



woonhaven
antwerpen

Klachtenrapport 2025

Inhoud

1.	Voorwoord	3
2.	Klacht versus melding	3
3.	Klachten in cijfers	4
3.1.	Algemeen	4
3.2.	Beoordeling	7
3.3.	Thema's	8
4.	Verbeteringen 2025	11
5.	Geplande verbeteringen	13
6.	Aanbevelingen	14
	Bijlage: vragenlijst klachtenmanagement 2025 (Vlaamse Ombudsdienst)	15

1. Voorwoord

2025 was een intens jaar voor het klachtenteam van Woonhaven. Opnieuw vonden meer mensen hun weg naar ons. We moeten blij zijn met klanten die de moeite nemen om ons te laten weten wat er misloopt. Die ons ondanks ongenoegen & ongemakken de kans geven om constructief & in dialoog oplossingen te zoeken, alvorens ze verdere stappen ondernemen. Zelf merken we niet alles op. Klachten zijn belangrijke signalen, zetten aan tot zelfreflectie & geven ons kansen om te werken aan wat beter kan.

De keerzijde is dat we ook meer te maken krijgen met opdringerige mensen, die meteen parallel verschillende kanalen & tussenpersonen inschakelen. Nog voor we een kans krijgen om hun klacht te onderzoeken & aan een oplossing te werken. Dat eist veel energie op van het klachtenteam, en bij uitbreiding van heel wat diensten binnen én buiten onze organisatie.

We zien een duidelijk verband met het exponentieel stijgend gebruik van artificiële intelligentie in de vorm van *large language models* (LLM's) & hun chatbots. Die suggereren meteen een hele reeks kanalen om een klacht te formuleren. Bovendien zetten LLM's ondertussen ook inhoudelijk de toon van veel klachten die we ontvangen. Het is vanzelfsprekend positief dat de drempel laag is & verzoekers hun probleem op een heldere manier kunnen formuleren, zelfs als ze taal niet altijd voldoende machtig zijn. Dat kan het ook voor ons meteen duidelijker maken. Helaas is die toon al snel heel dwingend & hoogdravend. Vanaf de start creëert dat meer spanning in een dossier. In de uitwassen van die trend verzeilen we zelfs in situaties waarbij ons antwoord opnieuw aan een chatbot gevoed wordt voor een weerwoord, en eindigen we in conversaties met computers.

Maar ondanks de groeiende uitdagingen slaagden we er met een team van 3 medewerkers (voor een voltijds equivalent van 2,46 & ondersteund door een teamexpert) in om de gemiddelde antwoordtermijn met bijna de helft terug te dringen ten opzichte van de voorbije jaren. De cijfers in dit rapport – waarin we zowel positieve als minder positieve evoluties zien – zijn overigens maar een deel van het verhaal. We nodigen vooral uit om te kijken naar wat we verbeteren. Elke dag geven heel veel Woonhaven-medewerkers het beste van zichzelf om de dienstverlening aan onze huurders, kandidaten, eigenaars, partners ... naar een hoger niveau te tillen. En dat is natuurlijk een werk dat nooit af is.

Een beperkte voorafname op dit rapport bezorgden we op 6 februari 2026 al aan de Vlaamse Ombudsdienst in de vorm van de jaarlijkse *vragenlijst klachtenmanagement* en vind je achteraan dit rapport als bijlage.

2. Klacht versus melding

Om een klachtenrapport juist te lezen & te interpreteren, is het belangrijk om een duidelijk onderscheid te maken tussen meldingen enerzijds en klachten anderzijds.

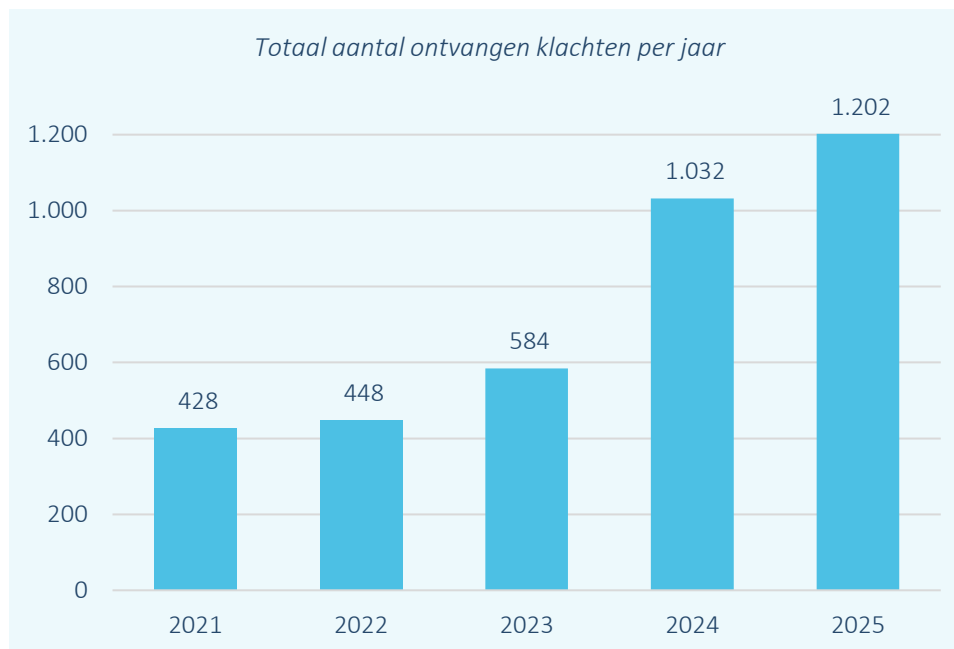
Wie voor het eerst iets **vraagt of meldt** aan Woonhaven helpen we via onze reguliere dienstverlening. Zo ontvangt elke dienst dagelijks meldingen via verschillende kanalen. Maar heel wat meldingen worden – bewust of onbewust – als een klacht bezorgd. Het klachtenteam ontving zo meer dan 500 meldingen vorig jaar. Die bezorgen we aan de juiste dienst voor verdere afhandeling. Een uitzondering zijn betwistingen van facturen door huurders. Die behandelt het klachtenteam wel zelf als melding. Meldingen zijn dus niet opgenomen in de cijfers van dit klachtenrapport.

Is iemand ontevreden over onze dienstverlening na een melding of vraag? Dan spreken we van een **klacht**. Die onderzoekt & beantwoordt het klachtenteam. Is er twijfel of het over een klacht of een melding gaat? Dan kiezen we uit voorzorg voor de klachtenbehandeling. Wie niet tevreden is over de manier waarop wij een klacht hebben behandeld, kan in tweede lijn terecht bij de ombudsvrouw van de stad of de Vlaamse Ombudsdienst.

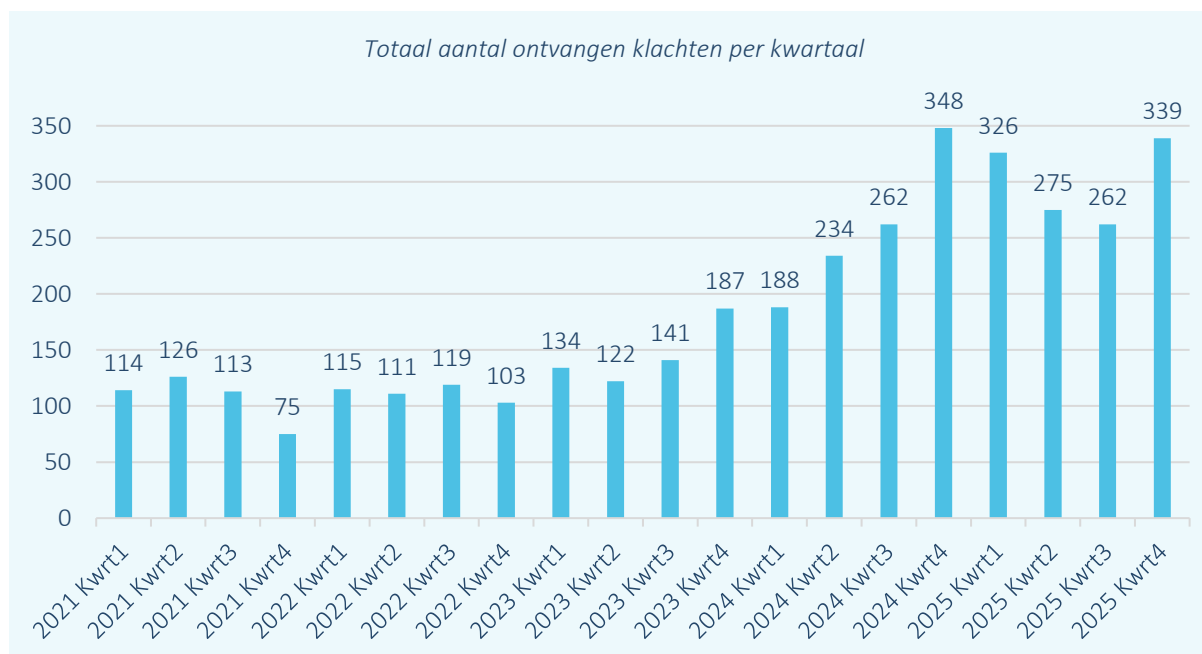
3. Klachten in cijfers

3.1. Algemeen

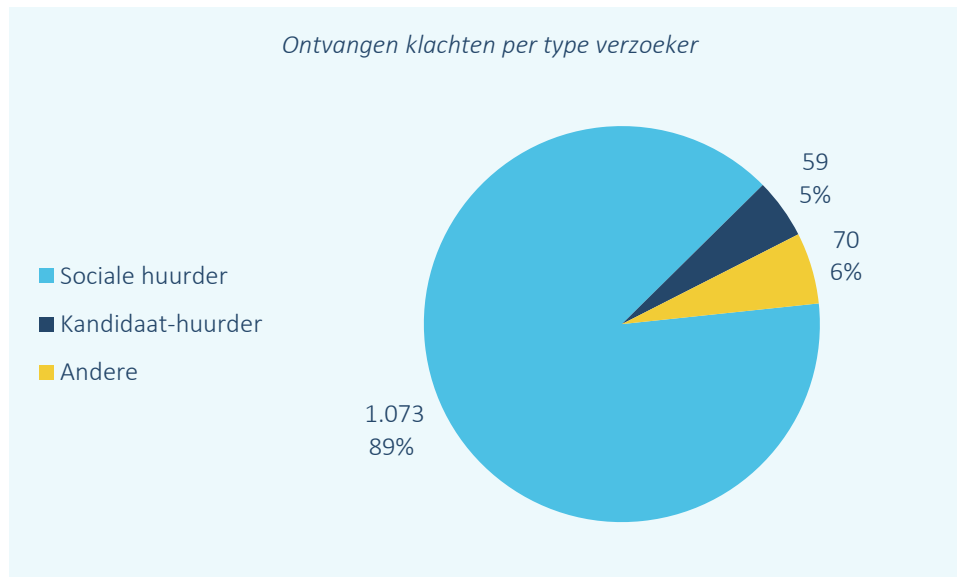
Het **totaal aantal ontvangen klachten** nam verder toe in 2025:



In de **opdeling per kwartaal** zien we wel dat de aanhoudende stijging sinds midden 2023 gestopt is vanaf 2025. De meeste klachten ontvingen we in kwartaal 1 & 4. Vooral klachten over verwarming zorgen voor die pieken.

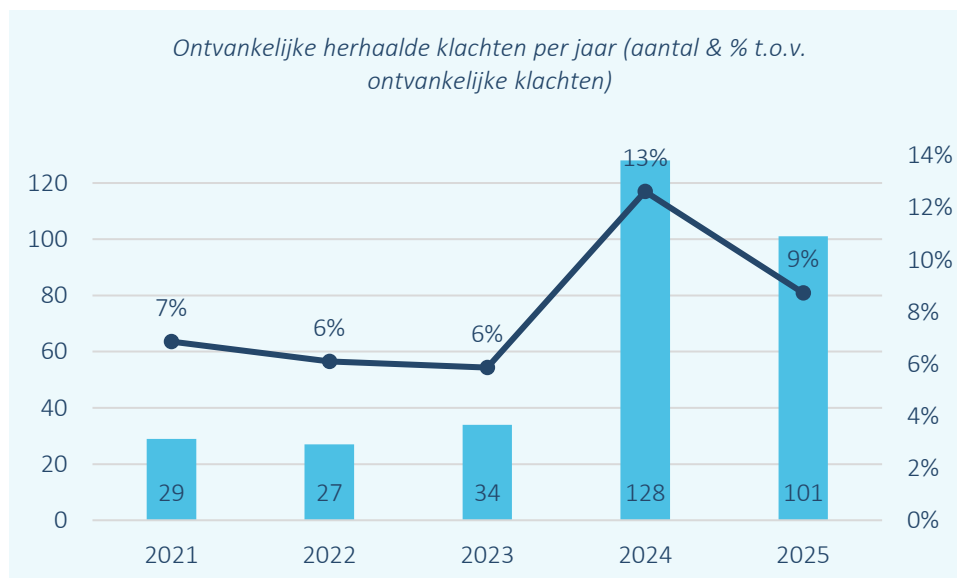


Uit een opsplitsing per **type verzoeker** leren we dat 89% van de klachten kwam van sociale huurders en 5% van kandidaat-huurders. De resterende 6% kwam bv. van huurders van commerciële panden of garages, buurtbewoners of eigenaars van ingehuurde panden.



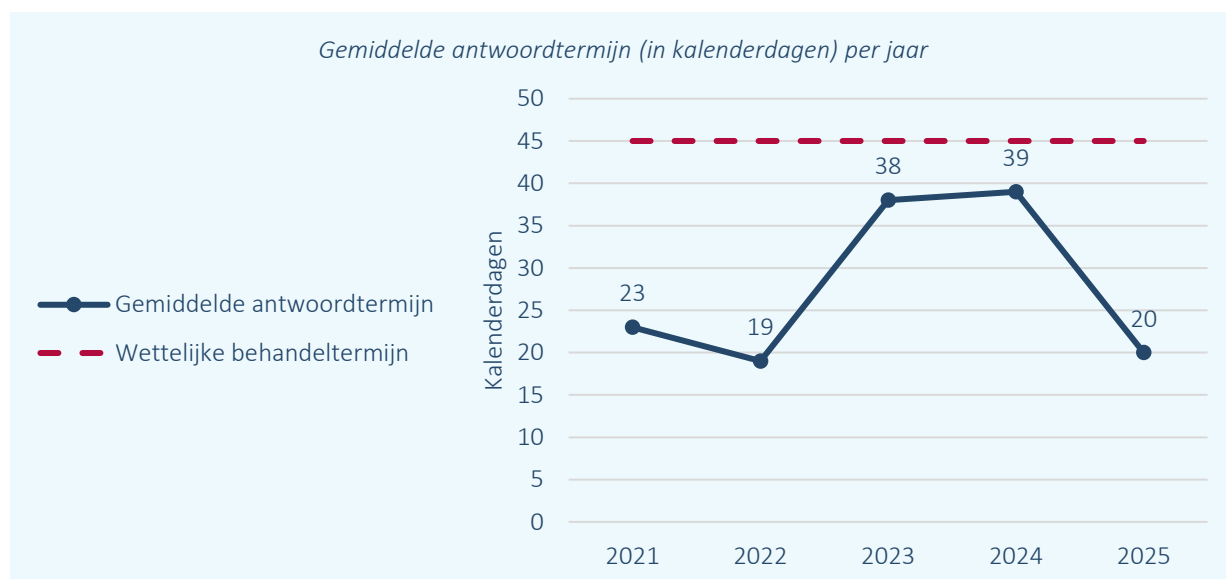
De 1.073 klachten van sociale huurders kwamen op hun beurt van 737 unieke verzoekers. Dat wil zeggen dat 3,9% van onze 18.820 huurders ons een of meerdere klachten bezorgde.

Het aandeel **herhaalde klachten** daalde met ruim 30%. Herhaalde klachten zijn klachten die ons op verschillende momenten via verschillende kanalen bereiken maar inhoudelijk hetzelfde zijn, of klachten die we eerder behandelden en terugkomen met nieuwe, maar meestal niet-fundamentele elementen.

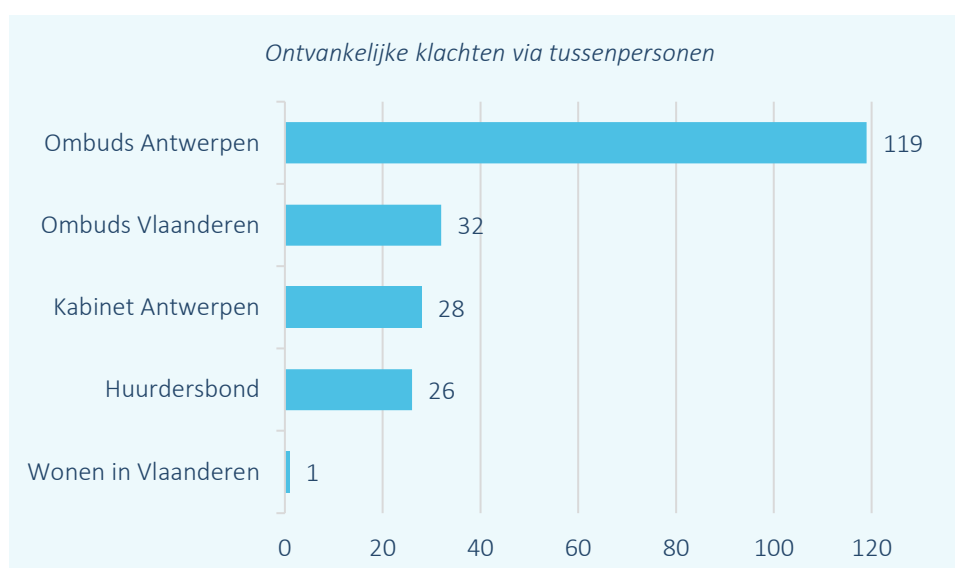


Ondanks het toegenomen aantal klachten, hebben we de gemiddelde **antwoordtermijn** met bijna de helft teruggedrongen tot 20 kalenderdagen in 2025. Bovendien hebben we 33% van de klachten binnen de week beantwoord, en 50% binnen de 14 dagen. De wettelijke behandeltermijn is 45 kalenderdagen.

Dat is mooi, maar zal een permanente uitdaging blijven gezien de hoge instroom.



De meeste klachten ontvangen we rechtstreeks van de verzoeker of een naaste. Dat wil zeggen via het webformulier, e-mail, in persoon, telefonisch, per brief ... Een aantal klachten bereikt ons via een of meerdere **tussenpersonen**, zoals de Vlaamse of Antwerpse ombudsvrouw, of de Huurdersbond. Een deel daarvan ontvangen we via die weg voor het eerst, een ander deel bezorgt de verzoeker simultaan aan ons & (een of meerdere) tussenpersonen. In een aantal gevallen schakelt de verzoeker een tussenpersoon in als tweede lijn, bij ontevredenheid over de behandeling door ons eigen klachtenteam.

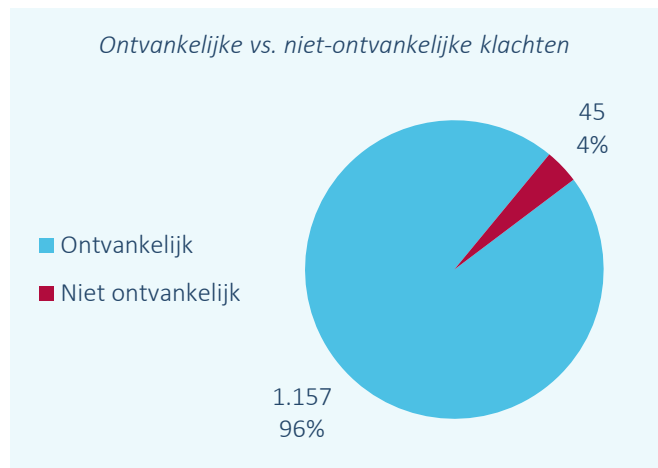


Klachten die ons uitsluitend via het Antwerpse kabinet Wonen bereiken, zijn sinds augustus 2025 voor het eerst in de cijfers opgenomen. Voordien registreerden we die op een andere manier waardoor ze buiten de cijfers bleven.

In 2025 hebben we 45 klachten **niet behandeld**.

Die klachten waren niet ontvankelijk om een van volgende redenen:

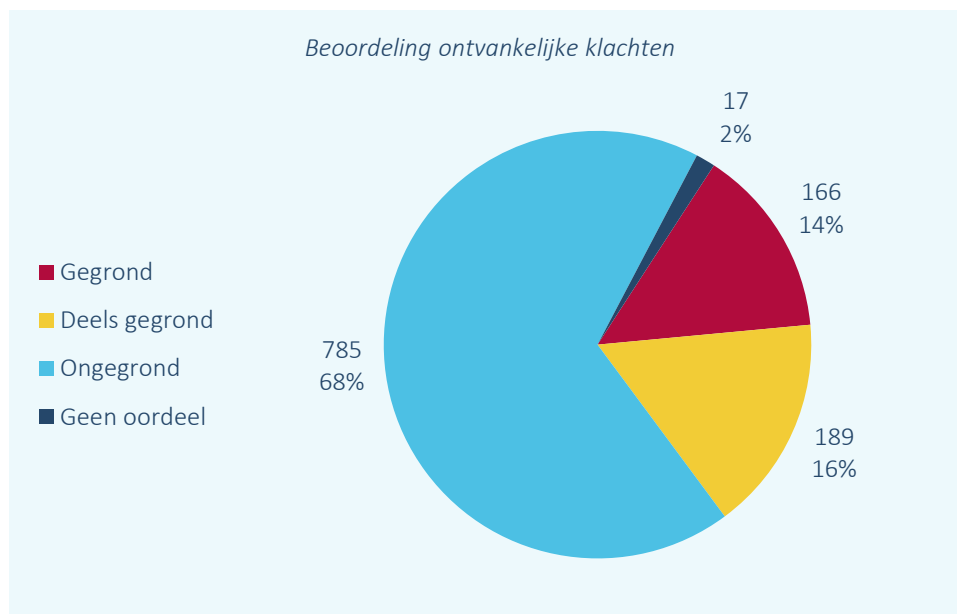
- Er was geen omschrijving van de klacht.
- De verzoeker kon geen belang aantonen.
- Naam & adres van de verzoeker waren onbekend.
- Over dezelfde feiten werd eerder al een klacht ingediend & behandeld.



3.2. Beoordeling

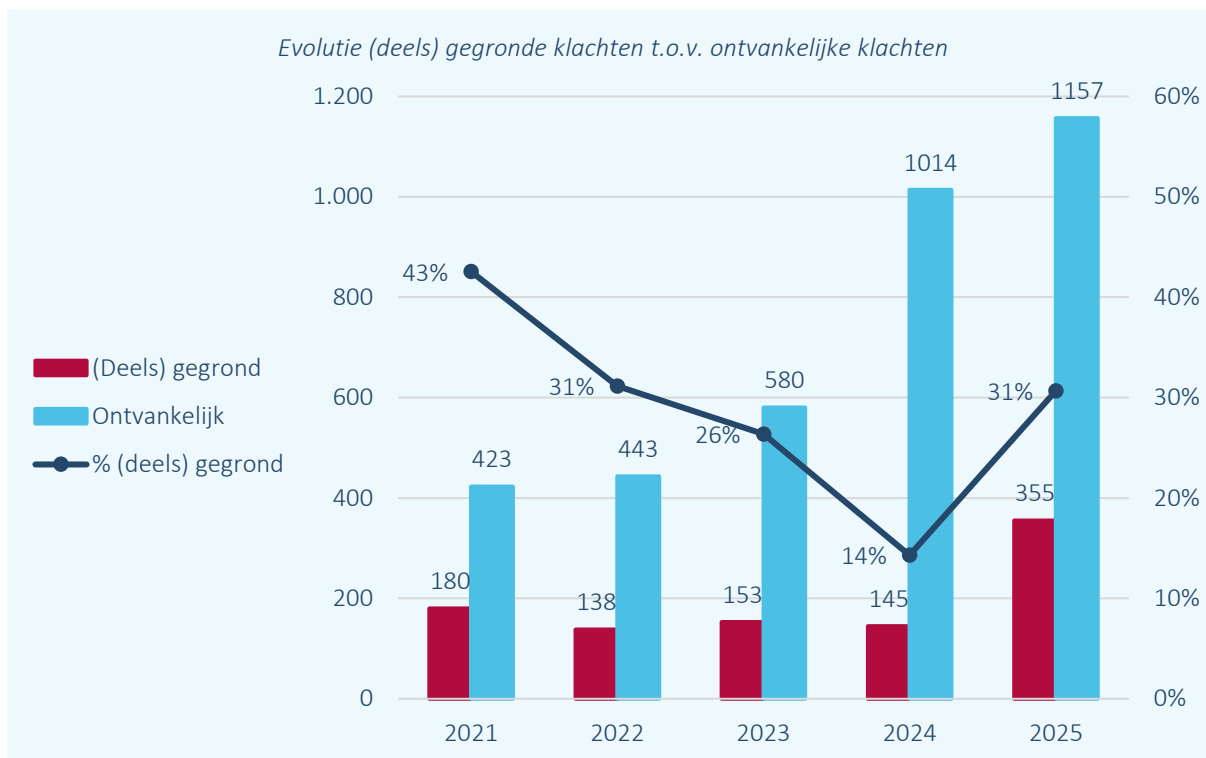
Een klacht is **gegrond** wanneer er niet is gehandeld volgens de regels (bv. wetgeving sociale huur, intern huurreglement, reglement inwendige orde, gemeentelijk toewijzingsreglement ...) en/of bij schending van de ombudsnormen (bv. redelijke behandeltermijn, vlotte bereikbaarheid, duidelijke communicatie ...).

Naast de beoordelingen *gegrond*, *deels gegrond* en *ongegrond*, gebruiken we sinds 2025 ook een categorie *geen oordeel*. Dat doen we wanneer we na onderzoek moeilijk of niet kunnen achterhalen wat er precies gebeurde en of er fouten zijn gemaakt. Een typisch voorbeeld zijn woord-tegen-woord-situaties over beleefdheid of vermeende uitspraken.



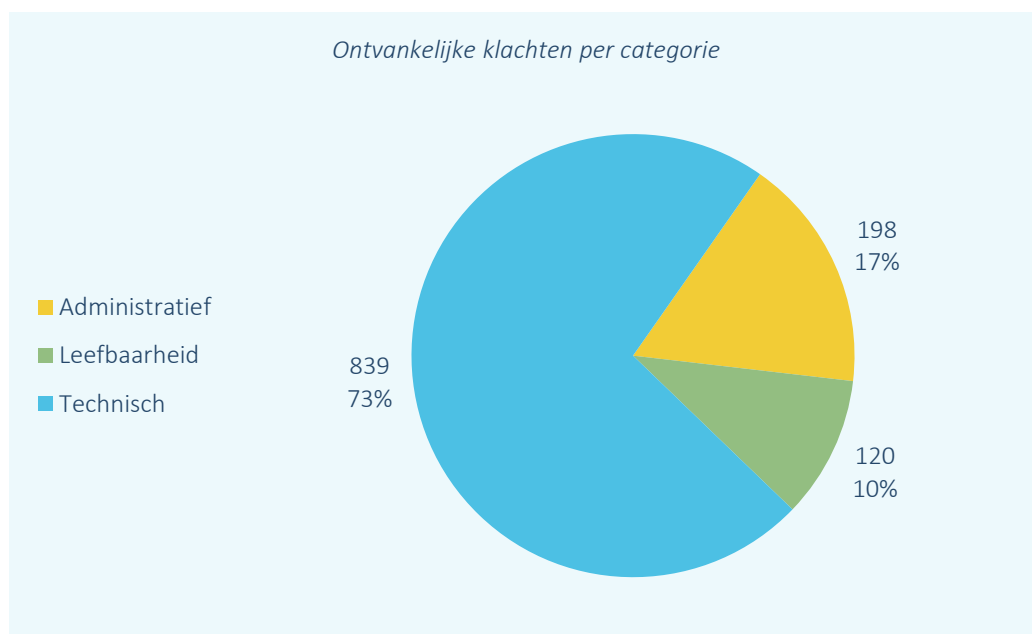
In 2024 stelden we een opvallende daling in het aandeel (deels) gegronde klachten vast. Daarvoor gaven we in ons rapport toen verschillende mogelijke verklaringen. We namen ons daarbij ook voor om strenger te zijn voor de eigen organisatie. We voerden intern het debat over hoe we klachten beoordelen, om dat zo uniform mogelijk te doen. Dat alles natuurlijk met de kanttekening dat het geen exacte wetenschap is & een beoordeling in veel dossiers onvermijdelijk een subjectieve component bevat.

We zien nu dat het aandeel (deels) gegronde klachten in 2025 met 31% opnieuw meer in lijn lag met de periode voor 2024:

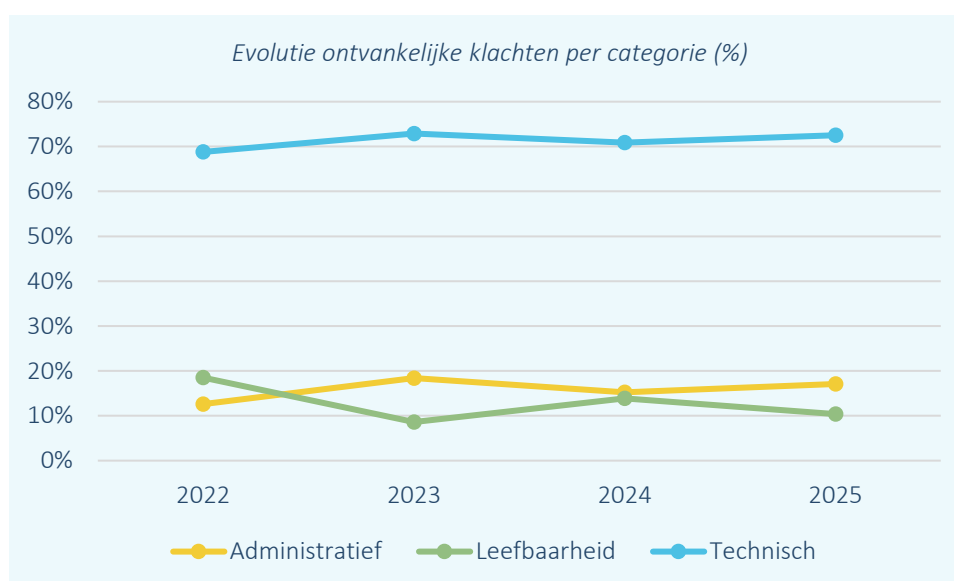


3.3. Thema's

We verdelen het onderwerp van de klachten in 3 hoofdcategorieën: administratief, leefbaarheid & technisch. Bijna driekwart van de **ontvankelijke** klachten viel in 2025 onder de categorie *technisch*:



Het aandeel van elke categorie volgt de laatste jaren een stabiele trend:

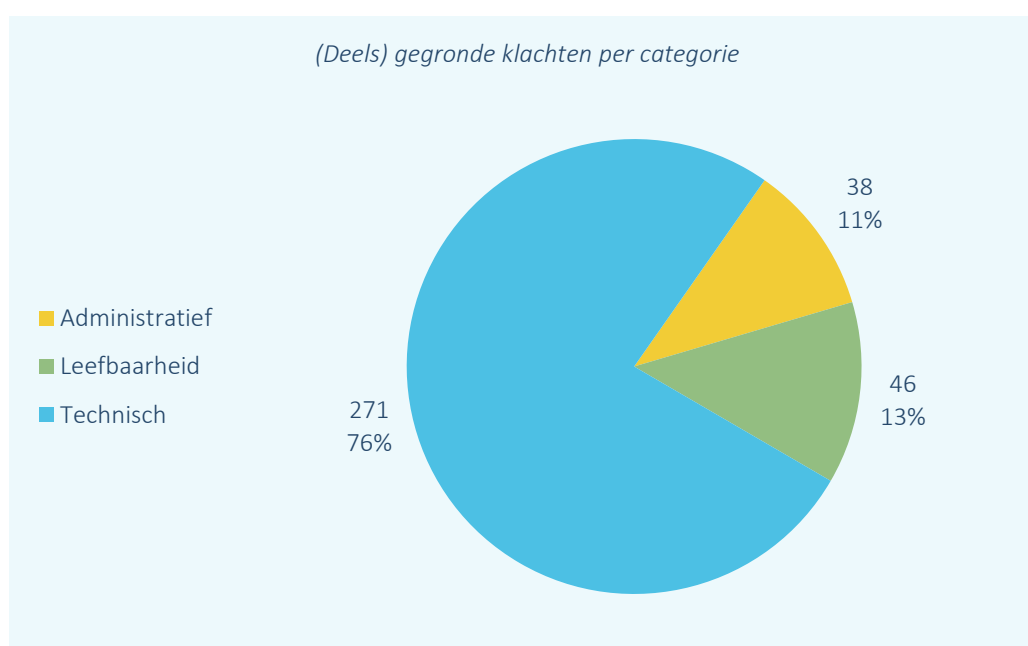


Als we inzoomen op elke categorie, zijn dit **meest voorkomende thema's** (in volgorde) bij **alle ontvankelijke klachten**:

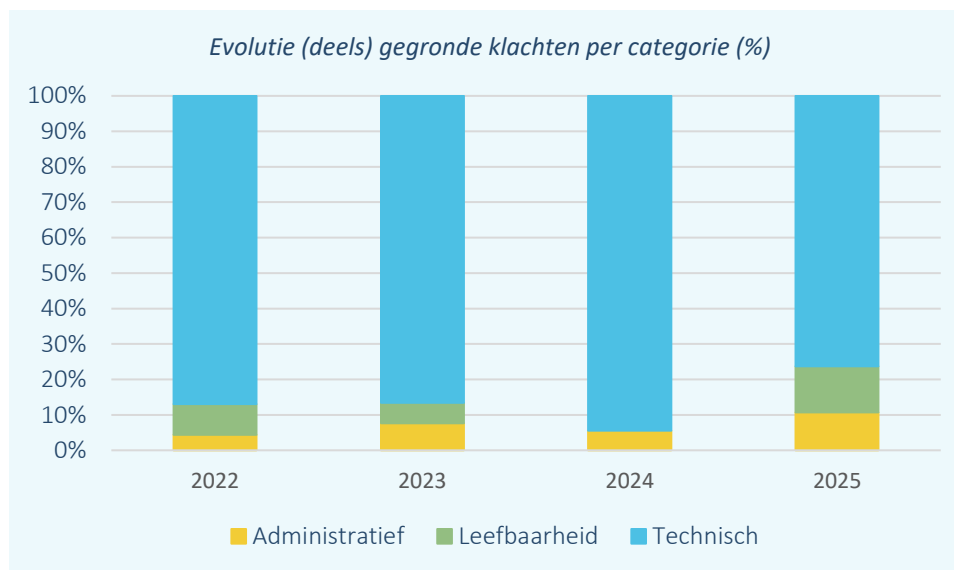
Administratief	Leefbaarheid	Technisch
1 Wachlijsten & inschrijvingen	Burenoverlast & samenleven	Centrale verwarming & warm water
2 Afrekening huurlasten	Veiligheid & krakers	Dienstverlening (wachtijden & communicatie)
3 Toewijzingen	Ongedierte	Facturatie

Dat zegt nog niets over de gegrondheid van de klachten, maar geeft wel aan rond welke thema's onze klanten het vaakst het gevoel hebben dat onze dienstverlening tekortschiet. Doen we dezelfde oefening alleen voor de (deels) gegronde klachten, dan zullen we *toewijzingen (administratief)* en *facturatie (technisch)* niet meer in de top 3 zien (zie tabel hieronder).

In de opsplitsing van **(deels) gegronde klachten** per categorie, stellen we vast dat de verhoudingen die we zagen bij alle ontvankelijke klachten min of meer gelijk blijven:



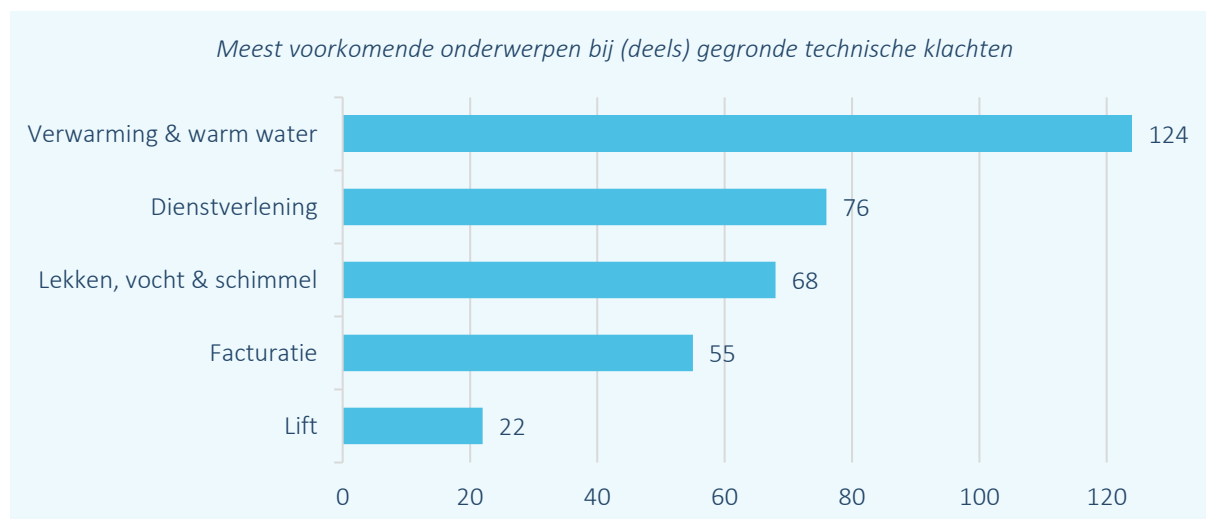
Hier zien we vergeleken met voorgaande jaren wel een duidelijke daling van het (relatieve) aandeel technische klachten (18 procentpunten t.o.v. 2024). Daartegenover staat vooral een stijging in de categorie *leefbaarheid*. De sterk toegenomen problemen door krakers verklaren dat (zie ook 4. *Verbeteringen 2025* verder).



De top 3 thema's per categorie bij de **(deels) gegronde** klachten bevat 2 andere thema's dan die voor alle klachten:

Administratief	Leefbaarheid	Technisch
1 Afrekening huurlasten	Burenoverlast & samenleven	Centrale verwarming & warm water
2 Wachtlijsten & inschrijvingen	Veiligheid & krakers	<i>Lekken, vocht & schimmel</i>
3 <i>Huurpremie</i>	Ongedierte	Dienstverlening (wachttijden & communicatie)

We duiken nog iets dieper in de grootste categorie *Technisch*:



Merk op dat sommige klachten onder meerdere onderwerpen vallen en de som van deze aantallen dus groter is dan het totaal (deels) gegronde klachten *technisch* (271).

4. Verbeteringen 2025

Het verbeteren van onze werking & dienstverlening naar aanleidingen van klachten is een continu proces van kleine & grote veranderingen. Daar zijn we met velen dagelijks mee bezig. De voorbeelden hieronder zijn slechts een aantal voorbeelden uit het voorbije jaar.

- Defecte **liften** zijn erg vervelend, maar nooit helemaal uit te sluiten. Hoewel de gemiddelde bedrijfszekerheid van onze liften in 2025 verder steeg naar ruim 99%, blijven we onze aanpak aanscherpen. Ons patrimonium telt maar liefst 961 liften. Daarvan hebben we er in 2025 48 vernieuwd. Voor 2026 staan er 54 liften op de planning.

Na een proefperiode hebben we ook een aanbesteding gegund om ruim 100 liften uit te rusten met een monitoringsysteem. Dat zal ons toelaten om liften in realtime op te volgen en problemen sneller & gericht aan te pakken. De installatie rollen we uit vanaf begin 2026. De liften met de meest hardnekkige problemen komen daarbij eerst aan de beurt.

De communicatie bij liftproblemen stuurden we bij. De affiches die we op elk verdiep ophangen, vermelden de contactgegevens van de sociaal assistent voor wie hulp nodig heeft. Naast de affiches loopt er ook een proefproject om bewoners via sms op de hoogte te houden.

- Het in 2024 opgestarte **actieplan voor onze technische dienstverlening** hebben we verder uitgewerkt & uitgevoerd in 2025. We werven extra medewerkers aan, werkten zelfs met de 200 dagelijkse nieuwe technische meldingen een achterstand van 1.000 openstaande e-mails & 3.000 werkbons structureel weg, en drongen de wachttijd aan de telefoon drastisch terug. Voor onderhoud & herstellingen sloten we samenwerkingen af met partners waarop we beroep kunnen doen bij onvoldoende interne capaciteit.

Om de uiteenlopende taken duidelijk te verdelen & verantwoordelijkheden toe te wijzen, hebben we het onderscheid tussen curatief & preventief onderhoud scherpgesteld. Dat is uitgemond in een nieuwe, heldere structuur, met meer aandacht voor planmatig onderhoud & meerjarenplanning. Binnen curatief onderhoud richtten we ook een team *Complexe interventies* op voor multiproblematieken waaraan meerdere stielen & technieken te pas komen. Sinds 1 januari 2026 werken we in de nieuwe structuur.

- De laatste jaren kregen we in toenemende mate te kampen met overlast & veiligheidsproblemen door **krakers**. Die vormen een complexe & bredere maatschappelijke uitdaging, maar komen door ons uitgebreid patrimonium verhoudingsgewijs veel op ons pad. In 2025 hebben we – binnen onze mogelijkheden – verschillende stappen gezet om de problemen aan te pakken:
 - Na een procedure bij de vrederechter kregen we een vonnis om op eenzijdig verzoekschrift krakers uit onze gebouwen op Linkeroever te zetten.
 - Samen met de politie organiseerden we enkele acties om leegstaande panden te ontruimen. We verbeterden ook de structurele samenwerking met de politie, die nu sneller ter plaatse komt bij meldingen.
 - Woningen die leegstaan in afwachting van renovatie verhuren we zoveel mogelijk via leegstandsbeheer.
 - Leegstaande panden worden maximaal afgesloten met werfdeuren & stalen platen.
 - We plaatsten honderden nieuwe cilindersloten en voorzien meer & meer gebouwen van toegangsdeuren met magneetsloten & badgecontrole.
- We zetten hard in op het terugdringen van structurele & niet-structurele **leegstand** in ons patrimonium. Daarvoor werken we op verschillende sporen:

- Het toewijzingsproces namen we onder de loep & optimaliseerden we door o.a. de dienst Kandidatenbeheer te versterken, reservekandidaten meteen mee uit te nodigen voor bezichtiging van toe te wijzen panden, en duidelijke doelen te stellen voor het aantal verhuringen.
 - We actualiseerden het proces om intern woningen technisch opnieuw in orde te brengen voor een volgende verhuring. Ook daarvoor bepaalden we ambitieuze doelen.
 - Daarnaast gunden we een raamcontract om in 2025 & 2026 versneld 1.200 panden technisch in orde te brengen. Eind 2025 waren er al ongeveer 480 panden opgeleverd. Voor 2026 is een opschaling naar 720 extra woningen gepland.
 - Voor vervangbouw- & renovatieprojecten maakten we een uitgebreid actieplan op om de doorlooptijden in te korten, zowel intern als extern (bv. in de samenwerking met de stad).
- Uit de bewonersbevraging die we eind 2024 deden, bleek dat bijna 40 % van de huurders niet weet of er in hun gebouw een niet-inwonende conciërge (NICO) is. Onze NICO's staan in voor de dagelijkse schoonmaak & kleine reparaties in de gemeenschappelijke delen van de gebouwen. Ze zijn een belangrijk aanspreekpunt voor de bewoners.

Ondertussen zijn de bordjes met **contactgegevens in onze gebouwen &** ook de contactpagina **op onze website** geüpdatet. Naast de sociaal assistent, de leefbaarheidsmedewerker en de wijktoezichter vermelden die nu ook de contactinformatie van de poetstoezichter en – indien van toepassing – de NICO. Dat zorgt voor meer bekendheid van medewerkers in het gebouw & de wijk, en een extra contactpersoon ter plaatse.

- In 2025 legden we de laatste hand aan ons gloednieuw **digitaal klantenportaal MijnWoonhaven**. De toepassing is toegankelijk via smartphone, pc of tablet en gidst onze huurders laagdrempelig door verschillende aanvragen of meldingen. Zo kunnen ze zelf hun dossier 24/7 online beheren. Van reparatievragen tot gezinswijzigingen, een klacht indienen, contactgegevens aanpassen en documenten bekijken. Dat laatste is breed opgevat: brieven, huurcontract, facturen, interventieverslagen ... Zo zijn brieven al zichtbaar in MijnWoonhaven nog voor ze in de brievenbus vallen. Huurders kunnen ook met ons communiceren over een aanvraag & ontvangen een melding als er antwoord of update is.

We rollen de lancering vanaf begin 2026 wijk per wijk uit en werken de volgende jaren systematisch verder aan extra functionaliteiten. MijnWoonhaven vervangt onze bestaande dienstverlening via telefoon of in onze 8 huurderskantoren natuurlijk niet. We blijven ons ervan bewust dat de digitale drempel voor sommigen hoog is.

- We voltooiden de ontwikkeling van een **nieuwe registratietool voor klachten**, ingebed in ons digitaal dossiersysteem. Na een testperiode nemen we die vanaf 1 januari 2026 in gebruik. De tool laat ons toe om efficiënter te werken, beter te communiceren en relaties te leggen tussen klachten, klanten, diensten, gebouwen, leveranciers ... Het zal eenvoudiger worden om klachten op te volgen, correct te beoordelen, patronen bloot te leggen, te rapporteren en verbeteringen aan te bevelen.

5. Geplande verbeteringen

Naast de uitgevoerde & lopende projecten, staat er nog heel wat op de agenda.

- Rond het einde van de zomer & het begin van de herfst krijgen we heel wat klachten over **verwarming**, in veel gevallen collectieve installaties. Dat is de periode waarin veel installaties na onderhoud opnieuw worden opgestart & veel huurders aan de thermostaat draaien. Die periode wordt ook gekenmerkt door koudere ochtenden en nog relatief warme temperaturen overdag. Dat de verwarming daardoor niet de hele dag brandt, zorgt soms ook voor verwarring.

Veel meldingen bereiken ons 's avonds of het in het weekend via het callcenter. Het is dan de telefonist die de melding toetst aan een vastgelegd script, waaruit de beoordeling & beslissing over de nood aan een (dringende) interventie volgt. Sinds eind 2025 loopt er een proefproject waarbij we het script aanpassen in functie van een verhoogd servicelevel voor de beller & de beoordeling grondiger gebeurt. Wanneer een cv-technicus van wacht wordt opgeroepen, neem hij ook terug contact op met de melder. De technicus kan de situatie dan nauwkeuriger evalueren, eventueel hulp bieden op afstand, en beslissen om ter plaatse te gaan.

Daarnaast schakelen we collectieve verwarmingsinstallaties na het jaarlijks preventief onderhoud in de zomer meteen ook weer in. Na de vele vernieuwingswerken van de voorbije jaren functioneren die installaties bijna allemaal weersafhankelijk via buitenvoelers. Op die manier treden ze bv. ook vanzelf in werking op een uitzonderlijke koude dag eind augustus. Daarmee willen we eventuele opstartproblemen sneller detecteren, nog voor de herfstpiek aantreedt. Bijkomend onderzoeken we de mogelijkheden om variabele temperatuurmeetpunten in te stellen.

Op middellange termijn evalueren we tenslotte of de vernieuwing van de oudste installaties sneller kan gebeuren.

- De integratie van processen voor **ingehuurde panden** blijft een uitdaging. Met vallen & opstaan werkten we daaraan verder in 2025. Vanaf 2026 uniformiseren we de werking voor eigen & ingehuurd patrimonium. Dat moet zorgen voor duidelijkheid & efficiëntie. Parallel zetten we in op duidelijke communicatie & een centraal contactpunt voor eigenaars die aan ons verhuren. Eind 2025 bevroegen we daarom ook onze verhuurders. De respons kan ons meer inzicht geven in de verwachtingen over onze dienstverlening, plus- & minpunten van de huidige werking, en de motivatie om sociaal te verhuren. Daarnaast is het meteen een nulmeting voor de evaluatie van onze dienstverlening in de toekomst.
- We krijgen veel vragen van kandidaat-huurders over hun plaats op de **wachtlijst & de wachttijden**. Transparant zijn over de wachtlijsten is complexer dan het op het eerste zicht misschien lijkt. Dat bleek ook al uit het Jaarverslag 2024 van de Vlaamse Ombudsdienst (p. 21). Ondertussen weten we dat de voorziene functie om de plaats op de wachtlijst te consulteren in het centraal inschrijvingsregister (CIR) er voorlopig niet komt, en dat Wonen in Vlaanderen daarvoor naar de woonmaatschappijen kijkt. We onderzoeken verder hoe we die informatie op een veilige manier aan kandidaat-huurders kunnen ontsluiten.

6. Aanbevelingen

Los van de verbeteringen die Woonhaven momenteel implementeert en gepland heeft, wil het klachtenteam nog een aantal aanbevelingen doen.

- Elk jaar krijgen onze huurders een afrekening van de **huurlasten** van het jaar daarvoor. Dat zijn de kosten voor bv. onderhoud van liften, schoonmaak van het van het gebouw & brandverzekering. Afhankelijk van de betaalde voorschotten, krijgen huurders dan een bedrag terug of moeten ze bijbetalen. Daarvoor vertrekken begin oktober ongeveer 20.000 brieven.

Onvermijdelijk zorgt dat voor veel vragen, zeker als huurders moeten bijbetalen. We proberen vragen binnen 45 kalenderdagen te beantwoorden. De realiteit leert ons dat we die termijn helaas vaak niet halen. Het zijn veel dossiers & het is arbeidsintensief om alles uit te pluizen. Bovendien vragen we huurders om in elk geval al te betalen, en niet te wachten op behandeling van hun vragen. Dat creëert naast het lange wachten extra frustratie.

We onderzoeken best of we de capaciteit van het team in die periode kunnen uitbreiden zodat we de vooropgestelde antwoordtermijn kunnen naleven. Daarnaast kunnen we uit analyse van veelgestelde vragen mogelijk iets leren om het aantal vragen te verminderen, bv. door de communicatie verder te verfijnen.

- Huurders die verhuizen krijgen soms een **afrekening huurschade**, die wordt opgemaakt op basis van de plaatsbeschrijvingen & de richtlijnen over einde huur in ons reglement inwendige orde. Daarover ontstaat regelmatig discussie, bv. over de aangerekende kosten of de interpretatie van afspraken & vaststellingen.

Het is raadzaam om die processen onder de loop te nemen om verrassingen voor huurders & discussies te voorkomen. Dat kan bv. door onze verwachtingen duidelijker te formuleren & transparant te zijn over herstellingstarieven.

- Technici die bij een **herstellingsafpraak** met een huurder voor een gesloten deur staan, wachten momenteel eerst even en laten vervolgens een kaartje met afwezigheidsbericht & contactgegevens voor een nieuwe afspraak achter. Regelmatig benadrukken huurders dat ze wel thuis waren. Door technici ook te laten telefoneren, kunnen we nutteloze verplaatsingen & discussies verminderen.

Bijlage: vragenlijst klachtenmanagement 2025 (Vlaamse Ombudsdienst)

Vlaamse
Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2025

Naam van uw maatschappij: Woonhaven Antwerpen

Naam van de klachtenbehandelaars + emailadres:

- Kelly Breeur / Jeroen Demuyne / Liesbeth Heijens / Merve Iz
- klachten@woonhaven.be

Deze ingevulde vragenlijst dd. 6 februari 2025 is een beperkte voorafname op het volledige klachtenrapport 2025 dat Woonhaven Antwerpen later dit voorjaar zal publiceren.

1. Cijfergegevens

Ontvangen klachten	1.203
Ontvankelijke klachten	1.158
(Deels) gegronde klachten	354
(Deels) opgeloste klachten ¹	897

¹ Dit is voor elke klacht een foto op het moment dat het klachtendossier wordt afgesloten. Sommige klachten zijn op dat moment niet opgelost, maar worden in de periode daarna wel nog opgevangen & opgelost binnen onze reguliere dienstverlening. Voor andere klachten is er dan weer geen oplossing mogelijk.

2. Klachtenbeeld

Bespreek en valueer de klachten die u behandeld hebt in 2025.

- Klachten per **kanaal & tussenpersoon** van ontvangst:

Brief rechtstreeks	27
E-mail rechtstreeks	502
Telefoon	4
Website rechtstreeks	347
Interne melding	135
Huurdersbond	26
Kabinet Antwerpen	28
Ombuds Antwerpen	119
Ombuds Vlaanderen	32
Wonen in Vlaanderen	1

Eenzelfde klacht bereikt ons soms simultaan via meerdere kanalen en/of tussenpersonen.

- Het totaal aantal ontvankelijke klachten nam met 14% toe t.o.v. 2024, het eerste volledige jaar na de fusie tot woonmaatschappij.
- Ontvankelijke klachten per **categorie**:

	2023		2024		2025	
Administratief	107	18,4%	154	15,2%	197	17,0%
Leefbaarheid	50	8,6%	141	13,9%	121	10,4%
Technisch	423	72,9%	719	70,9%	840	72,5%
Totaal	580		1.014		1.158	

Vlaamse Ombudsdienst

Het procentueel aandeel klachten per categorie schommelt licht doorheen de laatste jaren, maar globaal blijft de trend van de verdeling gelijk.

- Als we inzoomen op elke categorie, zijn dit **meest voorkomende thema's** (in volgorde) bij alle ontvankelijke klachten:
 - Administratief:
 1. Wachlijsten & inschrijvingen
 2. Afrekening huurlasten
 3. Toewijzingen
 - Leefbaarheid:
 1. Burenoverlast & samenleven
 2. Veiligheid & krakers
 3. Ongedierte
 - Technisch:
 1. Centrale verwarming & warm water
 2. Dienstverlening (wachttijden & communicatie)
 3. Facturatie
- Kijken we alleen naar **(deels) gegronde klachten**, dan zien we volgende thema's:
 - Administratief:
 1. Afrekening huurlasten
 2. Wachlijsten & inschrijvingen
 3. Huurpremie
 - Leefbaarheid:
 1. Burenoverlast & samenleven
 2. Veiligheid & krakers
 3. Ongedierte
 - Technisch:
 1. Centrale verwarming & warm water
 2. Lekken, vocht & schimmel
 3. Dienstverlening (wachttijden & communicatie)
- We beoordeelden 29% van de ontvangen klachten als gegrond of deels gegrond. Dat is een stijging van 15 procentpunten t.o.v. 2024, maar sluit aan bij het gemiddelde van 28% over de periode van 2021 tot 2025.

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Het verbeteren van onze werking & dienstverlening naar aanleidingen van klachten is een continu proces van kleine & grote veranderingen. Daar zijn we met velen dagelijks mee bezig. De voorbeelden hieronder zijn slechts een aantal voorbeelden uit het voorbije jaar.

- Defecte **liften** zijn erg vervelend, maar nooit helemaal uit te sluiten. We hebben onze aanpak in 2025 wel aangescherpt. Ons patrimonium telt maar liefst 961 liften. Daarvan hebben we er in 2025 48 vernieuwd. Voor 2026 staan er 54 liften op de planning.

Na een proefperiode hebben we ook een aanbesteding gegund om ruim 100 liften uit te rusten met een monitoringstelsel. Dat zal ons toelaten om liften in realtime op te volgen en problemen sneller &

Vlaamse Ombudsdienst

gerichter aan te pakken. De installatie rollen we uit vanaf begin 2026. De liften met de meest hardnekkige problemen komen daarbij eerst aan de beurt.

De communicatie bij liftproblemen stuurden we bij. De affiches die we op elk verdiep ophangen, vermelden de contactgegevens van de sociaal assistent voor wie hulp nodig heeft. Naast de affiches loopt er ook een proefproject om bewoners via sms op de hoogte te houden.

- Het **actieplan voor onze technische dienstverlening** hebben we verder uitgewerkt & uitgevoerd in 2025. We werven extra medewerkers aan, werkten zelfs met de 200 dagelijkse nieuwe technische meldingen een achterstand van 1.000 openstaande e-mails & 3.000 werkbons structureel weg, en drongen de wachttijd aan de telefoon drastisch terug. Voor onderhoud & herstellingen sloten we samenwerkingen af met partners waarop we beroep kunnen doen bij onvoldoende interne capaciteit.

Om de uiteenlopende taken duidelijk te verdelen & verantwoordelijkheden toe te wijzen, hebben we het onderscheid tussen curatief & preventief onderhoud scherpgesteld. Dat is uitgemond in een nieuwe, heldere structuur, met bovendien meer aandacht voor planmatig onderhoud. Vanaf 1 januari 2026 werken we in de nieuwe structuur.

- De laatste jaren kregen we in toenemende mate te kampen met overlast & veiligheidsproblemen door **krakers**. Die vormen een complexe & bredere maatschappelijke uitdaging, maar komen door ons uitgebreid patrimonium verhoudingsgewijs veel op ons pad. In 2025 hebben we – binnen onze mogelijkheden – verschillende stappen gezet om de problemen aan te pakken:
 - Na een procedure bij de vrederechter kregen we een vonnis om op eenzijdig verzoekschrift krakers uit onze gebouwen op Linkeroever te zetten.
 - Samen met de politie organiseerden we enkele acties om leegstaande panden te ontruimen. We verbeterden ook de structurele samenwerking met de politie, die nu sneller ter plaatse komt bij meldingen.
 - Woningen die leegstaan in afwachting van renovatie verhuren we zoveel mogelijk via leegstandsbeheer.
 - Leegstaande panden worden maximaal afgesloten met werfdeuren & stalen platen.
 - We plaatsten honderden nieuwe cilindersloten en voorzien meer & meer gebouwen van toegangsdeuren met magneetsloten & badgecontrole.
- We zetten hard in op het terugdringen van structurele & niet-structurele **leegstand** in ons patrimonium. Daarvoor werken we op verschillende sporen:
 - Het toewijzingsproces namen we onder de loep & optimaliseerden we door o.a. de dienst Kandidatenbeheer te versterken, reservekandidaten meteen mee uit te nodigen voor bezichtiging van toe te wijzen panden, en duidelijke doelen te stellen voor het aantal verhuringen.
 - We actualiseerden het proces om intern woningen technisch opnieuw in orde te brengen voor een volgende verhuring. Ook daarvoor bepaalden we ambitieuze doelen.
 - Daarnaast gunden we een raamcontract om in 2025 & 2026 versneld 1.200 panden technisch in orde te brengen. Eind 2025 waren ongeveer 480 panden opgeleverd. Voor 2026 is een opschaling gepland naar 720 extra woningen.
 - Voor vervangbouw- & renovatieprojecten maakten we een uitgebreid actieplan op om de doorlooptijden in te korten, zowel intern als extern (bv. in de samenwerking met de stad).
- Uit de bewonersbevraging die we eind 2024 deden, bleek dat bijna 40% van de huurders niet weet of er in hun gebouw een niet-inwonende conciërge (NICO) is. Onze NICO's staan in voor de dagelijkse schoonmaak & kleine reparaties in de gemeenschappelijke delen van de gebouwen. Ze zijn een belangrijk

aanspreekpunt voor de bewoners.

Ondertussen zijn de bordjes met **contactgegevens in onze gebouwen &** ook de contactpagina **op onze website** geüpdatet. Naast de sociaal assistent, de leefbaarheidsmedewerker en de wijktoezichter vermelden die nu ook de contactinformatie van de poetstoezichter en – indien van toepassing – de NICO. Dat zorgt voor meer bekendheid van medewerkers in het gebouw & de wijk, en een extra persoonlijk contactpersoon ter plaatse.

- We voltooiden de ontwikkeling van een **nieuwe registratietool voor klachten**, ingebed in ons digitaal dossiersysteem. Na een testperiode nemen we die vanaf 1 januari 2026 in gebruik. De tool laat ons toe om efficiënter te werken, beter te communiceren en relaties te leggen tussen klachten, klanten, diensten, gebouwen, leveranciers ... Het zal eenvoudiger worden om klachten op te volgen, correct te beoordelen, patronen bloot te leggen, te rapporteren en verbeteringen aan te bevelen.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- Rond het einde van de zomer & het begin van de herfst krijgen we heel wat klachten over **verwarming**, in veel gevallen collectieve installaties. Dat is de periode waarin veel installaties na onderhoud opnieuw worden opgestart & veel huurders aan de thermostaat draaien. Die periode wordt ook gekenmerkt door koudere ochtenden en nog relatief warme temperaturen overdag. Dat de verwarming daardoor niet de hele dag brandt, zorgt soms ook voor verwarring.

Veel meldingen bereiken ons 's avonds of het in het weekend via het callcenter. Het is dan de telefonist die de melding toetst aan een vastgelegd script, waaruit de beoordeling & beslissing over de nood aan een (dringende) interventie volgt. Sinds eind 2025 loopt er een proefproject waarbij we het script aanpassen in functie van een verhoogd servicelevel voor de beller & de beoordeling grondiger gebeurt. Wanneer een cv-technicus van wacht wordt opgeroepen, neem hij ook terug contact op met de melder. De technicus kan de situatie dan nauwkeuriger evalueren, eventueel hulp bieden op afstand, en beslissen om ter plaatse te gaan.

Daarnaast schakelen we collectieve verwarmingsinstallaties na het jaarlijks preventief onderhoud in de zomer meteen ook weer in. Na de vele vernieuwingswerken van de voorbije jaren werken die installaties bijna allemaal weersafhankelijk via buitenvoelers. Op die manier treden ze bv. ook vanzelf in werking op een uitzonderlijke koude dag eind augustus. Daarmee willen we eventuele opstartproblemen sneller detecteren, nog voor de herfstpiek aantreedt. Bijkomend onderzoeken we de mogelijkheden om variabele temperatuurmeetpunten in te stellen.

Op middellange termijn evalueren we tenslotte of de vernieuwing van de oudste installaties sneller kan gebeuren.

- De integratie van processen voor **ingehuurde panden** blijft een uitdaging. Met vallen & opstaan werken we daaraan verder in 2025. Vanaf 2026 uniformiseren we de werking voor eigen & ingehuurd patrimonium. Dat moet zorgen voor duidelijkheid & efficiëntie. Parallel zetten we in op duidelijke communicatie & een centraal contactpunt voor eigenaars die aan ons verhuren. Eind 2025 bevroegen we daarom ook onze verhuurders. De respons kan ons meer inzicht geven in de verwachtingen over onze dienstverlening, plus- & minpunten van de huidige werking, en de motivatie om sociaal te verhuren. Daarnaast is het meteen een nulmeting voor de evaluatie van onze dienstverlening in de toekomst.

Vlaamse Ombudsdienst

- In 2025 legden we de laatste hand aan ons gloednieuw **digitaal klantenportaal MijnWoonhaven**. De toepassing is toegankelijk via smartphone, pc of tablet en gidst onze huurders laagdrempelig door verschillende aanvragen of meldingen. Zo kunnen ze zelf hun dossier 24/7 online beheren. Van reparatievragen tot gezinswijzigingen, een klacht indienen, contactgegevens aanpassen en documenten bekijken. Dat laatste is breed opgevat: brieven, huurcontract, facturen, interventieverslagen ... Zo zijn brieven al zichtbaar in MijnWoonhaven nog voor ze in de brievenbus vallen. Huurders kunnen ook met ons communiceren over een aanvraag & ontvangen een melding als er antwoord of update is.

We rollen de lancering vanaf begin 2026 wijk per wijk uit en werken de volgende jaren systematisch verder aan extra functionaliteiten. MijnWoonhaven vervangt natuurlijk niet onze bestaande dienstverlening via telefoon of in onze 8 huurderskantoren. We blijven ons ervan bewust dat de digitale drempel voor sommigen hoog is.

- We krijgen veel vragen van kandidaat-huurders over hun plaats op de **wachtrijst & de wachttijden**. Transparant zijn over de wachtrijsten is complexer dan het op het eerste zicht misschien lijkt. Dat bleek ook al uit het Jaarverslag 2024 van de Vlaamse Ombudsdienst (p. 21). Ondertussen weten we dat de voorziene functie om de plaats op de wachtrijst te consulteren in het centraal inschrijvingsregister (CIR) er voorlopig niet komt, en dat Wonen in Vlaanderen daarvoor naar de woonmaatschappijen kijkt. We onderzoeken verder hoe we die informatie op een veilige manier aan kandidaat-huurders kunnen ontsluiten.