventie van uithuiszetting in sociale huisvesting door de opstart van woonbegeleidingstrajecten.

Hiervoor worden middelen ingezet door de Vlaamse overheid, de stad en het OCMW.

Het aantal preventieve woonbegeleidingen dat de CAW's in 2012 opnamen in functie van preventie van uithuiszetting (duurtijd 6 maand) bedraagt 49. Het totale aantal woonbegeleidingen van de CAW's, los van preventie van uithuiszetting, is bij Woonhaven niet bekend, maar uit gegevens van de SHM blijkt dat het aantal gezinnen, dat bij inhuring van een woning begeleiding krijgt van een externe organisatie, jaarlijks met een 100-tal toeneemt. De visitatiecommissie stelt voor om de recent verbeterde samenwerking met de CAW's aan te grijpen om ook tot een grotere efficiëntie van (preventieve) woonbegeleiding te komen.

In de overeenkomst die geldt vanaf 2014 is de bijkomende verhuring van 40 woningen voorzien voor daklozen die gedurende een half jaar onder begeleiding zijn van het CAW. Ze worden, in een verhuring buiten het sociaal huurstelsel, gehuisvest in een appartement dat hen daarna – via een versnelde toewijzing – kan worden verhuurd binnen het sociaal huurstelsel. Op die manier kunnen ze in hun vertrouwde omgeving blijven wonen. Aan nieuwe daklozen wordt daarna een andere woning buiten het sociaal huurstelsel verhuurd. Het CAW verbindt er zich toe om in geval van problemen opnieuw in te staan voor begeleiding – een flexibele manier van hanteren van de 'woonladder', aldus de SHM.

- In het kader van de 'Samenwerking Sociale Huisvestingmaatschappijen en Geestelijke Gezondheidszorg Antwerpen' (SSeGa) lopen op dit moment 41 actieve begeleidingen van sociale huurders met een ernstige, langdurige en complexe psychiatrische problematiek. Die begeleidingen worden opgenomen door een van de deelnemende voorzieningen voor geestelijke gezondheidszorg. Doel van de begeleidingen is onder meer het voorkomen van uithuiszetting omwille van psychiatrische problemen, een afname van de overlast en het voorkomen van ernstige problemen voor de huurder en zijn omgeving.
- Ook met het 'Samenwerkingsverband gemeenschapsgerichte geestelijke gezondheid regio Antwerpen' (SaRA) en met het Agentschap Jongerenwelzijn heeft Woonhaven een overeenkomst voor een gecontroleerde instroom en begeleiding van hun doelgroepen.
- Buiten het sociaal huurstelsel verhuurt Woonhaven 69 panden – een heel stuk onder de maximale 1% van het patrimonium - aan verschillende organisaties die daarin aan specifieke doelgroepen de nodige begeleiding geven (voor een beschrijving zie OD. 1.5). Een bijzonder project daarbinnen is het Housing First project dat het CAW opzet met de stad en de sociale huisvestingsmaatschappijen. Samen gaan ze op zoek naar geschikte sociale woningen die tijdelijk leeg staan in afwachting van renovatie. De stad Antwerpen maakt de appartementen woonklaar, eventueel in samenwerking met lokale sociale economie bedrijven of andere sociale partners. Het CAW coördineert samen met andere partners de instroom van geschikte klanten. Dit project zal wat Woonhaven betreft worden gerealiseerd in 6 appartementen op Linkeroever. Omdat het allicht allemaal alleenstaanden zullen zijn, maakt de SHM zich sterk dat zij door het grote aanbod van kleinere appartementen al na één jaar een definitieve huisvesting zullen toegewezen krijgen.
- Bij noodzakelijke verhuisbewegingen naar aanleiding van renovaties organiseert Woonhaven eerst een bewonersvergadering waarop de plannen worden toegelicht. Een paar weken na de bewonersvergadering start de bewonerswerkster die belast is met de begeleiding van verhuis-

bewegingen de huisbezoeken. Tijdens die huisbezoeken wordt gepeild naar de wensen van de huurder en wordt praktische informatie gedeeld. Na de huisbezoeken zoekt zij op basis van de verwachtingen en mogelijkheden een geschikte woning. Wil de huurder tijdelijk verhuizen en dan terugkeren naar de gerenoveerde woning dan zijn er twee mogelijkheden. Ofwel verhuist hij zelf - ongeveer een jaar voor de werken starten - en dan betaalt hij zelf alle kosten. Ofwel kiest hij ervoor om ten vroegste 6 maanden voor de werken starten, te verhuizen (meestal is dat kort voor de geplande werken) en dan betaalt Woonhaven de verhuiskosten. Ze betalen ook één keer de aansluiting van TV, internet en telefoon. De keuze voor een woning is dan wel beperkter en de huurder kan niet weigeren. In de beide gevallen blijft de huurprijs dezelfde, zoals overigens voorzien in de regelgeving. Bij terugkeer naar de gerenoveerde woning worden de waarborg en de huurprijs aangepast. Soms is het ook mogelijk om definitief te verhuizen. In dat geval kan de huurder zelf kiezen waar hij wil wonen. Hij krijgt dan ook de zekerheid dat het om een appartement gaat, waar de komende 15 jaar normaal gezien geen grote werken gebeuren. Wil hij naar een privéwoning of een serviceflat verhuizen, dan krijgt hij een verkorte opzeg van 1 maand. In de periode van de visitatie was de begeleidster met een 400-tal verhuizingen bezig, wat een hoog aantal is en kan verklaren dat huurders op hun honger blijven met hun vraag naar meer begeleiding op maat en meer tussentijdse informatie.

- Woonhaven kondigt de actualisatie van de wachtlijsten (en de herinnering) wel aan op haar website, maar ze informeert welzijnsorganisaties daar niet over. De visitatiecommissie suggereert Woonhaven om de welzijnsorganisaties (OCMW, CAW, samenwerkende partners, ..) daarover te informeren zodat zij hun cliënteel op het belang daarvan kunnen wijzen en zo schrappingen zo veel mogelijk kunnen vermijden. Een volgende stap kan zijn om met hen te onderzoeken hoe die partners een actieve rol kunnen opnemen bij het benaderen van kandidaat-huurders die op de eerste brief niet hebben gereageerd.

PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

Eindoordeel: voor verbetering vatbaar

Woonhaven hanteert een goede procedure huurdersachterstal en werkt nauw samen met het OCMW en andere actoren om uithuiszetting te voorkomen. Om overlastproblemen tot een minimum te beperken en uithuiszetting om die reden tegen te gaan, treedt de maatschappij zowel preventief als curatief op. Ze biedt bewoners ook een uitgebreide ondersteuning bij interne verhuisbewegingen. Ze werkt samen met diverse organisaties om specifieke doelgroepen te ondersteunen in hun wonen.

De implementatie van de visie van Woonhaven op leefbaarheid en de aanpak van leefbaarheidsproblemen is nog volop in ontwikkeling. De maatschappij zet preventieve en curatieve acties op, maar het is duidelijk dat de transitie naar meer inzet op leefbaarheid binnen de maatschappij en in samenwerking met stedelijke diensten en organisaties nog maar recent is ingezet. Woonhaven onderhoudt goede contacten met PASH en met de bewonersgroepen in haar wooncomplexen. Ze kan die contacten echter nog beter inzetten om met hen te komen tot een grotere betrokkenheid op werking en beleid van de SHM en daarrond samen een verder uitgediepte visie en strategie voor meer huurdersbetrokkenheid uit te bouwen.

Door de taakinvulling van de verschillende bewonerswerkers beter op mekaar af te stemmen en eventueel te zoeken naar meer complementaire profielen kan Woonhaven haar sociaal beleid verder versterken. Ook het uittekenen van – geregeld te evalueren en eventueel bij te sturen – prioriteiten in hun inzet in de regio's kan daartoe bijdragen.

4.5 PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID

OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

Aan de hand van de analyse van de financiële ratio's voor de periode 2008-2012 beoordeelt de visitatiecommissie de financiële gezondheid van Woonhaven als voor verbetering vatbaar.

- Of de exploitatie van het patrimonium bijdraagt aan het versterken van de financiële positie van een SHM, wordt gemeten aan de hand van twee financiële ratio's: de netto vrije cash flow uit de gewone bedrijfsvoering en de netto winstmarge. De netto vrije cashflowmarge uit de gewone bedrijfsvoering (NVCF) geeft aan of de gewone periodieke inkomsten volstaan om de gewone periodieke uitgaven te dekken. Een evenwicht tussen deze periodieke inkomsten en uitgaven is dus een minimum. Om de financiële positie van de maatschappij echt te kunnen versterken, mag de NVCF niet hoger liggen dan 0,85. Tijdens de periode 2008-2012 schommelde die ratio tussen 0,98 en 1,13. In 2012 bedroeg deze ratio 1,13 voor Woonhaven, waarmee de SHM zich bij de 25% minst goed presterende uit de sector bevindt. Een verhouding van 1,13 geeft bij Woonhaven aan dat de SHM een gat van 8,8 miljoen moet dichtrijden tussen de periodieke uitgaven (74,4 miljoen euro) en de periodieke inkomsten (65,6 miljoen euro) om tot een NVCF van 1 te komen.

De netto winstmarge uit de gewone bedrijfsvoering moet volgens de norm minimum 0 bedragen. De visitatiecommissie stelt vast dat de netto winstmarge uit de gewone bedrijfsvoering in de periode 2008-2012 enkel in 2009 en 2010 aan de norm voldeed: in 2010 was er een winst uit de gewone bedrijfsvoering van 2%. In 2008, 2011 en 2012 was de winst uit de gewone bedrijfsvoering negatief met als uitschieter een verlies van 9,6% in 2012. De afschrijvingen van de globale geplande investeringen van 527 miljoen euro leiden tot zeer grote boekhoudkundige verliezen. De SHM heeft enkele scenario's uitgewerkt, die ze nog verder onderzoekt, om het boekhoudkundig verlies te beperken: herwaardering van activa, herfinanciering van de duurste leningen, verdere aandacht voor besparingen in de operationele werking, herwaardering van marktwaarden, ...

De slechte resultaten voor de netto vrije cashflow en de netto winstmarge uit de gewone bedrijfsvoering geven aan dat de exploitatie van het patrimonium niet meer bijdraagt aan het versterken van de financiële positie van de SHM. De visitatiecommissie beveelt Woonhaven aan na te gaan of de investeringsplanning financieel haalbaar is op korte, middellange en lange termijn. Tegelijk beveelt de visitatiecommissie Woonhaven aan te onderzoeken op welke financiële stromen ze zelf impact heeft met de bedoeling ze zelf te optimaliseren. De SHM geeft bijvoorbeeld zelf aan dat ze de frictieleeftijd met 20% kan verminderen.

- Of een SHM een financiële positie heeft die haar in staat stelt om te voldoen aan de financiële verplichtingen die voortkomen uit een adequate uitbating, onderhoud, renovatie en uitbreiding van haar patrimonium wordt gemeten aan de hand van de gecorrigeerde liquiditeitsratio in enge zin. Deze ratio drukt de verhouding uit tussen de op korte termijn beschikbare middelen en de schulden die op korte termijn vervallen. Deze ratio moet minimum 1 bedragen. In 2008 en 2009 voldeed de ratio aan de norm: in 2008 bedroeg deze ratio 1,28; in 2009 bedroeg de ratio 1,19. Vanaf 2010 zakte de ratio onder de norm tot 0,82 in 2012.
- De solvabiliteit is een vierde financiële ratio om de financiële leefbaarheid van een sociale huisvestingsmaatschappij aan te toetsen. De solvabiliteit geeft de graad van financiële onafhankelijkheid aan en wordt weergegeven als de verhouding van het eigen vermogen ten opzichte van het totale vermogen. Een solvabiliteit van 10% wordt als een minimum beschouwd om de terugbetaling van vreemd vermogen aan de schuldeisers te waarborgen. Omdat deze ratio sterk afhankelijk is van de historiek van een sociale huisvestingsmaatschappij wordt het

resultaat niet toegerekend aan de prestatie van de maatschappij: de visitatiecommissie beoordeelt de solvabiliteitsratio dus niet. Ter indicatie geeft de visitatiecommissie mee dat deze ratio 3% bedroeg van 2008 tot 2010 en nadien afkalfde tot 0,4% in 2012.

- Projecten inzake sociale woningbouw kennen een langlopende financiering (33 jaar). SHM's van wie de theoretische inkomsten lager liggen dan haar theoretische uitgaven, krijgen van de Vlaamse overheid een tussenkomst, met name de gewestelijke sociale correctie of GSC. Deze GSC moet ervoor zorgen dat SHM's met een financieel zwakker huurderspubliek toch blijven investeren in nieuwbouw- en renovatieprojecten. Zolang een SHM zich aan de kostprijsplafonds en werkingsforfaits houdt, past de Vlaamse overheid in principe elk operationeel tekort bij door middel van een GSC-subsidie. De Vlaamse overheid heeft de GSC-regeling (deels met terugwerkende kracht) aangepast met het oog op het beter afstemmen van de kosten op de (gemiddelde) werkelijkheid:

- de forfaiten voor leegstand en huurdersachterstal zijn gehalveerd;
- aflossingen op leningen met een looptijd van 20 jaar tellen niet meer mee aan de uitgavenkant; ze kunnen wel worden omgezet in langer lopende leningen (33 jaar). De herfinanciering van deze leningen resulteerde voor Woonhaven in een positieve cashflow van bijna 6 miljoen euro (tegenover een negatieve cashflow van 4,8 miljoen euro in 2011);
- overschotten uit vorige jaren worden opgebruikt vooraleer tekorten worden aangevuld.

Door de gewijzigde GSC kan Woonhaven voorlopig geen aanspraak meer maken op GSC. SHM's moeten een blind vertrouwen hebben in het financieringssysteem. Hun beslissingen hebben immers een financiële impact op lange termijn (33 jaar). Door de korte opeenvolgende wijzigingen aan het financieringssysteem (NFS2 in 2008, FS3 in 2012 en ook de GSC) m.b.t. tot investeringsbeslissingen is het, volgens de visitatiecommissie, voor SHM's erg moeilijk om te sturen met een subsidiesysteem dat frequent wordt gewijzigd. De visitatiecommissie is van mening dat de invoering van fundamentele wijzigingen zonder overgangsmaatregelen en met terugwerkende kracht, het vertrouwensbeginsel kan schaden.

OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

De gemiddelde werkings- en onderhoudskosten van Woonhaven per woning behoren voor 2012 tot de 25% hoogste uit de sector. Het grotendeels verouderde patrimonium vergt veel onderhoud. Woonhaven heeft nog groeimarge wat betreft het realiseren van lagere kosten door het uitvoeren van meer proactief en preventief onderhoud en door het laten spelen van schaalvoordelen. Zowel de structurele als de frictieleegstand bij Woonhaven behoren in 2012 tot de 25% hoogste uit de sector. Inzake het beperken van de frictieleegstand kan Woonhaven nog vooruitgang boeken. Omwille van nog te verbeteren prestaties inzake een meer kostenefficiënte aanpak van het onderhoud en inzake de beperking van de frictieleegstand beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties voor deze doelstelling als voor verbetering vatbaar.

- In 2012 bedroegen de gemiddelde werkings- en onderhoudskosten van Woonhaven per woning 1.495 euro, waarmee ze zich bij de 25% hoogste uit de sector bevinden. In totaal bedroegen deze kosten 26,3 miljoen euro in 2012. Dit is ongeveer 4 miljoen euro meer dan in 2011. Hiervan heeft 2,7 miljoen euro betrekking op uitgaven voor de exploitatie van het patrimonium, met zowel hogere externe kosten als hogere kosten voor de eigen technische dienst: de personeelskosten voor het werk van de eigen dienst lagen in 2012 ongeveer 11% hoger dan in 2011.

Als kosten worden doorgerekend in de huurlasten, maken ze geen deel uit van de onderhouds- en werkingskosten. De kosten van de inzet van een deel van het personeel en de ma-

tereaalkost die betrekking hebben op huurlasten, zitten dus niet vervat in het gemiddelde bedrag van 1.495 euro per woning.

- Om de personeels- en werkingskosten te beoordelen, probeert de visitatiecommissie ze te koppelen aan de daaraan verbonden dienstverlening en aan de staat van het patrimonium. Een groot deel van het patrimonium van Woonhaven is verouderd. Dit noopt tot maatregelen, gaande van herstellingen, groot onderhoud, renovatie, sloop en nieuwbouw tot verkoop. Renovatie- en vervangingsbouwwerken worden niet tot de onderhoudswerken gerekend maar tellen als investeringen. Groot onderhoud is alleen zinvol als het gebouw nog enige tijd meegaat zonder dat er een grote renovatie of vervangingsbouw gepland is. De visitatiecommissie heeft onvoldoende zicht op de staat van het patrimonium van Woonhaven. Daardoor kan de visitatiecommissie geen oordeel uitspreken over de verhouding van de onderhoudskosten (personeel en werking inbegrepen) en de staat van het patrimonium en dit zowel voor de eigen arbeiders als voor de uitbestede werken. Woonhaven is van mening dat ze nog groeimarge heeft inzake meer proactief en preventief onderhoud en inzake het laten spelen van schaalvoordelen. Proactief en preventief onderhoud en schaalvoordelen benutten, leiden tot lagere kosten. Bij een SHM met een zeer groot patrimonium zoals Woonhaven verwacht de visitatiecommissie dat ze hier meer aandacht voor heeft, aangezien de terugverdieneffecten er veel groter zijn dan bij een SHM met een beperkt patrimonium. De visitatiecommissie oordeelt dat de prestaties van de SHM op dit vlak dus voor verbetering vatbaar zijn. De visitatiecommissie beveelt Woonhaven een meer kostenefficiënte aanpak van het onderhoud aan, door werk te maken van meer proactief en preventief onderhoud en door kansen op schaalvoordelen inzake onderhoudskosten te benutten.
- In 2012 stonden 1.052 van de 17.602 sociale huurwoningen van Woonhaven structureel leeg. Dit is ongeveer 6% van het patrimonium. De frictieleegstand resulteerde in 758 leegstaande woningen in 2012, wat ongeveer 4,3% van het patrimonium is (zie OD 2.1 voor een meer gedetailleerde beschrijving van de leegstand). De leegstand zorgt uiteraard voor huurderving. De SHM verwacht de frictieleegstand met 20% te kunnen verlagen en de huurderving deels te verminderen. De SHM zal dit onder meer doen door voor grote projecten verhuurdagen te organiseren, waarbij ze meerdere kandidaat-huurders zal uitnodigen voor elke woning. Nu biedt Woonhaven telkens één kandidaat-huurder de kans om de woning te bezichtigen met een beslissingstijd van 2 weken. De visitatiecommissie is van oordeel dat dit een gunstig effect zal hebben op de frictieleegstand. Op dit moment levert de SHM echter prestaties die op dit punt voor verbetering vatbaar zijn. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om de nieuwe aanpak bij het in huur geven zo snel mogelijk toe te passen om de frictieleegstand en de ermee gepaard gaande huurderving te beperken.
- In 2008 en 2010 waren er geen meerkosten ten opzichte van het aanbestedingsbedrag bij nieuwbouwprojecten. In 2009 waren ze beperkt tot 1%. Vanaf 2011 vertonen de meerkosten bij nieuwbouwprojecten op het eerste gezicht een negatieve evolutie: ze zijn ze toegenomen tot 6% in 2012. Bij renovatieprojecten is een positieve tendens zichtbaar voor meerkosten ten opzichte van het aanbestedingsbedrag: ze zijn vanaf 2010 afgenomen van 6% naar ongeveer 2% in 2011. In 2012 waren er geen opleveringen van renovatieprojecten waardoor meerkosten voor 2012 niet van toepassing zijn. Een analyse van de meerkosten bij de in 2012 opgeleverde nieuwbouwprojecten leert dat de kosten inclusief meerkosten zich binnen het financieringsplafond bevinden: de som van het bestelbedrag en de meerkosten situeerde zich onder het subsidiabel kostenplafond bij het project De Windmolen (18 nieuwbouwwoningen) aan de Sint-Bernardsesteenweg in Hoboken. Normaal wordt geen grondlaag voorzien op de bezette muren. Omdat er nog marge was, werd beslist de bezette muren van een grondlaag verf te voorzien. De visitatiecommissie vindt de meerkosten bijgevolg aanvaardbaar. De visitatiecommissie verwijst ook naar het kostenbewustzijn van Woonhaven zoals beschreven bij OD 3.1 en 3.2.

- Naar aanleiding van de weerslag van het niet meer ontvangen van de GSC heeft Woonhaven in 2013 een besparing doorgevoerd met impact op zowel het personeel, de werking als de huurder.
Het personeelsbestand is met 21 eenheden verminderd in functie van de besparing: 17 arbeiders en 4 bedienden werden opgezegd. Dit heeft uiteraard een gunstig effect op de personeelskosten. De SHM hoopt dit verlies aan capaciteit op te vangen door een interne herschikking van taken.
Ook op de werkingskosten bespaart de maatschappij. Enkele voorbeelden ter illustratie:
 - de SHM stuurt niet langer aangetekende (maar nog slechts gewone) brieven bij de derde aanmaning inzake huurdersachterstallen;
 - Woonhaven verhoogt de aangerekende tarieven voor de inzet van personeelsleden met 10% vanaf 1 juli 2013;
 - Woonhaven heeft het contract met de fietskoerier opgezegd.
 Een aantal kosten, die de SHM voorheen voor eigen rekening nam, zal Woonhaven nu aanrekenen aan de huurders via de huurlasten: door andere verdeelsleutels te hanteren zal de SHM op die manier binnen het wettelijk kader kosten besparen.
- Woonhaven tracht de instroom van middelen voor haar werking te optimaliseren door externe financiering: de SHM onderzoekt per project of er middelen kunnen gevonden worden. Voor het project Net.Werk-team heeft Woonhaven via externe financiering een tiental extra medewerkers kunnen inschakelen.
- Via haar netwerk maakt de SHM handig gebruik van goedkope(re) contracten voor haar werking. Woonhaven kan bijvoorbeeld gebruik maken van goedkope software via een contract van de stad Antwerpen met een groot softwarebedrijf.

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

Beoordeling: goed

Woonhaven heeft een duidelijke, sociale en efficiënte manier om huurdersachterstal te voorkomen en aan te pakken. Toch ligt de huurdersachterstal van Woonhaven nog bij de 25% hoogste van de sector. Omdat een SHM binnen het wettelijke kader een zekere vrijheid heeft over het tijdstip waarop en de omvang waarmee huurdersachterstal wordt afgeboekt, gaat de vergelijking van huurdersachterstal tussen SHM's niet helemaal op. Tegen domiciliefraude en sociale fraude treedt Woonhaven streng op als ze die kan bewijzen, wat binnen het wettelijke kader niet altijd eenvoudig is. De SHM zet ook in op sensibilisering door de kandidaat-huurder op voorhand te wijzen op de rechten en plichten inzake bewoning en eigendomsvoorwaarden. De visitatiecommissie is van oordeel dat Woonhaven goede prestaties levert voor deze doelstelling.

- Woonhaven volgt de evolutie van de huurdersachterstal maandelijks op: de gegevens over de huurdersachterstal maken deel uit van de kerncijfers. De SHM volgt ze op voor de drie regio's en kan op die manier onregelmatigheden vaststellen: de SHM merkte in één van de drie regio's een onregelmatigheid op, die te wijten was aan een menselijke fout. Door kort op de cijfers te zitten en de cijfers over de regio's te kunnen vergelijken, heeft de SHM een goed beeld over de evolutie van de huurdersachterstallen en kan ze snel ingrijpen.
- Woonhaven heeft twee procedures om de huurdersachterstal te bestrijden: een procedure voor de zittende huurder en een procedure voor de vertrokken huurder. Voor de beschrijving van de procedure voor de zittende huurder verwijzen we naar OD 4.1. In 2012 is de huurdersachterstal bij de zittende huurders verminderd met een half miljoen euro (van 1,2 miljoen euro naar 726.000 euro). Dit is een daling met 43%. De visitatiecommissie evalueert de voortgang van de huurdersachterstal voor de zittende huurders als positief.

- Woonhaven heeft een duidelijke aanpak voor de huurdersachterstal voor vertrokken huurders. De SHM maakt een onderscheid tussen:
 - vertrokken huurders buiten Woonhaven;
 - vertrokken huurders wegens uitdrijving;
 - huurders die intern binnen Woonhaven verhuisd zijn;
 - vertrokken huurders met een afbetalingsplan.
 Woonhaven boekt een schuld pas definitief af na de verwerking van de afrekening van de huurlasten en de centrale verwarming. Ze boekt de openstaande schuld na 1 jaar als dubieus en boekt een 100% waardevermindering; in principe boekt ze de schuld ten laatste na 2 jaar definitief als oninbaar. Woonhaven heeft hierop drie uitzonderingen voorzien:
 - de schulden van huurders, die werden uitgedreven wegens huurdersachterstal, worden al in het eerste jaar als dubieus geboekt;
 - de dubieuze schulden van huurders met een afbetalingsplan houdt ze aan, ongeacht de leeftijd van de schuld (vanaf 2013);
 - de schulden inzake onbeheerde nalatenschappen, verworpen erfenissen, of bejaarden zonder financiële middelen in een OCMW kunnen onmiddellijk afgeboekt worden.
- Een SHM boekt de openstaande bedragen van huurders, die meer dan 6 maand geleden zijn vertrokken, 100% af. Een SHM kan hier mits motivatie van afwijken. Woonhaven boekt de vordering van een vertrokken huurder pas als dubieus na 1 jaar. Omdat Woonhaven ook de vordering ten aanzien van een vertrokken huurder pas na 2 jaar definitief afboekt, is het resultaat van haar inzet minder goed zichtbaar in vergelijking met de sector: in 2012 bevindt de huurdersachterstal van de SHM zich bij de 25% hoogste uit de sector. Omdat de impact van de boekhoudkundige verwerking bij SHM's binnen het wettelijke kader verschillend kan zijn, is de visitatiecommissie van oordeel dat de onderlinge vergelijking van de huurdersachterstal niet helemaal opgaat.
- De SHM wijst de kandidaat-huurders op hun rechten en plichten. Als de SHM het vermoeden heeft dat een huurder de sociale woning niet als hoofdverblijfplaats gebruikt, probeert de dienst bewonerswerking bewijs te verzamelen: verklaringen van burens, foto's, briefwisseling, controle van het nutsverbruik (opname meterstanden), onaangekondigd huisbezoek, enz. In geval van afdoende bewijs (in overleg met de dienst debiteurenbeheer), confronteert de dienst bewonerswerking de huurder hier mee en vraagt de huurder zich in regel te stellen. Doet de huurder dat niet, dan zet de SHM de opzeg in gang. Bij betwisting door de huurder, wordt het dossier ingeleid bij de vrederechter. De SHM houdt volgende gegevens bij in verband met domiciliefraude: het aantal opzeggingen, het aantal gerechtelijke procedures (met het resultaat) en de periodieke mededelingen aan het directiecomité.
- Ook voor onrechtmatig bijwonen heeft Woonhaven een duidelijke, formele aanpak sinds juli 2011 (procedure goedgekeurd eind juli 2011). De SHM maakt hierbij een duidelijk onderscheid tussen onrechtmatige bijwoning waarbij de rationele bezetting wel dan niet wordt overschreden. In beide gevallen probeert de SHM bewijsmateriaal over onrechtmatig bijwonen te verzamelen. Woonhaven doet dit via opzoekingen in de Kruispuntbank Sociale Zekerheid, door een vaststelling door de wijkagent, een aanvraag onderzoek samenwoning bij de dienst bevolking van de stad of zelfs een vaststelling door een gerechtsdeurwaarder. Ofwel wordt de bijwoner geregulariseerd ofwel wordt de huurder opgezegd. Woonhaven registreert het aantal aanvragen voor onrechtmatig bijwonen sinds augustus 2011: in 2011 werden 84 vaststellingen geregistreerd (16,8 per maand). In 2011 leidde dit tot 25 gevallen waarin het contract werd opgezegd of waarin de huurder zelf vertrok. In 2012 registreerde Woonhaven 220 vaststellingen van onrechtmatige bijwoning (18,3 per maand). Woonhaven contacteerde de betrokken huurders met de vraag zich in regel te stellen. In 2012 heeft de SHM 12 huurovereenkomsten opgezegd.
- Woonhaven heeft daarnaast een aparte procedure voor huurders die in de loop van het huurcontract een eigendom hebben verworven en dit niet hebben gemeld aan de SHM. De SHM

verzamelt bewijs over de eigendom: Woonhaven vraagt de huurder het kadastraal uittreksel en de akte en verifieert dit via de belastingdiensten. In geval van bewijs van eigendom, zegt Woonhaven het huurcontract op.

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

Beoordeling: goed

Woonhaven gebruikt een financieel planningsinstrument van de VMSW. Het bevat niet enkel informatie over bestaande en geplande projecten maar ook over de werkings- en onderhoudskosten. Dit meerjarenplan wordt jaarlijks geactualiseerd en besproken op het directiecomité en de raad van bestuur. Woonhaven stelt daarnaast ook een jaarbudget op, dat zo nodig wordt bijgesteld. In 2013 was bijstelling noodzakelijk omdat de Vlaamse overheid de GSC regeling wijzigde. De visitatiecommissie beoordeelt de prestatie voor deze operationele doelstelling als goed.

- De dienst financiën stelt de meerjarenplanning op samen met de dienst projecten. Woonhaven gebruikt het door de VMSW ontwikkelde planningsinstrument met een tijdshorizon van 10 jaar. Het financieel meerjarenplan geeft een globaal beeld van de kasstroom van alle uitgaven en ontvangsten inzake de historische werking (going concern situatie) en een prognose van de kasstroom van de ontvangsten en uitgaven van de projecten. De projectuitgaven in de planning betreffen uitgaven voor nieuwbouw, vervangingsbouw, renovatie en onderhoud. De visitatiecommissie stelt dat voorzieningen voor onderhoud slechts op een correcte manier financieel kunnen vertaald worden als de SHM over een degelijke inventaris van haar patrimonium beschikt. Bij gebrek aan die inventaris houdt de SHM in de financiële meerjarenplanning een lineaire voorziening aan voor onderhoud: 1.380.000 euro van 2015 tot 2022. De visitatiecommissie vertrouwt er op dat de SHM op vrij korte termijn zal slagen in een meer gedifferentieerde aanpak van de voorzieningen voor onderhoud door alle gegevens op te nemen in het softwareprogramma Planon (zie OD 2.1).
- Woonhaven volgt haar doelstellingen op via een aantal kerncijfers. De verschillende diensten leveren die aan. Deze gestructureerde maandelijkse basisrapportering per regio kan bijdragen tot een evaluatie of de maatschappij haar doelstellingen haalt (effectiviteit) en of ze dit doet op een kostenefficiënte manier. Woonhaven heeft hiervoor een eerste aanzet voor een prestatiebegroting opgezet. Woonhaven werkt met een jaarbudget en verdeelt dit budget per dienst. Door de toewijzing van budgetten aan diensten vergroot de SHM de verantwoordelijkheid van de deelbudgetten bij deze diensten en vergroot ze het draagvlak voor een kostenbewust financieel management in elke dienst. De budgetten worden overgenomen in de boekhouding zodat ze analytisch kunnen benaderd worden op het niveau van kostensoort en kostenplaats. Per kwartaal geeft de financiële dienst een overzicht van de reële inkomsten en uitgaven in vergelijking met de goedgekeurde budgetten. De visitatiecommissie vindt de eerste aanzet tot prestatiebegroting in elk geval positief.
- De meerjarenplanning en de jaarlijkse begroting met alle voorziene ontvangsten en uitgaven worden eerst besproken op het directiecomité en worden nadien voorgelegd aan de raad van bestuur. Door het niet meer ontvangen van GSC zag Woonhaven zich genoopt zowel de jaarbegroting 2013 als de meerjarenplanning bij te sturen. De besparingsmaatregelen kwamen al aan bod bij OD 5.2. Woonhaven houdt in haar financieel plan en de jaarlijkse begroting dus rekening met een gewijzigde financiële context.
- Woonhaven stelt zelf in een zeer recent document ter bespreking op de raad van bestuur dat de financiële planning de basis moet vormen om de financiële draagkracht van de maatschappij te meten voor de nabije toekomst. Zoals aangestipt bij OD 5.1 is de visitatiecommissie van oordeel dat de SHM aandacht moet hebben voor een evenwicht tussen de geplande investeringen en een gezonde financiële leefbaarheid.

OD 5.5: De SHM streeft ernaar te evolueren naar een echte woonmaatschappij

Beoordeling: goed

Een SHM kan op verschillende manieren evolueren naar een echte woonmaatschappij: door het uitbreiden van haar activiteiten op de sociale woningmarkt (bv naast sociale huurwoningen ook sociale koopwoningen en sociale kavels realiseren en woonkredieten verlenen), door samen te werken met andere SHM's, door haar actieterrein te vergroten (wanneer daarmee bijvoorbeeld ingegaan wordt op woonnoden die niet ingevuld worden), door huurders en kandidaat-huurders voor bepaalde diensten door te verwijzen naar welzijnsactoren en door samen te werken met de private huurmarkt. Woonhaven is ontstaan uit een fusie van verschillende SHM's in Antwerpen, waardoor ze met voorsprong de grootste SHM in Vlaanderen is. Woonhaven is vooral actief in Antwerpen en is op zeer kleine schaal aanwezig in enkele gemeenten buiten de stad. Woonhaven werkt sinds meerdere jaren samen met de SHM ARRO voor de realisatie van gemengde projecten (sociale huur- en koopwoningen). Woonhaven zal nu voor het eerst zelf sociale koopwoningen bouwen bij gemengde projecten en zal ook de bijzondere sociale leningen voor deze woningen bemiddelen. Woonhaven treedt actief in dialoog met andere woonactoren en vooral tal van welzijnsactoren en neemt actief deel aan het lokaal woonoverleg. De visitatiecommissie is bijgevolg van oordeel dat Woonhaven goede prestaties levert voor deze doelstelling.

- Een fusie van 4 SHM's met verschillende bedrijfsculturen in goede banen leiden is niet evident. Om voor iedere werknemer de koers van de nieuwe organisatie snel duidelijk te maken tekende het management een visie uit die ze communiceerde via 4 strategische doelstellingen. Een daarvan heeft betrekking op de organisatie zelf: 'Woonhaven wil een open, financieel gezonde organisatie zijn met betrokken personeel'. Het management betrok het personeel bij de uitwerking van de actieplannen in het kader van het risicomanagement. Dit was de start om voor de nieuwe organisatie draagvlak te creëren. De visitatiecommissie waardeert de realisatie van de fusieoperatie op zich, evenals de wijze waarop en de tijdspanne waarbinnen dit is gebeurd. Daarmee staat nu een slagkrachtig apparaat klaar waardoor de stad een stevige partner heeft om het aandeel sociale huurwoningen in Antwerpen op peil te houden.
- Gemeenten en steden voeren de regie over het lokaal woonbeleid. De samenwerking van een SHM met het lokaal beleidsniveau gebeurt in het lokaal woonoverleg. Gemeenten plegen lokaal woonoverleg over sociale woonprojecten voor ze kunnen worden opgenomen op het jaarlijkse uitvoeringsprogramma. Ook volgende zaken komen er aan bod: BSO, het lokaal woonplan, de projecten van SHM's, wachtlijsten, leegstand, leefbaarheid, lokale toewijzingsreglementen, enzovoort. Zonder dat dit op een lokaal woonoverleg is besproken, kan een SHM van de Vlaamse overheid geen subsidiëring of financiering krijgen voor nieuwbouw- of renovatieprojecten. Het lokaal woonoverleg is dus belangrijk voor de SHM. Woonhaven neemt deel aan het lokaal woonoverleg op haar actieterrein.
- Woonhaven werkt sinds meerdere jaren samen met de SHM ARRO voor de realisatie van gemengde projecten. Woonhaven breidt haar activiteiten op de sociale woningmarkt uit door zelf sociale koopwoningen te realiseren in gemengde projecten. Woonhaven geeft aan dit te doen omdat zij wil evolueren naar een echte woonmaatschappij maar ook omdat ze vindt dat het zelfstandig realiseren van een gemengd project tot een vlotter projectverloop zal leiden en dus efficiënter zal zijn. Het eerste gemengde sociale huur/koopproject dat Woonhaven zelf zal realiseren is gelegen aan Groen Zuid. Woonhaven zal enkel sociale koopwoningen realiseren binnen een gemengd sociaal huur/koopproject. Op lange termijn denkt Woonhaven erover om ook bescheiden koopwoningen te realiseren. Bij Onze Woning, één van de SHM's die zijn gefuseerd tot Woonhaven, was al expertise aanwezig inzake het realiseren van sociale koopwoningen. Woonhaven maakt zich dus sterk dat ze de expertise al in huis heeft. Woonhaven zal ook zelf bijzondere sociale leningen bemiddelen voor de sociale koopwoningen die ze realiseert.

- Ook de samenwerking met welzijnsorganisaties speelt een belangrijke rol bij de evolutie naar een echte woonmaatschappij. Om haar sociaal beleid af te stemmen op de noden, werkt Woonhaven onder meer samen met het OCMW Antwerpen, het CAW Metropool, het Huis van het Nederlands, Samenlevingsopbouw, het Agentschap Jongerenwelzijn van de Vlaamse overheid en diverse voorzieningen voor geestelijke gezondheidszorg. Met de energiecel van het OCMW heeft de SHM in 2012 een proefproject opgezet om uithuiszetting zoveel mogelijk te vermijden (zie ook OD 4.1). Met het CAW heeft Woonhaven een convenant gesloten in het kader van preventieve woonbegeleiding en in het kader van versnelde toewijzing voor daklozen en het huren buiten het sociaal huurstelsel. Uit het gesprek met de welzijnsactoren leidt de visitatiecommissie af dat de samenwerking nog vaak beperkt is tot het dossierniveau. De visitatiecommissie treedt de welzijnsactoren bij in hun vraag om meer structurele samenwerking en adviseert Woonhaven op die manier haar sociale dienstverlening verder uit te diepen.
- Een sociaal verhuurkantoor (SVK) is een erkende organisatie die woningen huurt op de private huurmarkt en die vervolgens voor een billijke huurprijs onderverhuurt. Samenwerking met de private huurmarkt, waar een SVK actief is, maakt deel uit van een ruim pakket mogelijkheden om als SHM te evolueren naar een echte woonmaatschappij. In Antwerpen worden de SVK's in 2014 gefuseerd tot 1 SVK. De stad Antwerpen ondersteunt de SVK's. Er is een beperkte doorstroming van huurders van SVK naar Woonhaven en omgekeerd maar hiervan zijn geen exacte cijfers voorhanden. SVK en Woonhaven wisselen geen gegevens uit, zoals gegevens uit de wachtlijsten. Enkele jaren geleden heeft Woonhaven enkele woningen verhuurd aan het SVK. Het SVK polste of ze een beroep kon doen op de technische kennis van Woonhaven voor bepaalde herstellingen, maar dit werd nooit geformaliseerd. De visitatiecommissie is van mening dat de samenwerking tussen beide partners door de twee fusies in de toekomst makkelijker zou moeten verlopen omdat er aan beide kanten maar één aanspreekpunt meer is.
- Woonhaven werkt ook samen met AG VESPA, het autonoom gemeentebedrijf van de stad inzake projectontwikkeling. AG VESPA vindt de samenwerking met Woonhaven sinds de fusie gemakkelijker omdat er maar één aanspreekpunt meer is. De samenwerking situeert zich op projecten of op projectlocaties: AG VESPA verkocht bijvoorbeeld grond aan het militair hospitaal aan een private promotor die verplicht was een deel sociale huurwoningen te voorzien. Ook voor het project Eksterlaan in Deurne kon Woonhaven via grond van AG VESPA een sociaal woonproject realiseren. Omgekeerd heeft AG VESPA al panden overgenomen van Woonhaven om ze op de private koopmarkt aan te bieden. Aan Luchtbal in Antwerpen Noord was dit het geval: op deze locatie is het aandeel sociale huurwoningen zeer groot. Om de leefbaarheid te vergroten, nam AG VESPA een deel van het patrimonium over en plaatste het op de private markt.
- Daarnaast werkt Woonhaven ook samen met AG Stadsplanning. Dit autonoom gemeentebedrijf brengt alle betrokken publieke en private actoren samen om voor gebiedsspecifieke problemen en kansen geschikte oplossingen te zoeken. De samenwerking met Woonhaven heeft geresulteerd in een bouwproject op Nieuw Zuid en in een bouwproject in de Cadixwijk, een deelwijk van het Eilandje. In de Cadixwijk wonen nu ongeveer 500 personen. Tegen 2020 kunnen daar 4000 mensen wonen. Woonhaven zal via sociale woningen mee zorgen voor een sociale woon mix in deze wijk.

OD 5.6 De SHM beschikt over een goed systeem van interne controle

Beoordeling: goed

Woonhaven heeft haar visie omgezet in duidelijke strategische doelstellingen, die ze verder vertaald heeft in operationele doelstellingen. De SHM heeft de belangrijkste risico's, die deze doelstellingen in het gedrang kunnen brengen, in kaart gebracht en heeft ze afgedekt via actieplannen. Woonhaven heeft ook procedures uitgeschreven om processen op een correcte, uniforme

wijze toe te passen, hierbij rekening houdend met de juiste beslissingsbevoegdheden en controles. Zowel bij het in kaart brengen van de risico's als bij het uitschrijven van processen heeft Woonhaven, al dan niet via werkgroepen, een beroep gedaan op verschillende medewerkers. De visitatiecommissie vindt dit een zeer goede aanpak omdat ze ertoe heeft bijgedragen om de neuzen na de fusie in dezelfde richting te zetten, wat geen evidentie is in zo'n omvangrijke fusiebeweging. De visitatiecommissie is van oordeel dat Woonhaven goede prestaties levert voor deze operationele doelstelling.

- Woonhaven werd bij het begin van de fusie geconfronteerd met verschillende bedrijfsculturen, verschillende visies en verschillende procedures om taken uit te voeren. Woonhaven heeft vrij snel een externe consultant aangetrokken voor de begeleiding van het uittekenen van een nieuwe visie. De maatschappij wil de tot stand gekomen visie realiseren aan de hand van 4 strategische doelstellingen:
 - Woonhaven wil kwaliteitsvolle woningen aanbieden tegen een betaalbare prijs;
 - Woonhaven wil huurders een professionele en klantgerichte dienstverlening aanbieden;
 - Woonhaven wil bijdragen tot een goed leefklimaat in en rond de sociale woningen;
 - Woonhaven wil een open, financieel gezonde organisatie zijn met betrokken personeel.De SHM heeft de belangrijkste risico's (19) die de realisatie van deze doelstellingen in het gedrang kunnen brengen in kaart gebracht in 10 risicodomeinen: huurders, klantvriendelijkheid, organisatie, strategie, patrimonium, leegstand, pensioenen, huurlasten, personeel en communicatie. Het risicomanagement bestaat uit actieplannen om deze risico's te reduceren, te vermijden of te aanvaarden. Woonhaven heeft dit aangepakt via 15 WRAPS-werkgroepen (WRAP = Woonhaven risico actieplannen), die samengesteld waren uit verschillende diensten van de voormalige maatschappijen. Deze aanpak zorgde voor betrokkenheid binnen alle gedeeltes. De visitatiecommissie vindt dit een zeer goede aanpak omdat ze ertoe heeft bijgedragen om de neuzen na de fusie in dezelfde richting te zetten, wat geen evidentie is.
- Woonhaven probeert haar doelstellingen, waar mogelijk, te meten. Ze heeft een dataset opgezet van 11 kerncijfers die ze maandelijks bespreekt: leegstand, herstellingen, huurdersachterstal zittende huurder, openstaande facturen in technische karweien, opzeggingen, uitgenodigde kandidaat-huurders, huisbezoeken sociaal verslagen, nieuwe huurders, georganiseerde huurderscontacten, inschrijvingen en kandidaat-huurders. Uiteraard dekken deze 11 kerngetallen niet alle doelstellingen en risico's af maar de visitatiecommissie vindt het opzetten en opvolgen van deze boordtabellen positief. De visitatiecommissie verwacht dat de SHM haar risicomanagement verder zal uitbouwen.
- Woonhaven heeft niet alleen haar (strategische en operationele) doelstellingen uitgeschreven, ze heeft dit ook gedaan voor de procedures. Ook hier werden medewerkers betrokken en werd een beroep gedaan op de best practices uit de 4 SHM's, waaruit de fusie is ontstaan. Woonhaven probeert te waarborgen dat beslissingen correct worden uitgevoerd. De visitatiecommissie geeft hiervan enkele voorbeelden ter duiding:
 - de goedkeuring van facturen wordt bewaakt in het softwaresysteem: het systeem dwingt af dat de juiste mensen de factuur inbrengen, controleren, goedkeuren en in betaling stellen. Betalingen worden uitgevoerd door 2 handtekeninggerechtigden na het doorlopen van de goedkeuringsprocedure;
 - de 3 regio's wijzen woningen toe aan kandidaat-huurders volgens de wettelijke regels en prioriteiten. Woonhaven heeft een interne controle opgestart om via steekproeven na te kijken of de procedure uniform wordt toegepast. De 3 regio's bekijken regelmatig de dossiers van de collega's van een andere regio om een eenduidige aanpak te garanderen. Dit geldt ook voor de opvolging van de huurdersachterstallen.
- Woonhaven heeft een procedure 'bijhouden en updaten van procedures'. Hierin staan richtlijnen inzake het permanent actueel houden van alle procedures, die de werking van Woonhaven omschrijven. Een procedurebeheerder waakt over de update en communicatie van alle

procedures. Deze zorgt er voor dat de jaarlijkse updates gebeuren en dat het “team procedures” - dat bestaat uit verschillende medewerkers in verschillende diensten - de nodige revisies ter nazicht krijgt. Dit team komt minimum halfjaarlijks samen en bewaakt de inhoud van de procedures op basis van externe informatie (gewijzigde wetgeving). Daarnaast is het zo dat aan elke procedure 1 eigenaar wordt gekoppeld die verantwoordelijk is voor het opmaken en actualiseren van de procedure.

- Op elke procedure staat de datum van de goedkeuring en het orgaan dat goedkeuring verleende: management, directiecomité en raad van bestuur. Opdat iedereen de juiste versie van een procedure zou gebruiken, wordt het procedureboek elektronisch bijgehouden op het intranet.

OD 5.7: De SHM is bereid tot verandering en verbetering

Beoordeling: goed

Woonhaven is erin geslaagd de fusie organisatorisch in goede banen te leiden. De SHM heeft een duidelijke organisatiestructuur met aandacht voor de klant en voor de betrokkenheid van medewerkers. De betrokkenheid van medewerkers is één van de pijlers van het HR-beleid van Woonhaven. De maatschappij hecht in het kader van de opvolging van haar doelstellingen veel belang aan het bijhouden en rapporteren van gegevens. Ze heeft hiervoor een datawarehouse opgezet. De dienst IT speelt hierin een cruciale rol. De visitatiecommissie stelt een duidelijke bereidheid tot verbetering en verandering van de interne werking vast en beoordeelt deze doelstelling als goed.

- Een fusie van 4 SHM's met verschillende bedrijfsculturen in goede banen leiden is niet evident. Om voor iedere werknemer de koers van de nieuwe organisatie snel duidelijk te maken tekende het management een visie uit die ze communiceerde via 4 strategische doelstellingen. Een daarvan heeft betrekking op de organisatie zelf: 'Woonhaven wil een open, financieel gezonde organisatie zijn met betrokken personeel'. Het management betrok het personeel bij de uitwerking van de actieplannen in het kader van het risicomangement. Dit was de start om voor de nieuwe organisatie draagvlak te creëren.
- Woonhaven kiest voor een hedendaags personeelsbeleid met functiebeschrijvingen, functioneringsgesprekken, evaluatielijnen en vormingskansen. Personeelsleden worden om de twee jaar geëvalueerd. Daarnaast worden ook tweejaarlijks functioneringsgesprekken gehouden: dit zijn gesprekken die vertrekken vanuit gelijkwaardigheid en waarin niet alleen de prestaties en het functioneren van de medewerkers worden besproken maar waarin bijvoorbeeld ook fricties met collega's of diensten en verwachtingen ten aanzien van de werkgever aan bod kunnen komen.
- Woonhaven heeft een eigen competentiemodel dat gestoeld is op 4 generieke competenties voor alle medewerkers: probleemoplossend vermogen, resultaatgerichtheid, verantwoordelijkheidszin en klantgerichtheid.
- In het personeelsbeleid voorziet de SHM aandacht voor het onthaal van nieuwe medewerkers. Het onthaal werd voordien door nieuwkomers als een minpuntje ervaren, maar nu krijgt elke nieuwe medewerker een meter of peter die de medewerker introduceert en begeleidt in de organisatie.
- De algemeen directeur trok, voor strategische functies in de organisatie, bewust nieuwe medewerkers aan die niet noodzakelijkerwijs ervaring hadden binnen de sector. Dit zorgde er mee voor dat er een nieuwe wind waaide door de organisatie. Ook van binnenuit kunnen personeelsleden doorgroeien.
- Op IT-vlak vindt Woonhaven haar belangrijkste realisatie de uitbouw van een datawarehouse: uit de risicoanalyse bleek dat het cijfermateriaal verspreid was over teveel verschillende softwaretoepassingen. De visitatiecommissie vindt centralisatie van gegevens een goede aanpak

omdat het vermijdt dat data in diverse systemen op een andere manier worden bewerkt. Woonhaven maakt gebruik van haar intranet om informatie intern te ontsluiten.

- In 2012 registreerde Woonhaven 110 klachten. Hiervan hadden er 38 betrekking op technische zaken, 15 op de huuradministratie, 15 op sociale problemen (waaronder burenhinder), 18 op de huurprijs, 12 op de wachtlijst en 9 op diverse zaken. Alle klachten werden deels of volledig opgelost. De visitatiecommissie heeft geen voorbeelden gekregen van bijstellingen van de werking door Woonhaven naar aanleiding van klachten. De visitatiecommissie kan dus niet oordelen welke beleidsmatige conclusies de SHM op dat gebied trekt uit klachten. De visitatiecommissie adviseert Woonhaven ook bij te houden welke beleidsmatige conclusies ze trekt uit klachten.

PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID

Eindoordeel: voor verbetering vatbaar

Voor 5 van de 7 operationele doelstellingen onder dit prestatieveld levert Woonhaven goede prestaties. Alleen inzake de financiële leefbaarheid en de kostenbeheersing zijn de prestaties van de SHM voor verbetering vatbaar.

Aan de hand van de financiële ratio analyse in de periode 2008-2012 is de visitatiecommissie van mening dat de financiële leefbaarheid van Woonhaven zonder bijsturing in het gedrang komt. De visitatiecommissie beveelt Woonhaven aan na te gaan of de zware investeringsplanning (527 miljoen euro) financieel haalbaar is op korte, middellange en lange termijn.

Woonhaven heeft nog groeimarge inzake meer proactief en preventief onderhoud en inzake het laten spelen van schaalvoordelen voor onderhoudskosten. Meer inzetten op deze aspecten kan de onderhoudskosten beperken. Ook met betrekking tot het beperken van de frictieleeftijd kan Woonhaven nog vooruitgang boeken.

Op het vlak van het beperken van huurdersachterstallen, domicilie- en sociale fraude zet de SHM goede prestaties neer. Woonhaven heeft een duidelijke, sociale en efficiënte manier om huurdersachterstal te voorkomen en aan te pakken. Toch ligt de huurdersachterstal van Woonhaven nog bij de 25% hoogste van de sector. Omdat een SHM binnen het wettelijke kader een zekere vrijheid heeft over het tijdstip waarop en de omvang waarmee huurdersachterstal wordt afgeboekt, gaat de vergelijking van huurdersachterstal tussen SHM's niet helemaal op.

Woonhaven heeft en gebruikt een financieel meerjarenplan dat aan alle vereisten voldoet.

Als vrij jonge fusiemaatschappij zet Woonhaven haar streven naar het evolueren naar een echte woonmaatschappij kracht bij door zelf sociale koopwoningen te realiseren voor haar gemengde projecten (huur en koop) en door samen te werken met diverse welzijnsactoren.

Woonhaven heeft de belangrijkste risico's, die haar doelstellingen in het gedrang kunnen brengen, in kaart gebracht en ze afgedekt via actieplannen. Woonhaven heeft ook procedures uitgeschreven om processen uniform toe te passen. De SHM betrok de medewerkers hierbij. Inzake organisatiebeheersing levert Woonhaven dus goede prestaties.

Woonhaven is erin geslaagd de fusie organisatorisch in goede banen te leiden. De SHM heeft een duidelijke organisatiestructuur met aandacht voor de klant en voor de betrokkenheid van medewerkers. De maatschappij hecht in het kader van de opvolging van haar doelstellingen veel belang aan het bijhouden en rapporteren van gegevens. Ze heeft hiervoor een datawarehouse opgezet. De dienst IT speelt hierin een cruciale rol.

4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID

OD 6.1. De SHM informeert burgers snel en duidelijk

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie beoordeelt het informeren van burgers door Woonhaven als goed omwille van haar toegankelijkheid, klantvriendelijkheid en zeer heldere en gediversifieerde communicatie. Door haar keuze om op haar actieterrein te werken met regio- en wijkkantoren met ruime openingsuren is Woonhaven goed bereikbaar. Zowel actoren als huurders tonen zich tevreden over de klantvriendelijkheid van het personeel. De website, het tijdschrift 'Wonen en weten', de info-brieven over projecten en de jaarverslagen zijn zeer informatief en in klare taal geschreven.

- Woonhaven heeft haar actieterrein opgedeeld in 3 regio's: regio zuid, regio centrum en regio noordoost. In elk van die regio's is er een regiokantoor. In de regio zuid is er ook nog een wijkkantoor in Hoboken, in de regio centrum is er een wijkkantoor op Linkeroever en in Antwerpen-noord en in de regio noordoost ten slotte is er een wijkkantoor in Deurne en in de wijk Rozemaai. De regiokantoren nemen alle taken van de klantenwerking op, zowel voor kandidaat-huurders (inschrijvingen, snelst Nederlands, vragen tijdens de wachtperiode, ondertekenen huurcontract, ..) als voor huurders. Behalve voor huurdersachterstallen en betalingen die men enkel kan regelen in de regiokantoren, kunnen huurders voor alle andere huurdersaangelegenheden ook terecht in de wijkkantoren: gezins- of inkomenswijzigingen, vragen om mutatie, technische problemen, algemene informatie. Elk wijkkantoor beschikt over een telefoon waarmee huurders gratis kunnen bellen naar de technische dienst om er een technisch probleem te melden en toe te lichten. De regiokantoren zijn alle dagen geopend (niet elk dagdeel), de wijkkantoren minstens 1 keer per week. De regiokantoren hebben ook een maandelijkse avondopening (16.00 uur tot 18.30 uur). De visitatiecommissie merkt op dat de zitmomenten in de namiddag al vrij vroeg eindigen (16.00 uur), in de wetenschap dat er maar 1 avondopening per maand is. Voor het bespreken van huurdersachterstallen zijn er aparte spreekmomenten. In elk nummer van het tijdschrift 'Wonen en weten' zijn de openingsuren van de kantoren en de technische dienst opgenomen. Op de website staat uitvoerig beschreven hoe de kantoren te bereiken zijn met openbaar vervoer. In alle kantoren is er een lokaal waar privacygevoelige kwesties kunnen worden besproken met een medewerker. Niettemin blijkt uit de tevredenheidsmeting dat een derde van de respondenten zich beklagt over het gebrek aan privacy aan de balies zelf – een aandachtspunt voor Woonhaven.
- Zowel uit de gesprekken met de huurders als uit de tevredenheidsmeting die Woonhaven begin 2013 hield, blijkt een grote tevredenheid over de fysieke en telefonische bereikbaarheid van de kantoren en hun openingsuren. Zowat 80% van de respondenten van de tevredenheidsmeting toont zich tevreden over de klantvriendelijkheid, de respectvolle behandeling en de begrijpelijke informatie die wordt gegeven. Vergelijkbare cijfers zijn er voor de eigen technische dienst, maar iets lager – zij het nog behoorlijk - scoort het callcenter dat wordt ingeschakeld buiten de werkuren. Die bedenkingen bij de werking van het externe callcenter werden bevestigd in de gesprekken met de huurders en dat is voor de SHM dus een aandachtspunt.
- Elke huurder heeft van Woonhaven een huurderskaart gekregen met daarop de eigen huurdersgegevens en de contactgegevens van de technische dienst, het regiokantoor en de eigen bewonerswerker.
- De mogelijkheid om een klacht in te dienen over de werking van de SHM maakt Woonhaven bekend op haar website, waar ook een klachtenformulier te vinden is. Er is een speciaal klachten mailadres aangemaakt en bekend gemaakt naar aanleiding van het aanrekenen van de huurlasten: klachten@woonhaven.be. In de brieven in verband met toewijzing of schrapping, staat ook altijd een verwijzing naar de beroepsmogelijkheid.

- Als sleutelfiguren krijgen de bewonersgroepen van Woonhaven een mail telkens er een belangrijke mededeling te doen is of als vooraankondiging van grote mailings naar huurders.
- Woonhaven heeft een zeer informatieve website waarop het bijzonder makkelijk navigeren is van de ene rubriek naar de andere. De hoofdruubrieken richten zich naar kandidaat-huurders en -kopers, naar huurders en naar het grote publiek. In de rubriek 'over Woonhaven' staat informatie over de verschillende diensten, de lopende projecten en downloads (o.a. inschrijvingsformulieren) en links (naar o.a. de andere SHM's in Antwerpen en de huurdersbond). Voorts is er een nieuwsrubriek en een zoekfunctie die de bezoeker snel bij de gevraagde informatie brengt. Zo kom je bijvoorbeeld makkelijk bij het klachtenformulier op de website. Naast de zeer handige navigatie doorheen de website valt ook de klare taal op waarin alle informatie gesteld is. De visitatiecommissie beoordeelt deze website, waarvan het raamwerk is afgetoetst bij een 15-tal huurders, daarom als zeer positief. Woonhaven plant de website nog aan te vullen met een overzicht van haar patrimonium en een rubriek 'Mijn Woonhaven'. Daar zullen kandidaat-huurders het openbaar register kunnen raadplegen en huurders persoonsgebonden informatie, infolders over hun gebouw, handleidingen, .. kunnen opvragen en vragen stellen.
- Een aandachtspunt waarop huurders wezen is dat niet iedereen internettoegang heeft en dat medewerkers van de SHM te snel naar de website verwijzen voor bijkomende informatie. De visitatiecommissie vraagt de maatschappij blijvende aandacht te hebben voor laagdrempelige communicatiekanalen voor mensen die niet over internet beschikken en laagtaalvaardig zijn.
- De jaarverslagen, de infobrieven over de projecten, het tijdschrift 'Wonen en weten', de infolder 'verluchten' zijn zeer informatief, aantrekkelijk vorm gegeven en in een heldere taal gesteld. Dat geldt ook voor het grootste deel van de brieven. Een goede zaak daarbij is het gebruik van pictogrammen om voor mensen met beperkte leesvaardigheden en kennis van het Nederlands de kern van de boodschap over te brengen.
- In het tevredenheidsonderzoek scoort de communicatie van Woonhaven bijzonder hoog, maar huurders melden dat de zeer informatieve publicaties 'Wonen en weten' en het 'Ziezo-boekje' over rechten en plichten van huurder en verhuurder lang niet bij iedereen bekend zijn, laat staan gelezen worden. De visitatiecommissie stelt de maatschappij voor om met de bewoners(vertegenwoordigers) uit te zoeken hoe haar nu al geleverde inspanningen voor een goede verspreiding nog efficiënter kunnen.
- Om huurders te informeren organiseert Woonhaven op diverse plaatsen ook jaarlijkse informatievergaderingen over de afrekening van huurlasten en centrale verwarming. In 2012 namen daaraan zowat 800 gezinnen deel, in 2013 nog meer dan 600. De visitatiecommissie vindt dit een goed initiatief van de SHM en suggereert een evaluatie van die vergaderingen met huurdersvertegenwoordigers om die nog verder te optimaliseren. In een demowoning "Gezond Wonen" informeert Woonhaven nu al voor de tweede keer bezoekers over ongezonde en gevaarlijke situaties die ze zelf - vaak ongewild - veroorzaken en leren ze hoe ze dit kunnen vermijden. In 2011 waren er 480 bezoekers, voor 2013 verwacht men op basis van het aantal ingeschreven groepen een veel hoger aantal.
- Aan de basis van de goede communicatie van Woonhaven ligt de aanwerving van een communicatieverantwoordelijke en de samenwerking die Woonhaven in 2010 opstartte met het Huis van het Nederlands in een project 'klare taal'. Dit project is inmiddels beëindigd, maar het resulteerde in een huisstijl, zeer toegankelijke informatiekkanalen, zeer leesbare brieven en vormingspakketten die Woonhaven en het Huis van het Nederlands opzetten om laagtaalvaardige klanten voort te helpen. Op de website www.klaretalrendeert.be vinden huisvestingsmaatschappijen sindsdien tal van voorbeelden om hun eigen communicatie toegankelijker te maken. De visitatiecommissie noemt dit initiatief een goede praktijk.
- In december 2012 keurde het directiecomité van Woonhaven, naast een intern communicatieplan, een extern communicatieplan goed met duidelijke doelstellingen, een beschrijving van de doelgroepen, een stand van zaken van de externe communicatie op dat moment, een plan-

ning voor 2013 en plannen voor langere termijn. Dit communicatieplan geeft richting aan de acties die Woonhaven op vlak van externe communicatie wil nemen en doet dit op een zeer systematische en opvolgbare manier, waardoor het een belangrijk instrument is in het uitzetten van de communicatielijnen van de SHM.

OD 6.2. De SHM informeert beleidsinstanties en andere organisaties snel en duidelijk

Beoordeling: goed

- Woonhaven vervult haar communicatieplicht naar de VMSW, het agentschap Inspectie RWO en het agentschap Wonen-Vlaanderen doorgaans op een correcte manier. Niettemin heeft de visitatiecommissie moeten vaststellen dat in de prestatiedatabank die zij hanteerde bij deze visitatie niet steeds en tijdig de juiste informatie is opgenomen. Anderzijds droeg Woonhaven wel bij aan het verbeteren van een indicator in de prestatiedatabank. In het rapport van het Agentschap Inspectie RWO stelde de visitatiecommissie vast dat Woonhaven niet steeds de vereiste termijnen respecteert. De visitatiecommissie wijst de SHM op het belang van een correct naleven van gestelde termijnen en afspraken.
- In het extern communicatieplan van Woonhaven staan 3 doelstellingen over de communicatie met partners:
 - Externe partners zijn op de hoogte van veranderingen binnen Woonhaven Antwerpen die verband houden met de samenwerking.
 - Externe partners zijn op de hoogte van belangrijk nieuws van Woonhaven Antwerpen.
 - We informeren onze externe partners tijdig en op een duidelijke manier.De praktijk is dat Woonhaven zeer regelmatig persartikels publiceert die - indien relevant - ook gemaild worden naar beleidsinstanties en organisaties. Zij worden van de activiteiten van Woonhaven op de hoogte gehouden met het tijdschrift 'Wonen en weten', het jaarverslag en de informatie op de website; ze worden ook uitgenodigd op informatievergaderingen. Woonhaven stuurt sinds 2013 de infomails voor bewonersgroepen ook naar relevante externe partners. In 2012 is Woonhaven gestart met een Twitter-account die dient om informatie en leuke nieuwtjes over de SHM te verspreiden; hij wordt niet gebruikt om meningen te verkondigen van de maatschappij maar wel om actuele thema's te duiden. Woonhaven plant een digitale nieuwsbrief waarop actoren kunnen intekenen.
- Actoren geven aan dat Woonhaven goed communiceert met hen en dat ze een vlot contact hebben met de medewerkers op het terrein. Ze tonen zich globaal ook tevreden over de samenwerking, maar op aanwijzing van die actoren suggereert de visitatiecommissie aan Woonhaven om een specifiek informatiekanaal voor organisaties en samenwerkende partners te overwegen.

OD 6.3. De SHM meet de tevredenheid van klanten

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie beoordeelt deze operationele doelstelling als goed, omdat Woonhaven - na een eerder tevredenheidsonderzoek in 2008 - ook in 2013 een grootschalige, wetenschappelijk onderbouwde, klantentevredenheidsmeting hield. De visitatiecommissie suggereert Woonhaven niettemin om ook meer permanente peilingen van tevredenheid te houden over deelaspecten van de werking of bij specifieke doelgroepen.

- Woonhaven organiseerde naar aanleiding van de fusieoperatie in 2008 een tevredenheidsmeting waarin werd gepeild naar een beperkt aantal aspecten van tevredenheid van huurders. Meer dan 3000 huurders vulden de vragenlijst ook in. Twee derde van de respondenten toon-

de zich tevreden over de openingsuren en de bereikbaarheid van de kantoren; over de dienstverlening toonde zich zelfs driekwart tevreden. De belangrijkste opmerkingen hadden betrekking op het gebrek aan bewonersvergaderingen, op het tekort aan toezicht en controle en op het onderhoud van de gemeenschappelijke delen. Woonhaven laat zich over deze tevredenheidsmeting echter zelf kritisch uit en geeft aan er weinig bruikbare informatie uit te halen. Er is op de resultaten dan ook nauwelijks verder gewerkt, maar in functie van de recente tevredenheidsmeting wel uit geleerd.

Begin 2013 liet Woonhaven in samenwerking met Samen Leven van de Stad Antwerpen door de studiedienst van de Stad Antwerpen een nieuw, wetenschappelijk onderbouwd, klantentevredenheidsonderzoek uitvoeren bij een steekproef van 5.000 huurders; 1.469 huurders namen ook effectief deel. Dit onderzoek peilde naar de tevredenheid over een aantal aspecten van de woning en de buurt maar vooral over de dienstverlening van de diverse afdelingen van Woonhaven en haar communicatie naar huurders. De tevredenheidsbevraging wees uit dat huurders over de verschillende thema's heen voor zowat 60% eerder tevreden tot zeer tevreden zijn en voor zowat 20% eerder ontevreden tot zeer ontevreden. Dit betekent dat Woonhaven ook voor een aantal werkpunten staat zoals de naambekendheid van de bewonerswerking, de dienstverlening van het externe callcenter voor technische problemen of de privacy in de kantoren. Dat deze werkpunten vooral slaan op de dienstverlening heeft deels te maken met het feit dat dit luik het sterkst uitgewerkt was in de bevraging. Over andere facetten van het wonen in sociale huisvesting zoals kwaliteit, betaalbaarheid, toegankelijkheid en woonzekerheid bleef de bevraging eerder aan de oppervlakte. De visitatiecommissie suggereert om de verschillende diensten verder te betrekken bij de geplande interpretatie en opvolging van de resultaten van de bevraging en daarbij zowel te kijken naar de zeer positief onthaalde punten om die te continueren en te optimaliseren als naar de minder goede resultaten om op basis daarvan de (samen)werking te verbeteren.

- Woonhaven legt tussen beide tevredenheidsmetingen geen relatie omdat ze te verschillend waren van opzet en de bevraging van 2008 onvoldoende bruikbare informatie opleverde. De meting van 2013 werd evenmin afgezet tegen een eerdere meting van een 10-tal jaar geleden.
- Tussentijds peilt Woonhaven niet naar de tevredenheid van (kandidaat-)huurders en vertrokken huurders over haar werking of deelaspecten ervan. De visitatiecommissie suggereert Woonhaven dan ook om haar periodieke metingen af te wisselen met meer permanente bevragingen over elementen van woningkwaliteit en uitgevoerd onderhoud, betaalbaarheid, woonzekerheid en dienstverlening. Dit kan bijvoorbeeld na het oplossen van een technisch probleem (systematisch of steekproefsgewijs), na toewijzing van een woning, bij het vertrek van huurders, bij een verhuisbeweging, ...

PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID

Eindoordeel: goed

Woonhaven is in haar communicatie met huurders en kandidaat-huurders zeer toegankelijk en klantvriendelijk en ze onderscheidt zich door een zeer heldere en gediversifieerde communicatie via haar website, het tijdschrift 'Wonen en weten', de infobrieven en jaarverslagen. Haar extern communicatieplan geeft richting aan al deze acties.

Met externe partners is er een goede communicatie, maar de visitatiecommissie vraagt aandacht voor het tijdig aanleveren van documenten aan het Agentschap Inspectie RWO en VMSW. Woonhaven voerde dit jaar een algemene tevredenheidsmeting uit die een aantal werkpunten opleverde, maar organiseert verder geen meer permanente peilingen van tevredenheid bij deelaspecten van de werking of bij specifieke doelgroepen. Het is een aandachtspunt voor Woonhaven om daar meer op in te zetten.

5. AANBEVELINGEN

5.1 Aanbevelingen voor de SHM

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

1. (OD 4.2) Zoek meer samenhang en (intern en extern) overleg omtrent de preventieve en curatieve aanpak van leefbaarheidskwesties. Dit kan onder meer door samen met stedelijke diensten en organisaties te werken aan gedragen leefbaarheidsplannen en -acties. Stimuleer, ondersteun en waardeer het engagement van huurders bij leefbaarheidskwesties.
2. (OD 5.1) Ga na of de investeringsplanning financieel haalbaar is op korte, middellange en lange termijn. Onderzoek ook op welke financiële stromen de maatschappij zelf invloed heeft met de bedoeling ze zelf te optimaliseren. Woonhaven geeft bijvoorbeeld aan dat ze de frictieeegstand met 20% kan verminderen.
3. (OD 5.2) Maak in de praktijk werk van kostenefficiënter onderhoud door meer in te zetten op proactief en preventief onderhoud. Benut ook de kansen op schaalvoordelen inzake onderhoudskosten. Pas de nieuwe aanpak bij het in huur geven zo snel mogelijk toe om de frictieeegstand en de ermee gepaard gaande huurdering te beperken.

5.2 Aanbevelingen voor de door de Vlaamse overheid te nemen maatregelen

Woonhaven realiseert op de meeste prestatievelden en operationele doelstellingen goede prestaties en heeft oog voor de verbetering van de eigen werking. De visitatiecommissie heeft er dan ook voldoende vertrouwen in dat de maatschappij verbeterpunten zelfstandig zal oppakken, en acht het verplicht opleggen van een verbeterplan niet nodig.

5.3 Aanbevelingen voor het Vlaamse woonbeleid

Op basis van de gesprekken tijdens de prestatiebeoordeling geeft de visitatiecommissie volgende aanbevelingen aan het Vlaamse woonbeleid:

1. (OD 5.1 en OD 5.4) Momenteel is de meerjarenplanningstool van de VMSW bijna geheel gericht op de liquide middelen en de cashflow en eigenlijk amper op de andere ratio's. In die zin staat een SHM er alleen voor om ook andere financiële paramaters als bedrijf in te schatten. Een groot bedrijf als Woonhaven kan door haar schaalgrootte voldoende onderlegd personeel aantrekken om de analyse van de financiële leefbaarheid ook op de andere domeinen dan de liquiditeitenstromen te bewaken; dat ligt anders bij kleinere SHM's. Naar aanleiding van deze visitatie beveelt de visitatiecommissie het Woonbeleid aan SHM's meer ondersteuning te bieden bij het bewaken van de financiële leefbaarheid voor alle financiële ratio's die worden vermeld in het draaiboek prestatiebeoordeling. Concreet denkt de visitatiecommissie aan een financieel planmodel dat alle financiële ratio's in kaart brengt.

5.4 Goede praktijken bij de SHM

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

1. (OD 3.2) De nutskosten voor elektriciteit, gas en water spelen een rol in de totale betaalbaarheid voor de huurder. Zowel de huurder als de SHM hebben hier een gedeelde verantwoordelijkheid. Woonhaven doet preventief onderzoek naar kostenvreters. Door driemaandelijks energie- en watermeterstanden op te meten, kan de SHM bij een opvallend hoog verbruik actie ondernemen: de technische dienst kan bijvoorbeeld lekken opsporen en huurders vragen dit zelf te doen. Woonhaven licht de bewoners ook zelf in over de prijzen van nutsvoorzieningen. Woonhaven maakt dit zeer concreet door bijvoorbeeld aan te tonen hoe groot de kost is van een lekkende kraan of een lekkend toilet. Op die manier draagt de SHM bij tot de beperking van de betaalbaarheid voor de huurder.
2. (OD 3.2) Om de gemeenschappelijke nutskosten te beperken heeft Woonhaven als trekker, samen met andere SHM's, een openbare aanbesteding georganiseerd voor de energielevering van de gemeenschappelijke delen: deze resulteerde in een kost die 7% lager is dan het sociaal tarief.
3. (OD 6.1) Van 2010 tot 2012 heeft Woonhaven Antwerpen, onder intensieve begeleiding van het Huis van het Nederlands, aan haar communicatie gewerkt met het project 'klare taal rendeert'. Via workshops voor het personeel, het herschrijven van de belangrijkste standaarddocumenten en het invoeren van enkele hulpmiddelen, is hard gewerkt aan de toon van de communicatie. Ondertussen is het project 'klare taal rendeert' bekend gemaakt in heel Vlaanderen. Via een speciale website van het Huis van het Nederlands, workshops voor andere huisvestingsmaatschappijen (gegeven door Woonhaven en het Huis van het Nederlands) en aandacht voor dit project bij zowel VVH als VMSW, zijn ondertussen de meeste Vlaamse SHM's in contact gekomen met dit project. Op die manier hebben ook zij verdere stappen gezet naar klare taal.

BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN

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

- Liesbeth Homans, voorzitter
- Hans Ides, eerste ondervoorzitter
- Fons Borginon, tweede ondervoorzitter
- Karine Leys, derde ondervoorzitter

- Bennie Forier, algemeen directeur
- Rudy Clé, directeur projecten & onderhoud
- Wouter Gehre, directeur financiën, ICT & personeel
- Luc Casier, directeur regio noordoost
- Steven Wouters, directeur regio zuid & centrum

Medewerkers SHM

- Lieven Holsters, hoofd onderhoud - administratie en hoofd engineerploeg
- Erik Korthoutd, hoofd onderhoud - uitvoering
- Jan Wouters, hoofd architectuur
- Guy Verstraelen, verantwoordelijke planning en administratie technische dienst
- Daniël Holemans, patrimoniumbeheerder
- Alexia De Vos, projectcoördinator
- Chris Andries, hoofd klantenwerking zuid
- Natalie De Leenheer, hoofd bewonerswerking noordoost
- Wim Phlix, hoofd bewonerswerking centrum en hoofd Net.Werk-team
- Kristof Verstraeten, jobcoach Net.Werk-team
- Hassan El Fekri, bewonerswerking zuid
- Greetje Van Loock, klantenwerking centrum
- Carl De Deckers, klantenwerking centrum
- Marleen Huysmans, achterstallen en juridische dossier regio zuid
- Nancy Van Aert, hoofd boekhouding en financiën
- Jan Pieters, hoofd ICT
- Lies Peeters, juriste
- Babs Clockaerts, stafmedewerker personeel
- Jan Hendrickx, communicatieverantwoordelijke
- Bart Michielsens, financiële medewerker en cel huurlasten

Woonactoren: ambtenaren van gemeenten en provincie

- Leen Vriesacker, Stedelijk Wijkoverleg stad Antwerpen
- Luc Vervliet, Dienst Buurt- en burenbemiddeling stad Antwerpen
- Laurette Aelterman, Dienst Woonomgeving stad Antwerpen
- Maud Coppenrath, AG Stadsplanning
- Herman Boumans, AG VESPA
- Mariska Vonck, Team wonen provincie Antwerpen
- Katrien Embrechts, Stadsbouwmeester (schriftelijke reactie)

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

- Madeleen Peeters, Team wonen OCMW Antwerpen
- Rob De Winter, CAW Metropool
- Sandy Reinenbergh, Huis van het Nederlands
- Helinde Moons, Agentschap Jongerenwelzijn
- Annick De Rop, Samenlevingsopbouw Antwerpen Stad
- Marian Matthysen, SSeGa / De Vliering, mobiel team
- Hans Vos, Huurdersbond
- Danny Croonen, SVK Antwerpen

Woonactoren: bewoners (en eventueel aanwezige bewonersondersteuners)

- 8 vertegenwoordigers van PASH (Platform Antwerpse sociale huurders) + 1 bewonersondersteuner
- 25 huurders op 3 vergaderingen met huurders uit de regio's zuid, centrum en noordoost.

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

BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN

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

Aankopen goede woningen: Een SHM heeft verschillende manieren om haar patrimonium uit te breiden. Naast nieuwbouw kan de SHM ook "goede woningen" aankopen op de privé-markt op voorwaarde dat er slechts minieme aanpassingen nodig zijn opdat de woning verhuurklaar zou zijn. Daarnaast speelt ook de aankoopprijs een belangrijke rol. Het subsidiabel plafond is identiek aan dat van een nieuwbouwwoning.

Aanmelding of aangemelde woningen: De melding is de eerste verplichte stap om in aanmerking te kunnen komen voor een subsidie (NFS2, FS3, ...). Daarvoor moet een SHM een project digitaal aanmelden bij de VMSW. Niet alle details moeten op dat moment bekend zijn en zelfs het aantal en type woningen kan nog wijzigen. Bedoeling van de melding is dat de overheid zo snel mogelijk zicht krijgt op de projecten die SHM's in Vlaanderen op middellange termijn plannen.

Aanpasbare woning /aanpasbaarheid: Voor meer detail verwijzen we naar het Glossarium en naar het Draaiboek. Het gaat om woningen die in overeenstemming met de 'C2008 (Concepten voor sociale woningbouw - Leidraad voor bouwheer en ontwerpers' van de VMSW 'aanpasbaar' is). Een 'aanpasbare woning' biedt de mogelijkheid om de woning zonder al te grote ingrepen en tegen een lage kost aan te passen aan de gewijzigde noden van de bewoners. De maatvoeringen voor de aanpasbare woningen zijn afgeleid van de gebruiksruimten voor rolstoelgebruikers, maar deze zijn comfortabel voor iedereen. Voor een omschrijving van de criteria waaraan deze woningen moeten voldoen: zie C2008, p. 112-116 (www.vmsw.be).

Actieterrein: Het actieterrein van een SHM is het gebied waarin de SHM woningen sociaal verhuurt of zal verhuren en/of sociale koopwoningen (of sociale kavels) realiseert, zal realiseren of heeft gerealiseerd in de voorbije 10 jaar. Het terrein wordt afgebakend door de gemeentegrenzen en het is de SHM die aangeeft in welke gemeenten zij sociale woningen en kavels zal verhuren of zal realiseren. De SHM kan zelf een onderscheid maken in welke activiteiten ze in welke gemeenten van haar actieterrein ontplooit of zal ontplooiën. Gemeenten waar de SHM woningen ontwikkelt (aanmeldt) of verhuurt behoren automatisch tot het actieterrein.

Actualisatie: elke SHM die sociale huurwoningen verhuurt houdt in een inschrijvingsregister (of wachtlijst genoemd) een lijst bij van kandidaat-huurders voor haar woningen. De SHM is verplicht om minstens elke twee jaar alle kandidaten aan te schrijven met de vraag of ze nog geïnteresseerd zijn, of ze nog voldoen aan de voorwaarden (bijvoorbeeld inkomen) en of hun gezinssituatie nog dezelfde is als bij de inschrijving. De kandidaat-huurders moeten binnen een bepaalde termijn de gevraagde gegevens te bezorgen aan de maatschappij, waarbij ze eventueel ook hun voorkeuren (bijvoorbeeld de ligging van of het type van de woning) kunnen aanpassen. Indien de SHM geen antwoord ontvangt, verstuurt ze een herinneringsbrief aan de kandidaat-huurder met de vraag om alsnog de nodige gegevens te bezorgen. Indien de kandidaat-huurder niet reageert of niet

meer aan de voorwaarden voldoet, worden hij geschrapt uit het register en verliest hij zijn plaats op de wachtlijst.

ADL-woningen: Wanneer men zelfstandig wil leven, maar hulp nodig heeft bij de activiteiten van het dagelijks leven (ADL) (opstaan, zich wassen en aankleden, eten, iets vastnemen, iets oprapen, zich binnenshuis verplaatsen, ...), kan men een beroep doen op een dienst voor zelfstandig wonen. De keuze om ADL-woningen te bouwen of ter beschikking te stellen is een beleidsbeslissing en SHM's kunnen hiervoor onder bepaalde voorwaarden beroep doen op bijzondere subsidies.

Bijzondere sociale lening: Particulieren kunnen voor de aankoop, bouw, het behoud of renovatie van hun enige woning twee soorten sociale leningen sluiten: leningen verstrekt door de VMSW of het VWF en leningen verstrekt door Erkende Kredietmaatschappijen (EKM's).

De door de VMSW of het VWF verstrekte leningen worden bijzondere sociale leningen genoemd omdat de Vlaamse overheid de financiering van die leningen subsidieert, waardoor de VMSW en het VWF lagere rentetarieven aanbieden dan de meeste private banken. Zowel de woning als de lener moeten aan bepaalde voorwaarden voldoen (zoals inkomensvoorwaarden, aankoopvoorwaarden, ...). Deze zijn nu reeds grotendeels gelijklopend en vanaf 2014 wordt verwacht dat deze voorwaarden van het VWF en de VMSW volledig identiek zullen zijn. Bij de VMSW noemen ze de bijzondere sociale lening een *Vlaamse Woonlening* en particulieren kunnen ze afsluiten aan het loket van een aantal SHM's in Vlaanderen. Het VWF noemt de bijzondere sociale lening een *sociale lening*. Meer informatie hierover vind je op www.vlaamswoningfonds.be en www.vlaamsewoonlening.be.

De door de VMSW en het VWF gehanteerde namen zorgen voor begripsverwarring, omdat er ook sociale leningen door EKM's worden verstrekt onder andere voorwaarden. Voor de financiering van deze sociale leningen voorziet de Vlaamse overheid enkel een gewestwaarborg en geen subsidie, wat een grote impact op de sociale rentevoet. De bedoeling van sociale leningen van EKM's is dat particulieren zonder veel spaargeld toch een eigen woning kunnen verwerven, zonder dat ze daarvoor meer rente moeten betalen, zoals dat gebruikelijk is bij private banken. De voorwaarden waaraan de particulier en de woning moet voldoen zijn minder streng voor een door een Erkende Kredietmaatschappij toegekende sociale lening dan voor een bijzondere sociale lening. Er zijn momenteel iets meer dan 30 EKM's verspreid over heel Vlaanderen. Meer informatie vind je op www.sociaal-woonkrediet.be.

BSO of Bindend Sociaal Objectief: In het decreet houdende het Grond- en Pandenbeleid van 27 maart 2009 wordt per gemeente een Bindend Sociaal Objectief (BSO) inzake bijkomende sociale huurwoningen, sociale koopwoningen en sociale kavels opgenomen. De nulmeting is de situatie op 31 december 2007. Via een voortgangstoets (in principe elke twee jaar) kent men het aantal bijkomende sociale huurwoningen, koopwoningen en

kavels, die sinds 1 januari 2008 werden gerealiseerd. De eerste voortgangstoets gebeurde op basis van de situatie op 31/12/2011.

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

C2008: De C2008/Concepten voor sociale woningbouw is een leidraad voor bouwheer en ontwerpers. Onderwerpen zoals geïntegreerd ontwerpen, lokaal overleg, aanpasbaar en aangepast bouwen, EPB, akoestiek en onderhoud en renovatie worden uitgebreid behandeld. De C2008 is van toepassing voor elk project waarvoor een SHM een aanvraagdossier indient, net zoals voor elk voorontwerp dat een SHM indient. Meer info op : www.vmsw.be

Convenant: overeenkomst waarin partijen afspraken vastleggen over beleid, doelstellingen en samenwerking. Wordt bijvoorbeeld gebruikt in het Nederlandse en Vlaamse stedenbeleid.

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

EPC: Het EPC of EnergiePrestatieCertificaat informeert potentiële kopers en huurders over de energiezuinigheid van de woning. Het EPC is verplicht vanaf het moment dat een woning te koop of te huur staat, zo niet riskeert de eigenaar een boete. Het attest wordt opgemaakt door een erkende energiedeskundige type A. Meer info: www.vlaanderen.be en op www.energiesparen.be

Erkenningsbesluit: Besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen. Zie

<http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1019843>

ERP 2020: De Vlaamse overheid wil tegen 2020 geen woningen meer hebben met enkele beglazing, zonder dakisolatie of met weinig energiezuinige verwarmingssystemen. Deze strategische doelstelling wordt kortweg het Vlaams Energierenovatieprogramma 2020 (ERP2020) genoemd (meer info in het Draaiboek). De gegevens van de patrimoniumenquête rond ERP2020 zijn in geaggregeerde vorm per SHM opgenomen in de prestatiedatabank.

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

GSC of Gewestelijke Sociale Correctie: De gewestelijke sociale correctie (GSC) is een subsidiesysteem waarbij de Vlaamse overheid de objectieve tekorten van de huurinkomsten opvangt. Dit mechanisme dekt het verschil tussen de inkomsten van de SHM's en een aantal aanvaarde uitgaven. Het inkomen van de huurder is de belangrijkste factor voor het bedrag van de huurprijs. SHM's met een huurderspubliek met lage inkomsten zullen daardoor ook lagere huurinkomsten kennen. Om die lagere huurinkomsten te compenseren, ondersteunt de Vlaamse overheid SHM's met een subsidie. In 2011 had ongeveer een derde van alle SHM's recht op dergelijke subsidie.

Huurdersachterstallen: Huurdersachterstallen zijn betalingsachterstallen van huurders aan de SHM. Het kan gaan om achterstal van huur, maar ook nog niet-betaalde huurlasten, bepaalde kosten voor werken of schade worden hierin opgenomen. Om de huurdersachterstallen vergelijkbaar te maken tussen SHM's worden alle niet betaalde facturen (aan huurders) gedeeld door alle (aan huurders) in dat jaar gefactureerde bedragen.

Indicatoren: Een indicator heeft te maken met het meetbaar of telbaar maken van iets. Bij de prestatiebeoordeling van SHM's onderscheiden we **omgevingsindicatoren**, **effectindicatoren** en **prestatie-indicatoren**

- omgevingsindicatoren vertellen iets over de omgeving waarin een SHM zich beweegt. Een voorbeeld zijn het aantal huishoudens in het actieterrein.
- effectindicatoren meten in welke mate de strategische doelstellingen van het Vlaamse Woonbeleid worden bereikt. SHM's kunnen hieraan een bijdrage leveren, maar zijn meestal niet exclusief verantwoordelijk voor de realisatie ervan. Een voorbeeld is het BSO sociale huurwoningen. Het is de gemeente die de verantwoordelijkheid draagt voor de realisatie van dit BSO. De SHM kan zich hiervoor inschakelen als de gemeente dit wenst.
- Prestatie-indicatoren meten in welke mate de operationele doelstellingen voor SHM's worden bereikt. Ze worden gegroepeerd per prestatievel en per doelstelling kunnen meerdere indicatoren voorhanden zijn. Tijdens de prestatiebeoordeling wordt bij voorkeur enkel gewerkt met indicatoren waarvan de waardes vergelijkbaar zijn tussen alle SHM's in Vlaanderen. Een voorbeeld van een prestatie-indicator is de aangroei van het aantal sociale huurwoningen t.o.v. het bestaand huurpatrimonium.

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

KSH of Kaderbesluit Sociale Huur: Besluit van de Vlaamse Regering van 12/10/2007 tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode. De doelstellingen van dit besluit liggen vervat in een aantal kernbegrippen zoals uniformiteit, betaalbaarheid en woonzekerheid en legt de voorwaarden vast waaronder in Vlaanderen sociale huurwoningen verhuurd kunnen worden. (zie <http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1016403¶m=inhoud>).

K-waarde of K-peil: De K-waarde bepaalt het globale niveau van de thermische isolatie van het gehele huis gebouw. Zij houdt rekening met de warmteverliezen via de buitenmuren, de daken, de vloeren en de vensters. Hoe lager de coëfficiënt, hoe beter het huis geïsoleerd is. Voor nieuwe of gerenoveerde woningen geldt in Vlaanderen een norm van maximaal 45 W/m²K. Vanaf 2014 wordt dit 40.

Leegstand Hierin onderscheiden we structurele leegstand en frictieleegstand. Een woning wordt als structureel leegstaand beschouwd wanneer ze gedurende minimaal zes maanden leegstaat of zal leegstaan als gevolg van de geplande uitvoering van een renovatie- of bouwproject. Het is de SHM zelf die per woning aangeeft of de leegstand structureel is of niet. Elke woning die op 31/12 van een jaar geen huurder kent en door de SHM niet als structureel leegstaand werd aangeduid, wordt als frictieleegstaand beschouwd.

NFS2/FS3: Op 1 januari 2008 trad het tweede nieuw financieringssysteem (NFS2) voor de realisatie door SHM's van sociale huurwoningen en de daaraan verbonden werkingskosten in werking. Voor de financiering van sociale huurprojecten kunnen SHM's vanaf dan een beroep doen op renteloze leningen (bij de VMSW) met een aflossingstermijn van 33 jaar. In dit systeem wordt ook gebruik gemaakt van zogenaamde NFS2 normen of plafonds. Daarmee wordt het maximaal bedrag per type bouwverrichting bedoeld dat door de overheid wordt gesubsidieerd met een renteloze lening. FS3 of derde financieringssysteem bouwt verder op de principes van NFS2 maar de subsidiabele

plafonds werden vervangen door een uitgebreidere simulatietafel die nauwer aansluit bij de zeer verscheiden bouwvormen die SHM's realiseren. De aflossingen van de SHM bedragen in het begin van de aflossingsperiode minder dan op het einde (inflatiegericht afbetalingsschema) en de rentevoet is negatief. Dit wil zeggen dat de SHM in de realiteit minder moet terugbetalen dan het bedrag dat ze heeft geleend.

OCMW : Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

OD of operationele doelstelling: Een OD of operationele doelstelling is een uit een strategische doelstelling afgeleide doelstelling voor SHM's, zo veel mogelijk geformuleerd in indicatoren die concreet maken hoe de strategische doelstellingen kunnen worden gerealiseerd. Doorgaans worden meerdere operationele doelstellingen afgeleid uit één strategische doelstelling. Operationele doelstellingen worden dus veel meer dan de strategische doelstellingen geformuleerd in termen van prestaties van de SHM's (omdat de SHM er zelf de verantwoordelijkheid voor draagt).

Prestatiebeoordeling: De procedure voor de beoordeling van de prestaties van een SHM, desgevallend in vergelijking met een voorgaande beoordeling, bestaande uit de volgende stappen die achtereenvolgens doorlopen worden: a) een meting van de prestaties van de SHM, b) een visitatie van de SHM, en c) de opmaak van een visitatierapport waarin de prestaties van de SHM worden beoordeeld.

Prestatiedatabank: Digitale databank, waarin de omgevings-, effect-, en prestatie-indicatoren van de SHM's zijn opgenomen

Recht van voorkoop: De Vlaamse overheid heeft in bepaalde gebieden een 'recht van voorkoop'. Indien in dat gebied een woning of bouwgrond wordt verkocht, kunnen sommige instellingen van openbaar nut, zoals een SHM, een recht krijgen om die woning of bouwgrond aan te kopen tegen dezelfde voorwaarden om die vervolgens aan te wenden om sociale huur- of koopwoningen of sociale kavels te realiseren.

SD of Strategische doelstelling: Een SD of strategische doelstelling wordt rechtstreeks uit de Vlaamse Wooncode afgeleid en geeft een algemene beleidskeuze aan. De SHM's worden mee ingeschakeld om deze doelstellingen te bereiken en kunnen dus een bijdrage leveren in de realisatie ervan. De realisatie van strategische doelstellingen is evenwel niet exclusief voorbehouden voor SHM's, want ook andere (al dan niet woon-)actoren kunnen een bijdrage leveren. De mate waarin resultaten op de strategische doelstellingen worden bereikt, wordt gemeten a.d.h.v. effectindicatoren.

Sociale last: Dit begrip is ingevoerd door het decreet Grond- en Pandenbeleid. Een sociale last in een bouwvergunning verplicht de verkavelaar of bouwheer ertoe handelingen te stellen opdat een sociaal woonaanbod wordt verwezenlijkt dat in lijn is met het op het verkavelings- of bouwproject toepasselijke percentage. In alle gemeenten waar nog niet is vastgesteld dat aan het Bindend Sociaal Objectief (BSO) is voldaan, moet een sociale last worden opgelegd bij bepaalde stedenbouwkundige en verkavelingsaanvragen. Bij kleinere verkavelings- en stedenbouwkundige aanvragen wordt er dus geen sociale last opgelegd. Rond sociale last is een zeer uitgebreide reglementering van toepassing (meer info op www.wonenvlaanderen.be).

Sociale lening: zie *Bijzondere Sociale Lening*

SVK's: sociale verhuurkantoren (www.vob-vzw.be)

Toewijzingsreglement: De manier waarop beslist wordt wie welke sociale huurwoningen in Vlaanderen mag bewonen gebeurt volgens strikte regels, die in het Kaderbesluit Sociale Huur (KSH) worden vermeld. In deze regels is ook voorzien dat gemeenten in bepaalde gevallen en onder strikte voorwaarden ook bijkomende specifieke voorrangregels voor toewijzing kunnen bepalen. Zo kan een gemeente rekening houden met de lokale binding van de kandidaat-huurders, met de woonbehoefte van specifieke doelgroepen of met de verstoorde of bedreigde leefbaarheid in bepaalde wijken of een deel ervan (art. 26 kaderbesluit sociale huur).

UP of uitvoeringsprogramma: bevat alle verrichtingen in het kader van sociale woonprojecten (vb. sloop, renovatie, bouw, infrastructuur), ongeacht de aard van de initiatiefnemer, en ongeacht of het gaat om sociale huurwoningen, sociale koopwoningen of sociale kavels. Jaarlijks wordt een nieuw UP opge maakt en goedgekeurd door de minister. Pas wanneer een project op een UP staat, heeft de SHM zekerheid over de mate waarin de overheid een deel van de kosten voor de realisatie van het project op zich neemt. Afhankelijk van het type project, de woningen en de initiatiefnemer, worden hiervoor verwerkingssubsidies, projectsubsidies of rentesubsidies voorzien.

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

Verhuring buiten sociaal huurstelsel: Een SHM heeft de mogelijkheid om een deel van haar sociale huurwoningen te verhuren buiten het sociaal huurstelsel. Daaraan zijn wel strikte voorwaarden verbonden. Verhuur buiten stelsel is mogelijk aan openbare besturen, welzijnsorganisaties of organisaties die de Vlaamse Regering daartoe erkent. **Verzekering Gewaarborgd Wonen**: De Verzekering Gewaarborgd Wonen is een verzekering voor particulieren die werken en die een hypothecaire lening aangaan om een woning te bouwen, te kopen of te renoveren. De verzekering loopt over een periode van tien jaar en is volledig gratis want de Vlaamse overheid betaalt de verzekeringspremie. Er zijn geen inkomensgrenzen. Ingeval van onvrijwillige werkloosheid of arbeidsongeschiktheid, kan men een tegemoetkoming ontvangen in de aflossing van de hypothecaire lening. Deze tegemoetkoming is afhankelijk van het inkomen zelf, van het werkelijk geleden inkomensverlies, van het bedrag dat men maandelijks afbetaalt en van het E-peil van de woning. Meer informatie over de Verzekering Gewaarborgd Wonen vind je op www.wonenvlaanderen.be.

Vlaamse Woonlening: zie *Bijzondere sociale lening*

Voorrangregels: Artikel 18 van het Kaderbesluit Sociale Huur (ook gekend als sociaal huurbesluit) bevat de regels volgens dewelke een SHM een sociale huurwoning toewijst. Er wordt achtereenvolgens rekening gehouden met : de rationele bezetting van de woning; de voorrangregels en de chronologische volgorde van de inschrijvingen.

VTE: voltijdse equivalent van een werknemer. Het is een reken-eenheid waarmee de omvang van een dienstverband of de personeelssterkte kan worden uitgedrukt. Vereenvoudigd gezegd vormen 2 halftijdse werknemers 1 VTE. Een voltijds werknemer en werknemer die 4/5 werkt, vormen samen 1,8 VTE.

Wachtlijst: zie "actualisatie"

KONING ALBERT II-LAAN 19 BUS 40
1230 BRUSSEL
T: 02-5531752

E-MAIL: INFO@VISITATIERAAD.BE
WEBSITE: WWW.VISITATIERAAD.BE
TWITTER: [@VISITATIERAAD](https://twitter.com/@VISITATIERAAD)
FACEBOOK: [FACEBOOK.COM/VISITATIERAAD](https://facebook.com/VISITATIERAAD)



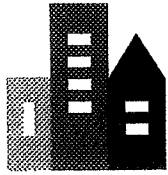
WONEN-VLAANDEREN
EEN GOEDE EN BETAALBARE WONING VOOR IEDEREEN
VISITATIERAAD SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJEN

Reactie van de SHM op het visitatierapport van **Woonhaven,** *Antwerpen*



Datum reactie SHM: 2 april 2014





Woonhaven
Antwerpen

04-04-2014

AANGETEKEND

Vlaams minister van Energie, Wonen, Steden
en Sociale Economie
Mevrouw Freya Van den Bossche
p/a Agentschap Wonen-Vlaanderen
Koning Albert II-laan 19 bus 21
1210 Brussel

Uw kenmerk
VIS/SHM nr 1140 /07.03.2014

Ons kenmerk

Contactpersoon
wouter.gehre@woonhaven.be

Telefoon
03 213 67 03

Antwerpen
2 april 2014

Geachte mevrouw de minister

Beste Freya,

Op 7 maart ll. mochten we het definitieve visitatierapport ontvangen van de visitatiecommissie die Woonhaven Antwerpen gevisiteerd heeft in november 2013.

Algemeen bekeken stellen we vast dat het rapport een correct beeld weergeeft van onze organisatie en onze interne werking. Immers, de verbeterpunten die worden aangehaald zijn zwakke plekken die we zelf kennen en waar we ofwel reeds initiatieven ter verbetering genomen hebben of op korte termijn zullen nemen. Veel van die verbeterpunten vloeien nog voort uit onze fusie, waarover in het rapport zelf wordt aangegeven dat die in goede banen is geleid en als een positief verhaal mag beschouwd worden, met dank aan al onze medewerkers.

Hieronder willen we u verder informeren over de acties en initiatieven die we wensen te nemen (en grotendeels al genomen hebben of opgestart hebben) met betrekking tot de drie formele aanbevelingen die de visitatiecommissie in het rapport maakt:

OD 4.2 : De SHM voorkomt en pakt leefbaarheidsproblemen aan.

Zoek meer samenhang en (intern en extern) overleg omtrent de preventieve en curatieve aanpak van leefbaarheidskwesties. Dit kan onder meer door samen met stedelijke diensten en organisaties te werken aan gedragen leefbaarheidsplannen en -acties. Stimuleer, ondersteun en waardeer het engagement van huurders bij leefbaarheidskwesties.

- Woonhaven Antwerpen (WHA) gaat de komende jaren sterk inzetten op leefbaarheid. Iets wat ons wordt gevraagd door het stadsbestuur en we ook zien terugkeren in het visitatierapport. Binnen de reguliere subsidiëring van een sociale huisvestingsmaatschappij (SHM) is het vandaag jammer genoeg onmogelijk om hier bijkomend op in te zetten. Daarom is WHA verheugd dat de stad Antwerpen in haar meerjarenbegroting jaarlijks ongeveer 837.000 euro voorziet voor onze organisatie om specifiek in te zetten op leefbaarheid. We willen dan ook werk maken van een geïntegreerde aanpak van de leefbaarheid in de gebouwen en wijken waar we woningen verhuren.

We willen een viersporenbeleid ontwikkelen om verder in te zetten op leefbaarheid.

1. Wijkactieplannen

We willen werk maken van integrale leefbaarheidsplannen in onze verschillende wijken.

Om dit samenhangend aan te pakken, wordt er momenteel gewerkt aan een draaiboek om tot een wijkactieplan te komen. In dit draaiboek staat wie binnen WHA moet betrokken zijn bij een wijkactieplan, zowel bij de opmaak als bij de uitvoering. Ook staat er in wie er als externe partner bij betrokken moet worden. De verschillende aandachtspunten die over de wijken heen aan bod moeten komen worden hier ook in benoemd.

Belangrijk zal zijn dat alle doelstelling SMART geformuleerd worden en dat de nodige engagementen door de juiste diensten zullen opgenomen en opgevolgd worden.

2. **Leefbaarheidsmedewerker**
Omdat we geloven dat leefbaarheid wervend moet zijn en een sensibiliserend karakter moet hebben, willen we werken met een leefbaarheidsmedewerker. Deze zal, ter uitvoering van sommige delen van het wijkactieplan, gestalte geven aan kleine, wervende, prikkelende en sensibiliserende acties over de wijken heen.
3. **Conciërges**
We starten in 2014 met drie pilootprojecten. Conciërges die ingezet worden op drie plaatsen waar de leefbaarheid erg onder druk staat. We kozen hiervoor de wijk draaiboom in Hoboken, de Geelhandplaats in 2060 en een deel van de wijk Europark op Linkeroever. Deze inwonende conciërges gaan in de hun toegewezen gebouwen werk maken van een verbetering van de leefbaarheid, zowel door extra controles als door nieuwe positieve impulsen te geven aan de wijk.
4. **Net.werk-team**
Met het Net.Werk-team werken we aan properheid en veiligheid in en rond onze gebouwen. Veelal gebeurt dit curatief, maar ook preventief, zeker als het over veiligheid gaat.

OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

Ga na of de investeringsplanning financieel haalbaar is op korte, middellange en lange termijn. Onderzoek ook op welke financiële stromen de maatschappij zelf invloed heeft met de bedoeling ze zelf te optimaliseren. Woonhaven geeft bijvoorbeeld aan dat ze de frictieleegstand met 20% kan verminderen.

- Naast de financiële meerjarenplanning zoals voorgesteld en uitgewerkt door de VMSW, heeft Woonhaven Antwerpen een meerjarenplanning uitgewerkt die naast het cashflowmatige eveneens het effect van investeringen op het boekhoudkundig resultaat (voornamelijk afschrijvingseffecten) meeneemt. Zo controleren we alle financiële stromen en financiële effecten.
Als stedelijke maatschappij worden we voornamelijk geconfronteerd met een huurderspopulatie met lage inkomens wat voor onze werking betekent dat we gemiddeld lagere huurinkomsten ontvangen. Die financiële lacune werd in het verleden gecompenseerd door de gewestelijke sociale correctie (GSC). Door het aanpassen van de GSC, met terugwerkende kracht en zonder voorafgaande aankondiging, werden wij eind 2012 voor voldongen feiten geplaatst. Een praktijk die we niet vinden passen binnen het kader van behoorlijk bestuur. Door deze maatregel zijn we gedwongen geweest om snel besparingsmaatregelen uit te werken, waaronder 21 naakte ontslagen.
Daarnaast werken wij hard aan de renovatie van ons verouderd patrimonium. Dat betekent dat een structurele leegstand ontstaat waarbij huurinkomsten gederfd worden. Vervolgens stellen we vast dat voor elk nieuw en gerenoveerd project we deficitair werken, namelijk dat we op een looptijd van 33 jaar steeds tekorten genereren omdat de ontvangen huurprijzen de investeringskosten, zelfs binnen FS3, niet compenseren. Dit zorgt ervoor dat onze financiële leefbaarheid verder zwaar onder druk komt te staan en wij dit als maatschappij niet alleen kunnen oplossen. De Vlaamse Overheid zal hier haar verantwoordelijkheid moeten nemen en een kader scheppen waarin de Vlaamse sociale huisvestingsmaatschappijen hun opdrachten kunnen blijven vervullen op een (financieel) leefbare maar zeker ook verantwoordelijke manier.
Door een adequaat en transparant financieel en budgettair beheer, kostenbeheersing en een verhoogde focus op frictieleegstand door een gewijzigde organisatie, doen we momenteel zelf ook al het mogelijke en haalbare om het best mogelijke resultaat te behalen om onze financiële leefbaarheid te verbeteren.

OD 5.2 De SHM beheerst haar kosten goed

Maak in de praktijk werk van kostenefficiënter onderhoud door meer in te zetten op proactief en preventief onderhoud. Benut ook de kansen op schaalvoordelen inzake onderhoudskosten.

Pas de nieuwe aanpak bij het in huur geven zo snel mogelijk toe om de frictieleegstand en de ermee gepaard gaande huurderving te beperken.

- Zoals ook gemeld aan de visitatiecommissie zijn we niet helemaal akkoord met de onderbouw en argumentatie van dit prestatieveld. De visitatiecommissie geeft ons op dit onderdeel een "voor verbetering vatbaar". Op het moment dat de visitatie langskwam, hebben we de acties toegelicht die

we genomen hebben om op twee specifieke domeinen te verbeteren. Enerzijds hebben we de implementatie van een software investering goedgekeurd en hebben we een fulltime patrimoniumbeheerder aangesteld om ons patrimonium op een gestructureerde en transparante manier in kaart te brengen. Een belangrijke toegevoegde waarde hiervan is om –voornamelijk – het preventieve onderhoud in kaart te brengen zowel qua timing als qua type onderhoud. Dit moet leiden tot mogelijke schaalvoordelen door het bundelen van types onderhoud en het overzicht dat we zullen hebben in de tijd.

Anderzijds werd beslist om onze organisatie zo aan te passen zodat het proces waarbij mogelijks frictieleegstand ontstaat (tussen vertrek van een huurder, toewijzing van een nieuwe huurder en betrek van de woning door deze nieuwe huurder), geoptimaliseerd wordt door de betrokken diensten bij elkaar te voegen. Vanaf 1 september 2014 starten we met deze nieuwe manier van werken en is het de bedoeling om de frictieleegstand, en de bijhorende huurdering, te verminderen.

We zijn van mening dat we hier adequaat de noden en tekortkomingen in de huidige processen gedetecteerd hebben, geanalyseerd en vervolgens een oplossing hebben uitgewerkt. Vandaar blijven we bij onze mening dat de quotering op dit onderdeel te negatief is.

Daarnaast wordt door de visitatiecommissie nog tal van andere suggesties en aanbevelingen gedaan binnen de verschillende hoofdstukken van het rapport. Ook deze nemen we mee in onze verdere werking en aanpak van verbetertrajecten. Specifiek noteren we onder meer de vragen en suggesties om een gestructureerd overleg op te zetten met het Platform Antwerpse Sociale Huurders (PASH), de suggestie om een gestructureerde communicatie (digitale nieuwsbrief) met externe partners en actoren uit te werken, het concept "betaalbare milieuvriendelijkheid" te specificeren en verder werk te blijven maken van gegevensbeheer binnen onze organisatie.

Tot slot wensen we te benadrukken dat het hele visitatieproces op zeer professionele wijze verlopen is, zowel wat betreft de voorbereiding, als de verdere verduidelijkingen en toelichting in het kader van de voorbereiding van het ontwerprapport dat nadien plaatsvond.

Het rapport getuigt in onze ogen van een zeer goed en correct inzicht in onze organisatie en helpt ons verder in het proces van continue verbetering van onze organisatie.

Met vriendelijke groeten
Namens Woonhaven Antwerpen



Liesbeth Homans
Voorzitter

**Beslissing van de minister n.a.v.
de prestatiebeoordeling van de SHM
Woonhaven,
Antwerpen**



Datum beslissing minister: 9 juni 2014, bekend op 16 juni 2014





Woonhaven Antwerpen
Steenhouwersvest 61
2000 Antwerpen

uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	bijlagen
vragen naar / e-mail Tom Vanden Eede tom.vandeneede@vlaanderen.be	telefoonnummer 02 552 61 00	14033 /TVE/RM/22438	datum 09 JUNI 2014

Geachte Voorzitter,

Met aandacht heb ik het definitieve visitatierapport van uw maatschappij gelezen en kennis genomen van de beoordeling van de individuele operationele doelstellingen evenals van uw reactie. Het is verheugend te kunnen vaststellen dat u op vele operationele doelstellingen goede prestaties neerzet. Bij drie doelstellingen zijn de prestaties voor verbetering vatbaar.

Woonhaven Antwerpen realiseert- aldus de visitatiecommissie- op de meeste prestatievelden en operationele doelstellingen goede prestaties en heeft oog voor de verbetering van de eigen werking. De visitatiecommissie heeft er dan ook voldoende vertrouwen in dat de maatschappij verbeterpunten zelfstandig zal oppakken, en acht het verplicht opleggen van een verbeterplan niet nodig.

In uw reactie gaat u uitgebreid in op de aanbevelingen. Per aanbeveling geeft u aan welke acties u zal ondernemen of al ondernomen hebt om betere prestaties neer te zetten. Het is alleszins duidelijk dat uw maatschappij de prestaties wil verbeteren en daartoe de gepaste maatregelen wil nemen.

Gelet op de aanbeveling van de visitatiecommissie en uw degelijke onderbouwde reactie op het visitatierapport, die aangeeft hoe u verbeterpunten zal aanpakken, en gelet op het feit dat de visitatiecommissie oordeelt dat de maatschappij bereid is tot verandering en verbetering, acht ik het niet noodzakelijk om specifieke maatregelen te nemen in opvolging van de prestatiebeoordeling van Woonhaven Antwerpen.

Ik reken er uiteraard op dat u verder uitvoering geeft aan de voorstellen die u in uw reactie hebt verwoord en u zich een tijdsdoel stelt waardoor u bij een volgende prestatiebeoordeling op alle operationele doelstellingen goede prestaties levert.

U mag er verder op rekenen dat ik in overleg met de sector de aanbevelingen naar het Vlaams woonbeleid ter harte zal nemen. Ik neem me ook voor om samen met de sector en andere betrokkenen te zien op welke wijze de in dit visitatierapport gesignaleerde goede praktijken samen met andere goede praktijken van collega maatschappijen onder de aandacht gebracht kunnen worden.

Overeenkomstig artikel 31 van het besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen (het Erkenningenbesluit) zal deze beslissing samen met het definitieve visitatierapport en uw reactie op het visitatierapport op de website van Wonen-Vlaanderen worden bekend gemaakt. Wonen-Vlaanderen zal u vooraf informeren over de publicatiedatum.

Ik hoop dat de visitatie een waardevolle bijdrage heeft geleverd aan de verbetering van de werking van uw maatschappij. Ik heb er alle vertrouwen in dat u al het nodige zal doen om de prestaties van uw maatschappij, in het belang van ons doelpubliek, verder te verbeteren en dat u hiertoe zal voorzien in een opvolgingsinstrument dat de raad van bestuur in staat stelt de uitvoering van de verbeteracties op te volgen.

Ik wens u veel succes in uw verdere werking en dank u en al uw medewerkers voor uw inzet.

Hoogachtend



Freya Van den Bossche,
Vlaams minister van Energie, Wonen, Steden en Sociale Economie