



[www.woonhaven.be](http://www.woonhaven.be)



woonhaven  
ons huis  
jouw thuis

&

# wonen & weten

jan - feb - maa 2021 • nr. 38


**Huurprijzen 2021**

**Huurder in de kijker: Karel Peeters**

**De beste zorgen voor jouw huisdier**



# Inhoud

Voorwoord .....	4
Aangepaste telefonische bereikbaarheid .....	5
Coronamaatregelen Woonhaven .....	5
Dossier: Huurprijzen 2021 .....	6
Actualisatie 2021 .....	9
 Woonhaven ABC .....	10



COLOFON

Heb je vragen of opmerkingen over ons magazine? Laat het ons weten!  
Communicatie@woonhaven.be of 03 213 67 00

Wonen & Weten wordt gedrukt op 16.000 exemplaren.

**Verantwoordelijke uitgever:** Wouter Gehre, Jan Denucéstraat 23, 2020 Antwerpen

**Redactie:** Nicholas Schooffs, Caroline De Mulder, Sofie Verreth, Jan Hendrickx, Ines Meersman, Tanneke Hüttner, Katrien Valgaeren (coördinatie)

**Foto's:** Woonhaven Antwerpen

**Met dank aan:** alle huurders en personeelsleden die meegewerkt hebben.

**Vormgeving:** volta (www.volta.be)

 De werf: vernieuwing warmwaterinstallatie ... 11	Hoe laat je de woning achter als je verhuist ..... 18
Onroerende voorheffing ..... 12	De beste zorgen voor jouw huisdier ..... 18
 Huurder in de kijker: Karel Peeters ..... 12	 Meer dan stenen ..... 20
Beelden van medewerkers ..... 14	Hoe dien je een klacht in ..... 22
 Geef vuur geen kans! ..... 14	 Wedstrijd ..... 22
 De mensen van Woonhaven ..... 16	

## Kerst & eindejaar 2020



In normale omstandigheden staat hier een kalender, boordevol activiteiten en evenementen. Maar in 2020 was niks normaal. En dus is er deze editie ook geen kalender. Maar we vullen dit plaatsje graag met een eindejaarswens vanuit Woonhaven & al onze collega's:

Het was voor ons allemaal een moeilijk jaar. Een lockdown doorbrengen op een appartement, je kinderen thuishouden en thuiswerken, je onveilig voelen als je uit je huis komt, schrik om ziek te worden ...

We zijn er nog niet, maar laat ons hopen op een normaler leven in 2021. Wij blijven ondertussen voor je klaar staan, alle 290 medewerkers van Woonhaven.

We wensen je het allerbeste voor 2021!



© Ana Izamska

"Zorg voor jezelf, voor je gezin, maar ook voor de buurman of buurvrouw die misschien alleen is."

## VOORWOORD

Beste bewoner,

Vorig jaar schreef ik hier: 'ik hoop dat 2020 mag brengen wat u ervan verwacht en dat in een goede gezondheid'. Vandaag weet ik: 2020 heeft voor niemand gebracht wat die ervan verwachtte, 2020 was op veel vlakken voor iedereen een moeilijk jaar.

Maar er is hoop, er is altijd hoop. 2021 zal een overgangsjaar zijn, maar wel een waarin we vaccins gaan hebben. Waarin ons leven terug wat normaler zal worden. Waarin we elkaar allemaal terug meer mogen zien.

Tot het zover is roep ik iedereen op om goed voor elkaar te zorgen. Voor jezelf, voor je gezin, maar ook voor de buurman of buurvrouw die misschien alleen is. Want alleen zijn in deze moeilijke tijden is niet leuk, zeker niet tijdens de feestdagen. Dus steek een kaartje in elkaars bus, praat met elkaar op een veilige afstand ... Het zou schoon zijn van u. Ondertussen contacteren wij ook alle 70-plussers die alleen zijn om te horen hoe het met hen is. Want samen zorgen we voor elkaar.

Beste bewoner, ik ga mijn boodschap van 2020 hier herhalen. Uit de grond van mijn hart, ik hoop dat 2021 mag brengen wat u ervan verwacht en dat in een goede gezondheid.

Fons Duchateau  
Voorzitter Woonhaven Antwerpen



## Aangepaste telefonische bereikbaarheid

Vanaf 4 januari hebben we andere 'belmomenten'.

Vanaf dan kan je ons elke weekday bellen tussen 8.30 uur en 12 uur en 13 en 15.30 uur.

- Reparatievraag?  
**03 213 47 00**
- Administratieve vragen?  
**03 212 25 00** (optie 1)
- Vragen voor dienst Toezicht?  
**03 212 25 00** (optie 3)
- Wil je intern verhuizen?  
**03 212 26 00**

- Je sociaal assistent spreken? Bel hem of haar even op. Als je niet meer weet wie het is, check dan **[www.woonhaven.be](http://www.woonhaven.be)**

Dringende technische reparaties kan je natuurlijk 24/7 melden via 03 213 47 00.

Wat dringend is, lees je op onze website.

Contacteer ons digitaal, nog sneller en gemakkelijker

- Reparatievraag: via **[www.woonhaven.be](http://www.woonhaven.be)**
- Administratieve vraag: **[huurder@woonhaven.be](mailto:huurder@woonhaven.be)**
- Dienst Toezicht: **[toezicht@woonhaven.be](mailto:toezicht@woonhaven.be)**
- Intern verhuizen: **[kandidaat@woonhaven.be](mailto:kandidaat@woonhaven.be)**

## Coronamaatregelen Woonhaven

Onze huurderskantoren blijven nog zeker gesloten tot en met 18 april 2021. Dat wil zeggen dat je niet zomaar kan langskomen, maar dat je moet mailen ([huurder@woonhaven.be](mailto:huurder@woonhaven.be)) of bellen (03 212 25 00).

Kunnen we je zo niet helpen, dan maken we een afspraak. Onze sociaal assistenten werken in de eerste plaats via telefoon of e-mail, maar is het nodig, dan komen ze naar je toe. We doen reparaties bij je thuis, maar momenteel focussen we alleen maar op de meest dringende. Kleine, niet dringende reparaties plannen we voorlopig niet in.



**CORONA**

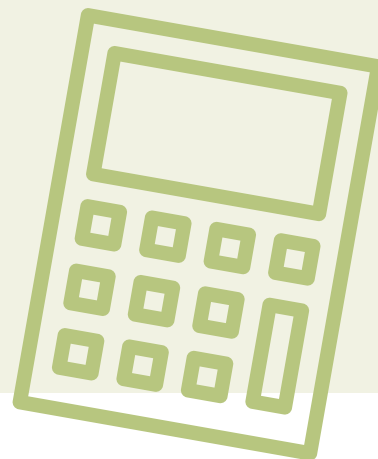
Reparaties in de gemeenschappelijke delen doen we wel nog. Dat zijn de richtlijnen van de Vlaamse Overheid die we volgen. Als er iets verandert, zetten we dat op onze website en sociale media.

Aan jou willen we vragen om alle richtlijnen goed te respecteren. Alleen zo krijgen we hopelijk snel ons normale leven terug.

# Nieuwe huurprijsberekening

Begin december kreeg jij je nieuwe huurprijs voor 2021.  
We vertellen je nog eens hoe alles in elkaar zit.  
We leggen op de volgende pagina's de huurprijsberekening uit.

1. De nieuwe formule en alle wijzigingen
2. Kan je reële huurprijs veranderen in 2021?
3. Voorschotten huurlasten 2021
4. Wanneer moet je betalen?
5. Ik heb nog vragen



## 1. De formule

Je huishuur bestaat uit de reële huishuur en de voorschotten die je betaalt.

$$\text{Reële huurprijs} = \text{1/55ste inkomen} - \text{patrimoniumkorting} - \text{gezinskorting} + \text{energiecorrectie}$$

### 1/55ste van je inkomen

Wie sociaal wil huren, mag maximum een bepaald inkomen hebben. Anders krijg je geen sociale woning. Huur je wel al een sociale woning, maar is je inkomen hoger dan het maximum? Dan betaal je iets meer huur.

#### Dit zijn de grenzen in 2021

(het is je netto belastbaar inkomen):

- Alleenstaande - 25.557 euro
- Alleenstaande met een handicap - 27.698 euro
- Gezin – 38.335 euro. Per persoon ten laste komt daar 2.143 euro bij. Dat kan een kind of een persoon met een handicap zijn.

Is je inkomen lager dan de inkomensgrens? Dan passen we nog steeds 1/55ste van je inkomen toe.

Voor wie een bepaald percentage meer verdient dan de inkomensgrenzen zijn er andere regels. Hierdoor stijgt normaal de huurprijs.

- Verdien je tussen de 100 en de 124% van de inkomensgrens die voor je van toepassing is? Dan berekenen we je huur op 1/54ste van het inkomen.
- Verdien je tussen de 125 en de 149% van de inkomensgrens die voor je van toepassing is? Dan berekenen we je huur op 1/53ste van het inkomen.
- Verdien je 150% of meer van de inkomensgrens die voor je van toepassing is? Dan berekenen we je huur op 1/52ste van het inkomen.

## Je inkomen

We kijken naar alle meerderjarige gezinsleden die een inkomen hebben. Ouders, kinderen waarvoor je geen kinderbijslag meer krijgt, inwonende grootouders ... Alle inkomens tellen we mee. Een inkomen kan een loon zijn door werken, een pensioen, een uitkering ...

Al die inkomens tellen we op. Wij hebben gekeken naar inkomens van 2018, want daar hebben we alle aanslagbiljetten van. Vonden we van jou geen aanslagbiljet in 2018? Dan kijken we naar je recentste inkomen (augustus, september, oktober 2020).

## Goed om weten

- 1 Is er iemand van je familie (1ste, 2de of 3de graad) erkend voor een ernstige handicap? Heeft die persoon een inkomen? Dan is daar een vrijstelling op van maximum 11.510,61 euro. Dat betekent dat we dat bedrag aftrekken van het inkomen, dat telt niet mee voor de huurprijsbepaling.
- 2 Is je inkomen lager dan het leefloon? Dan verhogen we dat niet meer tot het leefloon, we berekenen je huishuur op je echte inkomen.

## Een paar voorbeelden:

- 1 Je gezin bestaat uit man, vrouw, een zoon van 12 jaar en een werkende dochter van 23 jaar. We tellen de inkomens van mama, papa en de werkende dochter samen.
- 2 Je gezin bestaat uit man, vrouw, een zoon van 12 jaar en de grootmoeder. We tellen de inkomens van de man, vrouw en grootmoeder samen.

- 3 Je hebt een zoon van 20 jaar die nog studeert en vakantiewerk doet. Daarvoor krijg je nog kindergeld, zijn inkomen van het vakantiewerk telt dus niet mee.

## De patrimoniumkorting

Daarvoor kijken we naar de kwaliteit van de woning, vertaald in de **marktwaarde**. De marktwaarde is de prijs die je voor je appartement zou betalen op de private huurmarkt. Die marktwaarde is belangrijk om de grenzen van je huurprijs te berekenen. Maar vooral voor de patrimoniumkorting is die heel belangrijk.

Om de marktwaarde te berekenen, is er een standaard tool die alle maatschappijen moeten gebruiken: de huurschatter. Die kijkt naar 17 eigenschappen van je woning (ligging, grootte, verwarmingstype, aanwezigheid parking, terras ...). Op basis daarvan berekent de huurschatter automatisch de marktwaarde. In de loop van 2020 is voor verschillende woningen de marktwaarde nog veranderd. Voor wie dat een huurprijsvermindering betekende, kreeg van ons in 2020 nog een brief. Je nieuwe marktwaarde van je woning staat op je huurprijsberekening.

Hoeveel kan de patrimoniumkorting zijn?

- Is de marktwaarde van je woning lager dan of gelijk aan 286 euro? Dan is je korting 146 euro.
- Is de marktwaarde van je woning gelijk aan of hoger dan 743 euro? Dan is de korting 0 euro.
- Voor alle marktwaarden tussen 286 en 743 euro passen we een formule toe.

**Goed om weten:** je reële huurprijs kan nooit hoger zijn dan de marktwaarde.

## Gezinskorting

Voor elke persoon ten laste krijg je een korting, 19 euro per maand.

- Heb je een kind ten laste met een handicap? Dan krijg je 2x gezinskorting, dus 38 euro.
- Heb je co-ouderschap/bezoekregeling en woont het kind officieel niet bij jou? Dan krijg je 9,5 euro. Hiervoor moeten we wel een getekende verklaring hebben van beide ouders.
- Ben jij of je partner voor meer dan 66% invalide (of 9 punten)? Dan krijg je gezinskorting.

## De energierectie

De energierectie is nieuw sinds 2020. We passen die vanaf 2021 toe op onze meest energiezuinige gebouwen. Ongeveer 1/3de van onze huurders betaalt een kleine energierectie.

Afhankelijk van waar je woont in een appartementsgebouw, is de correctie hoger of lager.

Woon je in het midden van een gebouw, met burens langs alle kanten (boven, onder, links, rechts)? Dan betaal je minder, want je hebt minder voordeel van energiebesparende maatregelen zoals isolatie.

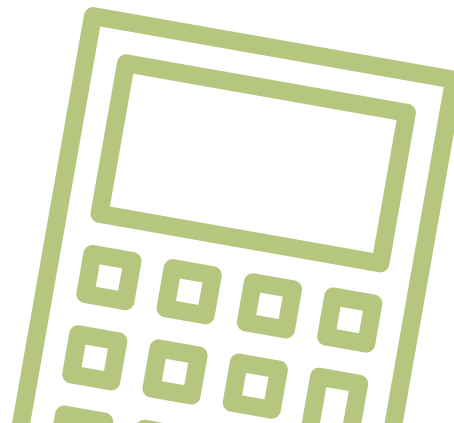
Woon je aan de buitenkant van een gebouw of onder het dak? Dan heb je wel veel meer voordeel van de renovatie/nieuwbouw. Want als het dak of de gevel slecht geïsoleerd waren, dan waren jouw kosten veel hoger dan wie in het midden woont. Daarom betaal je dan iets meer energierectie.

## 2. Kan je reële huurprijs veranderen in 2021? Ja, dat kan zeker.

- Verlaat iemand met een inkomen je gezin? Dan kan je huishuur veranderen.
- Gaat iemand met pensioen? Dan kan je huishuur veranderen.
- Overlijdt een gezinslid? En heeft die persoon een inkomen? Dan verandert je huishuur.
- Is je inkomen minstens 20% lager dan het inkomen dat we nu gebruikt hebben? En dat al minstens 3 maanden? Dan kan je huishuur dalen.

Je moet ons eerst alle bewijzen bezorgen. Is alles in orde, dan verandert je huurprijs de 1ste maand nadat de administratie in orde is.

Mail alle bewijzen naar [huurder@woonhaven.be](mailto:huurder@woonhaven.be). Vermeld duidelijk je naam, adres & huurdersnummer! Komt er tijdens het jaar iemand bij jou wonen? Dan moet je eerst toestemming vragen aan Woonhaven. Na een 'OK' van Woonhaven, mag de persoon bijwonen. Je huishuur kan veranderen. Ook als iemand vertrekt moet je ons informeren.





### 3. Voorschotten huurlasten 2021

Naast je huishuur betaal je ook huurlasten. Dat is voor het poetsen en onderhoud van de gangen, het water, energie (als het gemeenschappelijk is), onderhoud van de lift ... Dat voorschot passen we aan als er in 2021 een gezinsuitbreiding is.

### 4. Wanneer moet je betalen?

Je betaalt elke maand voor de 10de van die maand.

### 5. Ik heb nog vragen

Door de coronacrisis zijn onze kantoren gesloten. Maar natuurlijk helpen we je met al je vragen.

- 1 Mail je vragen naar [huurder@woonhaven.be](mailto:huurder@woonhaven.be)
- 2 Bel naar 03 212 25 00 (optie 1)
- 3 Wil je iemand persoonlijk spreken? Dan maken we een afspraak met je. Mail of bel ons daarvoor.
- 4 Op onze nieuwe website vind je ook al deze informatie terug.



## Actualisatie 2021

Wil je naar een andere woning van Woonhaven verhuizen en sta je dus op de wachtlijst? Dan krijg je in het voorjaar van 2021 een brief van ons. Die gebruiken we om jouw voorkeuren te actualiseren. Je krijgt een overzicht van jouw dossier. Als onze gegevens niet meer kloppen, kan je reageren. Alle info staat in de brief.

Ook alle mensen die nog niet bij Woonhaven huren maar dat wel willen, krijgen van ons zo'n brief.

# Woonhaven ABC



Wij proberen altijd zo duidelijk mogelijk te communiceren. Soms is dat een uitdaging, want ook bij Woonhaven zijn er veel moeilijke woorden. Daarom leggen we hier moeilijke woorden uit. Deze editie behandelen we de letter O.



## Opzeg

De opzeg van een huurcontract wil zeggen dat één van de twee partijen, de huurder of de verhuurder, het contract wil stopzetten. Als een huurder ons laat weten dat hij zijn woning wil opzeggen, dan kan dit om allerlei redenen. Bv. je hebt een eigen woning aangekocht of je verhuist naar een woonzorgcentrum. De huurdersadministratie brengt alle nodige documenten samen met jou in orde. We bekijken ook hoe lang je opzegtermijn is. Dit kan gaan van 1 tot 3 maanden. Ook als een (meerderjarige) huurder uit het gezin verhuist, moet die een opzeg geven.

Omgekeerd kan ook. De verhuurder, Woonhaven, kan een huurder ook een opzeg geven. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer de huurder zich consistent niet aan de regels houdt. Wanneer we geen andere oplossing meer zien, moeten we het huurcontract stopzetten.

## Oplevering

We spreken over de voorlopige oplevering van een gebouw wanneer de aannemer een bouwproject klaar verklaart. De aannemer levert dan het project op aan de opdrachtgever, dat is Woonhaven. Zodra een project is opgeleverd, organiseert onze dienst Kandidatenbeheer kijkdagen. Kandidaat-huurders die in aanmerking komen, krijgen een uitnodiging om hun toekomstige woning te komen bekijken.

Stel dat je een nieuwbouwwoning van ons kreeg, dan kan het natuurlijk zijn dat er hier en daar nog kleine technische mankementen zijn. Het is belangrijk dat je deze zaken zo snel mogelijk doorgeeft aan de technische dienst. Dit kan via 03 213 47 00 of via onze website [www.woonhaven.be](http://www.woonhaven.be). Onze technische dienst verzamelt alle mankementjes en geeft deze door aan de aannemer binnen de garantieperiode van één jaar (= periode van voorlopige oplevering). Ongeveer 3 maanden voor de definitieve oplevering plant de aannemer deze reparaties in.

## Identiteitsfiche

**Naam:**  
vernieuwing warmwaterinstallatie

**Adres:**  
omgeving Jan de Voslei op het Kiel

**Studiebureau:**  
Atelier T

**Aannemer:**  
Abati

**Aantal woningen:**  
1.058 appartementen

**Einde werken:**  
voorjaar 2021



# De Werf:

**Het warm water opnieuw uitgevonden op het Kiel**

**Al anderhalf jaar is een heel groot project bezig op het Kiel. Rond de Jan de Voslei en een deel van onze gebouwen op de Boomsesteenweg vernieuwen we de warmwaterinstallatie. Dat gebeurt in wel 1.058 appartementen! Omdat het zo'n grote vernieuwing is, leggen we hier voor een keer dit project uit in plaats van een werf.**

### **Nieuw collectief systeem**

Het warm water in al deze appartementen kwam via een oude gasketel in de badkamers. Deze ketels moesten we eerst wegnemen. Daar begonnen we al mee in de lente van 2019. Daarna kwamen er nieuwe leidingen. De technici sluiten die aan op de oude leidingen in de appartementen. Zo maken ze een koppeling naar de stookplaatsen in de gebouwen. Daar zit het systeem voor de verwarming, maar binnenkort komt ook het warm water voor de appartementen hiervandaan.

### **Voordelen**

Deze vernieuwing doen we omdat het systeem met gasketels verouderd is. Het verwarmingssysteem wordt dus collectief, maar de afrekening blijft wel individueel en op basis van het eigen verbruik van de bewoner(s). Daar zorgen individuele watermeters voor.

### **Veilig werken**

De technici moeten voor deze werken gemiddeld een halve dag werken in het appartement van de bewoners. Door het coronavirus werden extra maatregelen

genomen. De technici dragen een mondkapje bij het binnenkomen en de bewoners blijven buiten de badkamer tijdens de werken. Alles gebeurt zo hygiënisch mogelijk. Tijdens de eerste lockdown in het voorjaar lagen de werken een maand stil. Ook nu is er door de lockdown even vertraging, maar in het voorjaar van 2021 is deze grote vervanging helemaal klaar!



## Onroerende voorheffing

**Woonhaven betaalt voor al haar woningen belastingen. Hoeveel hangt af van de waarde van de woning. We krijgen korting op die belasting. Dat heet de vermindering onroerende voorheffing.**

Had jij op 01/01/2021 minstens 2 personen ten laste? Of 1 persoon met invaliditeit?  
Dan zit die korting automatisch in je huurprijs.

Er zijn huurders bij wie de korting in de huurprijs nog te weinig is.  
Die krijgen van ons geld terug. Ze krijgen in maart/april hierover een brief.  
Dat gaat over ongeveer 250 gezinnen.  
Het zou kunnen dat die gezinnen dat geld in de toekomst wel moeten terugbetalen.  
Momenteel is er een juridische discussie over de onroerende voorheffing.  
Daarover informeren we die gezinnen later nog.

## Karel Peeters

Elke wijk, elk gebouw heeft zijn figuren. Zij zijn speciaal door hun acties en/of persoonlijkheid. Het zijn mensen die kleur geven aan het samenleven in onze wijken. Die mensen, daar gaan wij naar op zoek. Deze keer hadden we een gesprek met Karel, een actieve bewoner van de eerste wijk in het centrum van Antwerpen.

Karel woont al 13 jaar op de, naar eigen zeggen, mooiste plaats van Antwerpen. De eerste wijk ligt tussen het Steen, het Vleeshuis en het stadhuis. Hij woont er graag omdat het middenin de stad is en ze toch een prachtige tuin hebben. In de zomer genieten de bewoners er vaak op bankjes. Aanvankelijk was er maar één bankje, dat plots verwijderd werd. Maar dat was zonder Karel gerekend. Hij zorgde dat er vier nieuwe bankjes kwamen, waar de buurt nu dankbaar gebruik van maakt.

Karel kent veel mensen in de wijk en is altijd bereikbaar voor hulp & advies. In zijn brievenbus zit allerlei gereedschap. Dat haalt hij regelmatig boven om een klusje uit te voeren voor zijn burens. Bovendien schakelt de buurt hem wel eens in om 'een klapke' te doen met medebewoners als er spanningen zijn of om te bemiddelen.

Hij staat ook in voor het beheer van het afvalkot. Daar staan containers waar mensen uit de wijk hun afval kwijt kunnen. 'Vroeger waren daar veel problemen mee omdat



Huurder in de kijker

iedereen een sleutel had en de containers vaak verkeerd werden gebruikt. Woonhaven wou daarom het afvalkot sluiten. Nu hebben nog maar drie mensen een sleutel. Wij zetten zelf de containers buiten en kijken mee of er goed gesorteerd wordt. We sensibiliseren ook nieuwe bewoners hierover.'

Maar er is nog meer. Karel is al jaren actief vrijwilliger in het inloophuis De Steenhouwer. Hij coördineert daar onder andere de verdeling van kledij. Of hij helpt bewoners die naar een nieuwe woning verhuizen. In zijn vrije tijd kan je Karel terugvinden in de natuur in en rond Klein-Brabant en de Scheldedijken om vogels te spotten samen met zijn drie kleinkinderen. Hij is ook gepassioneerd door boeken.

Tot slot droomt Karel ervan dat de buurt het lokaal van Den Babbel na corona opnieuw kan gebruiken. Het was een locatie om gemakkelijk contact te leggen met mensen uit de buurt. Soms waren er feestjes op het binnenplein of in het lokaal en dat zorgde voor heel wat verbinding in de wijk. 'Hopelijk kunnen we hier na corona terug mee aan de slag!'



## Beelden van medewerkers

**Je mag zonder toelating geen foto's of filmpjes maken van personen. Dit geldt uiteraard ook voor onze medewerkers.**

Maak dus nooit beelden van onze technikers, poetsers, sociaal assistenten, .. Dat maakt hun werk alleen maar moeilijker. Neem je toch een foto of een filmpje van één van onze medewerkers en hij of zij vraagt om hiermee te stoppen? Dan ben je wettelijk verplicht om te stoppen en deze beelden te verwijderen. Onze collega's mogen vertrekken zonder hun werk af te maken als je dit niet doet.



## Ik knal zonder Vuurwerk

**Vorig jaar adviseerden we je om naar een georganiseerd spektakelvuurwerk te gaan. In 2020 is dat er niet. We vieren allemaal kerst en nieuwjaar met ons gezin. Maar toch kunnen we er iets 'feestelijks' van maken.**

Dit jaar is vuurwerk verboden in de provincie Antwerpen. Als brandweer zijn we daar blij mee en we roepen iedereen op om dat te respecteren. Kijk zeker eens naar onze campagne [www.ikknalzondervuurwerk.be](http://www.ikknalzondervuurwerk.be)

### Brandwonden - wat te doen?

Tijdens de feestdagen gebeurt het helaas wel eens dat mensen zich verbranden, en niet alleen aan vuurwerk: aan kookpotten, fonduestellen, kaarsen ... Daarom een paar tips als het zou gebeuren:

**Eerst water, de rest komt later!** Koel de brandwond  $\pm$  20 minuten met lauw zacht stromend leidingwater. Koelen vermindert pijn en haalt de hitte uit de wond.

- Zelfs tot 1 uur na de verbranding is het goed om te koelen.
- Koel alleen de brandwond met lauw water, zo voorkom je onderkoeling.

Doe alleen de kleding uit die niet aan de brandwond kleeft. Er is 1 uitzondering: pampers. Die moet je altijd uitdoen, want ze houden hete vloeistoffen vast.

### Verskillende soorten brandwonden

Brandwonden kunnen erger zijn dan ze lijken. Bel bij twijfel altijd een dokter of 112!

- De lichtste brandwonden zijn die van de eerste graad. De huid is rood, pijnlijk en soms licht gezwollen, maar er zijn geen blaren.
- Bij een verbranding van de tweede graad is de hele opperhuid beschadigd. Kenmerkend zijn blaarvorming en hevige pijn. De huid kan vochtig zijn.
- Bij een derdegraads verbranding is de totale huid verbrand. De diepere lagen, waarin de zenuwen liggen, zijn aangetast. Er is geen pijngevoel meer. De huid is geelwit tot bruinzwart (verkoling).

### Maak een inschatting van de ernst van de brandwonde.

Is het klein (= het formaat van een €2 muntstuk) of groot (het formaat van een hand) of nog groter?

Bel het nummer 112 bij:

- grote tweedegraadsbrandwonden
- derdegraadsbrandwonden
- inwendige verbranding (bv. mond of keel door inademing van hete lucht).

In alle andere gevallen consulteer je best je huisarts. Alleen kleine brandwonden van de eerste graad kan je zelf verzorgen.

### Verzorging

- Bedek een kleine brandwond met een vochtinbrengend product uit de apotheek en een steriel verband of een propere doek. Zo blijft het hygiënisch.
- Open zelf nooit blaren door het infectiegevaar.
- Smeer geen zalfjes, keuken- of huishoudproducten op de wonde. Dit maakt de behandeling door de dokter moeilijker.
- Wikkel een slachtoffer in een deken om warm te blijven.
- Geef het brandwondenslachtoffer geen eten of drinken. Bij grote en/of ernstige brandwonden kan slikken moeilijk zijn. En een dokter beslist soms om direct te opereren bij grote en/of ernstige brandwonden.
- Vervoer het brandwondenslachtoffer zittend, als dat kan, want brandwonden kunnen zwelling in de keel veroorzaken. Zorg dat er iemand naast het slachtoffer zit. Of bel 112 voor een veilig vervoer naar het ziekenhuis.

meer info:  
[www.ikknalzondervuurwerk.be](http://www.ikknalzondervuurwerk.be)



In september waren er nog een paar kleine coronaproof activiteiten. Zoals circusacts in Deurne, Antwerpen-Noord, en in Luchtbal.



Van 2 tot 18 oktober vond kunstexpositie YES! van kunstplatform Kappa plaats in een leegstaande garage van Woonhaven in Rozemaai, Ekeren.





# De mensen van Woonhaven

Woonhaven, dat zijn 34.000 huurders en 290 werknemers. Heel veel mensen dus, waarvoor we acties en evenementen doen om het samenleven fijn te maken.

Eind september kon je meer dan 45 daken bezoeken voor een brede waaier aan culturele activiteiten, uitzichten of groendaklessen tijdens het Antwerps dakenfestival Dakkan. Op Luchtbal kon je met een death ride van de 18e verdieping van één van de Venezuelatorens springen!



Op 25 oktober stelden we op 'Den Droog' op de Geelhandplaats het project Horizon voor. Bewoners van de Geelhandplaats kijken nu uit op een mooie horizon, in plaats van een kale muur.



Politie Antwerpen traint drugshonden in een appartement van Woonhaven. Het onbewoonde appartement is bemeubeld, om een zo realistisch mogelijke trainingssituatie voor de honden te creëren. Dit hondje is alvast bekef van de training!

# Hoe laat je de woning achter als je verhuist?

Verhuis je naar een andere woning van Woonhaven of verhuis je weg van Woonhaven? Let dan goed op hoe jij de woning achterlaat. Dat moet zijn zoals in de plaatsbeschrijving die we maakten toen je de sleutels kreeg.

We controleren opnieuw de staat van de woning aan het einde van de huurperiode met een plaatsbeschrijving. Samen met jou kijken we of de woning proper en in orde is. Na de plaatsbeschrijving geef je alle sleutels aan onze medewerker.

Als alles in orde is, dan krijg jij je waarborg terug.

## Een aantal tips als je vertrekt:

- Zorg ervoor dat de muren overschilderbaar zijn.
- Muren moeten schilderklar zijn. Schilderklar = geen zichtbare gaten en putten in de muren.
- Je haalt pluggen, schroeven en spijkers weg. Gaatjes vul je netjes op.
- Let erop dat je al het behangpapier van de muur verwijdert.
- Gas en elektra mag je niet laten afsluiten. Gebeurt dit toch, dan betaal jij voor de kosten van het heropenen.
- Als Woonhaven achtergelaten meubelen, beschadigde vloerbekleding, behangpapier, etc. moet weghalen, ook dan betaal jij de kosten.

Lees ook onze folder over verhuizen op [www.woonhaven.be](http://www.woonhaven.be). Hier staan heel veel handige tips in en een stappenplan voor jouw verhuis. Alle vertrekkende huurders krijgen van ons ook de 'Regels Einde Huur'.



# De beste zorgen voor jouw huisdier

**Wie bij Woonhaven woont, mag ongevaarlijke huisdieren houden. Belangrijk: je moet goed zorgen voor jouw huisdieren. Elk huisdier heeft nood aan aandacht en een juiste verzorging.**

Tijdens de lockdown willen veel mensen een nieuw diertje in huis halen als gezelschap. Dat kan. Maar denk eerst goed na. Heb je zeker genoeg plaats en tijd voor het dier?

Op [www.huisdierinfo.be](http://www.huisdierinfo.be) verzamelt de Vlaamse overheid nuttige informatie hierover. Je vindt er bijvoorbeeld een huisdierwijzer per diersoort terug. Op die manier kan je beter inschatten wat elk dier nodig heeft qua huisvesting, verzorging,... Zo sta je niet voor verrassingen als het huisdier er is.

## Hulp nodig?

Heb je een hond of kat, maar lukt het door omstandigheden niet om het overdag de nodige tijd en zorg te geven? Dan is Aap vzw misschien iets voor jou. Hun project koppelt baasjes met hulpbaasjes zodat je huisdier altijd de beste zorg krijgt. Je krijgt dus hulp van iemand die mee voor jouw dier zorgt op momenten die voor jou moeilijk zijn. Meer info via [www.aapvzw.be](http://www.aapvzw.be)



© Walter' door DDriehuijzen

### Overlast

Spijtig genoeg constateren we wel eens dat huisdieren toch niet de juiste zorg krijgen en/of ernstige overlast veroorzaken. Verwaarlozing of mishandeling van een huisdier kan leiden tot een klacht bij de politie of de dienst Dierenwelzijn. Bij aanhoudende overlast vraagt Woonhaven om jouw huisdier weg te doen. Met overlast bedoelen we ernstige geurhinder, lawaaioverlast, schade aan het gebouw, gevaar voor medebewoners, ... Stopt de overlast niet en doe je het huisdier niet weg, dan zet Woonhaven jouw huurcontract stop.

### Nog enkele aandachtspunten:

- Hou je hond altijd aan de leiband buiten jouw woning, dus ook in de gemeenschappelijke delen van je gebouw.
- Doet jouw huisdier een plasje in de gemeenschappelijke delen, kuis het dan direct op!
- Strooi of leg geen eten op de grond van jouw terras of tuin want dit trekt ongedierte aan.



# Meer dan stenen

Gebouwen zijn meer dan stenen alleen. Daarom geven we op deze pagina's tips over wonen in je gebouw of tonen we nieuwe gebouwen.

1



## Waterlek

Een waterlek kan je heel veel geld kosten. Zelfs een kraan die af en toe druppelt kost je zo'n 4 kubieke meter water op een jaar. Een toilet dat blijft doorlopen haalt al snel 220 kubieke meter water per jaar. Dat is gelijk aan bijna €1.000! Het is dus belangrijk om een lek op tijd te detecteren. Noteer de stand op jouw watermeter voor je gaat slapen en kijk 's ochtends of het nog hetzelfde is. Let op: je mag dan 's nachts geen vaatwasser, wasmachine,... opzetten of het toilet doortrekken. Is het cijfer hoger? Dan heb je mogelijk een lek. **Contacteer onze technische dienst zodat we het probleem kunnen oplossen!** Zo vermijd je hoge waterrekeningen. Tijdens corona kan een niet-dringende reparatie iets langer duren.

2

## Project Expo in Deurne

In Deurne zijn we bezig met een grote vernieuwingsoperatie. Die gebeurt in 2 delen. De eerste fase is volledig achter de rug. Sinds een paar maanden wonen de nieuwe bewoners er. Tegen de zomer van 2022 moeten alle 145 nieuwe woningen klaar en in gebruik zijn.





3

## Verluchten verluchten verluchten

We kunnen het niet genoeg herhalen. Gezonde woningen hebben ventilatie nodig. In de winter houden we graag alles dicht om de warmte binnen te houden. Allerlei dampen van koken, wassen, strijken, douchen, ... stapelen zich op & vormen zo schimmels. Ook ongezonde dampen van bv. poetsproducten kunnen niet weg.

Dit jaar komt daar ook nog eens het coronavirus bij. Een extra reden om elke dag minstens 10 minuten de verwarming lager en de ramen tegenover elkaar open te zetten. Laat verluchtingsroosters ook altijd open staan.

4

## Gooi nooit iets uit het raam!

Afval, eten, sigaretten, of mensen die uit het raam spuwen. Helaas komen we dit nog veel te veel tegen. Doe dit nooit! Er gebeuren ongelukken mee. Het afval/eten trekt ongedierte aan. Het is niet hygiënisch.

Wie we betrappen, betaalt de opruimkosten. Er is dus geen enkele goede reden om dit te doen.





## Hoe dien je een klacht in?

**Het is niet leuk, maar het gebeurt dat je niet tevreden bent over Woonhaven. Het is dan belangrijk dat je altijd eerst rechtstreeks de juiste dienst contacteert.**

Heb je dat gedaan en geraakt je probleem niet opgelost? Of vind je dat we je niet goed hielpen?

Dan kan je terecht bij ons klachtenteam. Dat team werkt onafhankelijk. Dat wil zeggen dat het team tussen jou als klager staat en Woonhaven als organisatie. Om te beginnen kijken ze of je klacht wel effectief een klacht is. Daarin volgt het team het bestuursdecreet. Is het een klacht? Dan onderzoeken ze verder wat er is misgelopen. Binnen 45 dagen krijg je een antwoord.

Je doet een klacht altijd in eigen naam, mondeling of schriftelijk. Anonieme klachten behandelen we niet. Op onze nieuwe website vind je meer info & een klachtenformulier.



## Wedstrijd

In onze najaarseditie zochten jullie de 7 verschillen tussen twee foto's van een coronaproof goochelshow. De grootste speurneuzen winnen een cadeaubon van Zoo Antwerpen/Planckendael. Dat zijn deze keer Yolande Lauwens en Mazamkhan Salarzai. Proficiat!

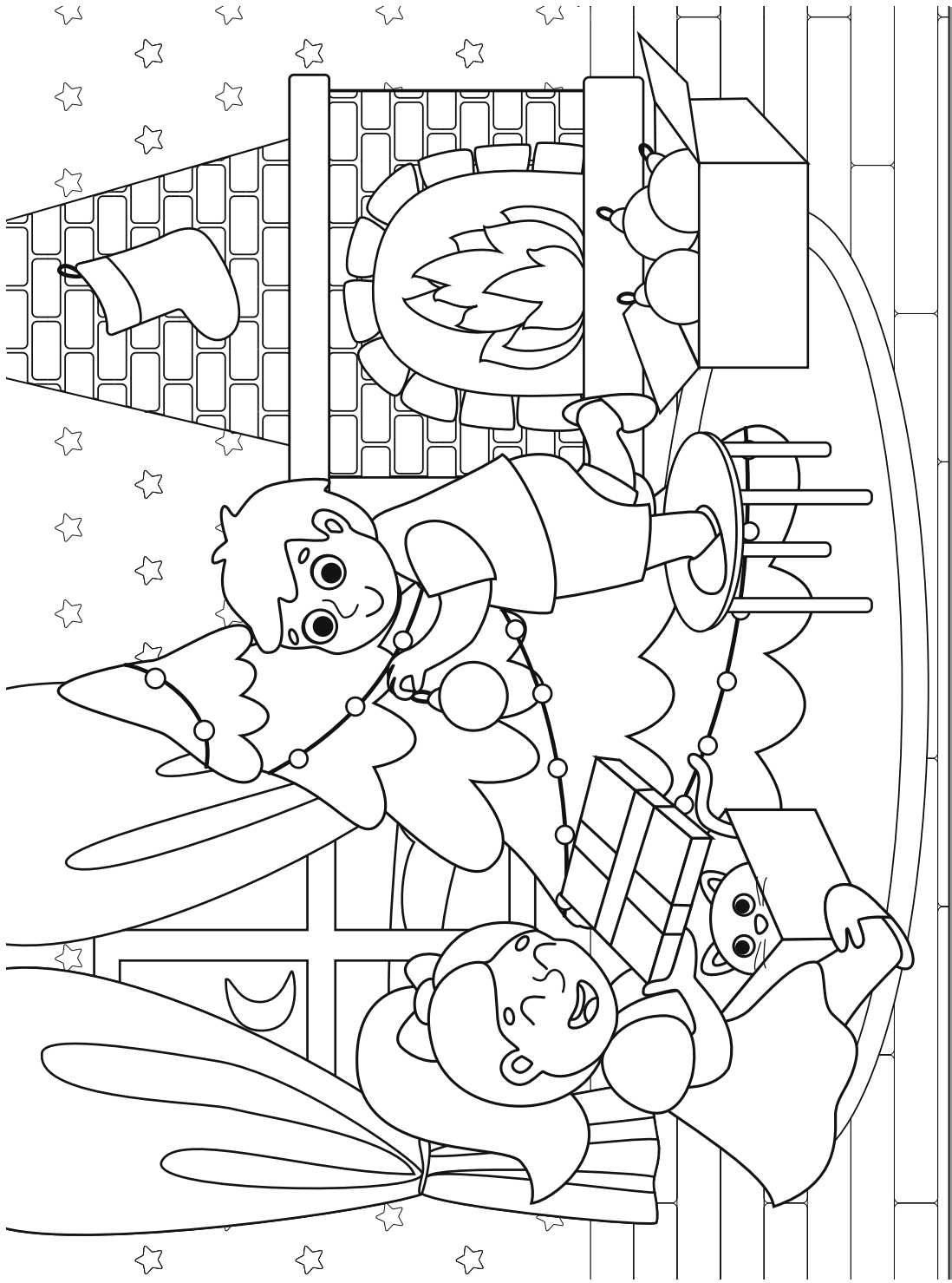
## Kleurplaat

In de kerstvakantie hebben we allemaal lekker veel tijd om de kleurpotloden, stiften en waskrijtjes boven te halen. Iedereen mag mee kleuren! Maak er iets moois van & misschien mag jij dan binnenkort ook gratis naar de dierentuin.

Bezorg jouw kleurplaat ten laatste 29 januari aan ons terug:

- Vul je volledige naam & adres is.
- Scheur de pagina uit en steek ze in de brievenbus van een huurderskantoor.
- Of stuur jouw tekening op naar Woonhaven Antwerpen, dienst communicatie, Jan Denucéstraat 23, 2020 Antwerpen

**Veel creatief plezier!**



**INVULKAART** (vul alles in, anders kan je niet winnen!)

NAAM .....

ADRES: .....

LEEFTIJD: .....

**Bezorg jouw kleurplaat ten  
laatste op 29 januari terug  
aan Woonhaven.**

Door de coronacrisis zijn onze kantoren nog zeker gesloten tot en met 18 april 2021. Natuurlijk kan je ons wel bellen of mailen. Is het nodig, dan maken we een afspraak met je.



## Administratieve vragen?

- [huurder@woonhaven.be](mailto:huurder@woonhaven.be)
- 03 212 25 00

## Verhuizen binnen Woonhaven?

- [kandidaat@woonhaven.be](mailto:kandidaat@woonhaven.be)
- 03 212 26 00

## Heb je een technisch probleem?

- vul het gratis formulier in op [www.woonhaven.be](http://www.woonhaven.be)
- bel naar 03 213 47 00



[www.woonhaven.be](http://www.woonhaven.be)