DE ARK

GOED WONEN >>> MOOI BETAALBAAR

2019



De leefbaarheidsmatrix

Sociaal wonen is meer dan stenen alleen. (Ver)bouwen is natuurlijk onze kerntaak. Maar waar het echt om gaat, zijn de mensen, onze klanten.

Je kan dit visualiseren in een leefbaarheidsmatrix met vier kwadranten. Alles wat we doen, benaderen we vanuit elk kwadrant. We evalueren de impact en betrekken alle actoren.

Hoe de matrix werkt in praktijk, ontdek je in dit jaarverslag. Met voorbeelden van samen wonen en leven in de buurt, individueel wonen en begeleiden en acties waar onze bewoners wel bij varen.

Samen bouwen we aan warme buurten waar het fijn leven is.



Sven Van Elst (VVH) en Peter Vanommeslaeghe (DE ARK) staan mee aan de wieg van ASTER

‘De energiefactuur verlagen: daar gaan we voor’

DE ARK trekt, samen met meer dan zestig andere huisvestingsmaatschappijen, alle registers open om de energiefactuur van de huurders omlaag te krijgen. Ondanks onze investeringen om woningen te isoleren, neemt de energiekost bij veel gezinnen nog altijd een grote hap uit het budget. Een massale groepsaankoop van zonnepanelen moet de energiekost in sociale woningen 20% goedkoper maken. Een grootschalige actie waar onze bewoners én het klimaat wel bij varen.

In de schoot van VVH (Vereniging van Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen) wordt in zomer 2020 ASTER cv opgericht. Peter Vanommeslaeghe (DE ARK) en Sven Van Elst (VVH) staan mee aan de wieg.

Groepsaankoop

‘Het doel van ASTER is een groepsaankoop van zonnepanelen realiseren,’ zegt Sven. *‘Het idee erachter is vrij simpel. Er zijn heel veel sociale woningen in Vlaanderen. En met koepelorganisatie VVH kunnen wij de kracht van de grote getallen uitspelen. Als je ineens tienduizenden zonnepanelen bestelt, kan je een goede prijs bedingen.’*

Peter: *‘DE ARK heeft 2 600 daken, waarvan er ongeveer 1 700 geschikt zijn om er zonnepanelen op te leggen. In heel Vlaanderen groepeert ASTER meer dan 55 000 daken. De totale investering zal ongeveer 280 miljoen euro kosten.’*

Financieel voordeel

Sven: *‘We kunnen op dit moment goedkoop lenen. Onze huurders betalen die investering terug, verspreid over twintig jaar, onder de bindende voorwaarde dat ze er financieel voordeel mee doen. Ze zullen per definitie minder moeten betalen dan het sociale tarief dat ze nu betalen. Zo steekt het businessmodel in mekaar. Niet alleen huurders met zonnepanelen op hun eigen dak zullen profiteren. De zon schijnt voor iedereen. We gaan ons best doen om zo veel mogelijk huurders een zonnebonus te geven.’*

Peter: *‘We kunnen niet genoeg benadrukken hoe belangrijk we die energiefactuur van onze huurders vinden. Samen met de huur, maakt de energiefactuur een groot deel uit van de maandelijkse kost. We maken echt een verschil als we die naar beneden krijgen. Daar gaan we voor. Uiteindelijk is dat onze reden van bestaan: knokken voor onze huurders.’*

Gunstig voor het klimaat

Wie tienduizenden daken van zonnepanelen voorziet, doet niet alleen zijn huurders, maar ook het klimaat een groot plezier.

‘Als we alle daken van sociale woningen gebruiken, levert dat jaarlijks een productie van bijna 205 gigawatt groene stroom op,’ zegt Sven. *‘Dat komt overeen met de productie van een kleine kerncentrale. De daken die we nu al kunnen benutten, zullen jaarlijks een CO2-reductie van 40 000 ton opleveren. Dat is te vergelijken met een bos van 2 miljoen bomen, zo groot als 1 500 voetbalvelden. We zijn er zeker van dat ASTER helpt om de ‘green energy day’ een stukje op te schuiven. (Dit is de dag waarop de hernieuwbare energie van bij ons op is, als we vanaf 1 januari enkel daarop hadden ingezet, red.)’*



Sven Van Elst en Peter Vanommeslaeghe

Timing

Hoe lang we nog op de zonnepanelen moeten wachten? *‘Niet lang’*, antwoordt Sven, *‘we beginnen er vrijwel meteen aan. We hopen in de komende winter de eerste installaties te leggen. In een eerste fase voorzien we 42 000 installaties op 28 000 gebouwen. Het lijkt ons realistisch om die fase binnen de drie jaar te kunnen voltooien.’*

>>> Dessel Brasel leeft



Woonwijk Brasel was een mistroostige plek. Donker, verwaarloosd, ietwat getto-gevoel. Stap voor stap transformeren we de hele buurt, samen met gemeente Dessel, buurtwerking Digidak en niet het minst de bewoners zelf. Maar liefst 176 gezinnen krijgen er een nieuwe thuis. En een gloednieuw buurthuis voor iedereen!

Totale metamorfose

De vernieuwing startte met een participatietraject. De buurtbewoners kregen zo inspraak in de bouwplannen. In 2012 maakten we samen met hen een masterplan op van hun toekomstige buurt. Twee jaar later startten de eerste werken. Dit is een project over vele jaren, in verschillende stappen.

In 2019 trokken 22 gezinnen naar een nieuwe woonst. Ook Marcella en Roger verhuisden samen met hun kleindochter naar de Klimopstraat:

'Brasel is onze thuis. We hebben 23 jaar in de Eikestraat gewoond. Nu staat ons oude huis leeg. Dat doet wel wat zeer, je hart ligt toch in dat huis. Maar langs de andere kant zijn we ook blij om alles nieuw te hebben hier. En we hebben brave buren. Ons motto is: 'Een goeiedag zeggen kost geen geld'. Nu kijken we ernaar uit om de tuin verder in te richten. Nog even geduld, tot de tuincentra weer open gaan na corona...'

Het buurthuis, kloppend hart van Brasel

Sociaal wonen is veel meer dan bakstenen. Het is ook buurten maken, een plaats creëren waar mensen samenleven en elkaar kennen. Een buurthuis geeft hiertoe alle kansen. DE ARK start in 2020 met de bouw van een nieuw buurthuis.

De buurtwerking draait nu al op volle toeren. Vanaf 2017 nam **Digidak (Blenders vzw)** haar intrek in een leegstaande woning. Er staan computers die iedereen mag gebruiken. En je kan er gratis lessen volgen. Op woensdag ontdekken jongeren de nieuwe technologieën bij Jong Digidak.

Intussen is het buurthuis veel meer dan een computerruimte. Originele initiatieven van bewoners krijgen vorm met steun van gemeente, OCMW, DE ARK en Blenders vzw.



Bij Digidak creëren de kinderen zelf coole filmpjes over het leven in hun buurt. Amina en Alia figureren in deze film:

'Heb je die kleuren gezien in ons filmpje? Superleuk wat we allemaal leren bij Digidak! En weet je dat wij al in een nieuwe huis wonen? Heel fijn, we hebben veel meer speelruimte nu.'

Sociaal Wonendag

Op 13 oktober 2019 vierden we in heel Vlaanderen Sociaal Wonendag. DE ARK zette de deuren wijd open in Brasel. Met rondleidingen door de buurt (werf!), workshops Digidak en de opening van een weggeefwinkel. Opdat iedereen kon zien wat een frisse groene buurt dit wordt om graag in te wonen en trots op te zijn.

De weggeefwinkel is open op woensdag- en donderdagnamiddag en de eerste zaterdag van de maand. Tijdelijk gesloten tot einde coronamaatregelen.

Word lid van hun Facebookgroep: weggeefwinkel Dessel.



An, Anja, Lindsay en Peggy, trotse uitbaters en vrijwilligers van de eerste weggeefwinkel in onze buurt:

'Je kan in onze winkel kleding, schoenen, speelgoed en klein huishoudmateriaal 'shoppen'. Alles is gratis. Of je nu in Dessel woont of niet, we willen iedereen helpen die het moeilijk heeft om rond te komen. Er komen effectief klanten van overal over de vloer. Het doet ons deugd dat ze echt blij zijn.
Wil je ons zelf gerief schenken? Breng dit zeker bij ons binnen tijdens de openingsuren. Groot materiaal zoals meubels en babyspullen publiceren we op onze Facebookpagina.'







Turnhout
Turnova



Dessel
Vogelzangstraat





Oud-Turnhout
Oosthoven Dorpskom



Lille
Rozenlaan bejaardenwoningen



Turnhout
Kasteelloop



Turnhout
Hoveniersstraat



Lille
Begonialaan

>>> Twee woonbuurten in Turnhout

PARKWIJK

Stad Turnhout en DE ARK werken samen aan de vernieuwing van de Parkwijk. Met circa 450 huurwoningen is dit onze grootste buurt Een buurt met een hoge erfgoedwaarde, wat impliceert dat elke verandering niet evident is.

Bewoners denken mee

In 2016 organiseerden we de eerste bewonersvergadering voor alle huurders en eigenaars. Daar lanceerden we een oproep: werk je graag mee aan de toekomst van je buurt? Dit was de start van een enthousiaste kerngroep met bewoners van de appartementen. Samen met de architecten (mee gekozen door de kerngroep!), stad Turnhout en DE ARK gaven ze vorm aan de plannen die vandaag op tafel liggen: **de nieuwe parktorens**.

Want wie anders dan de bewoners weten wat goed is voor hun buurt? De ideale plek voor het buurthuis, een wandelroute naar het Stadspark, een zongericht terras, een publiek wassalon maar ook een aansluiting in elke flat, … De ontwerpers vertaalden hun ideeën in een hedendaags ontwerp. Wat opvalt is het vele groen en de overdekte passages tussen de torens als connectie tussen Stadspark en Parkwijk.



Ontwerp nieuwe parktorens

De eerste plannen

Na elke nieuwe stap, informeerden we alle bewoners via vergaderingen en nieuwsbrieven. In 2019 kregen ze de primeur: de plannen van de nieuwe torens. Iedereen was welkom in het infohuis – een leegstaande woning in het Haagbeemdenplantsoen.



Verhuispuzzel

Eind 2019 staan drie van de zes appartementsblokken leeg. Deze leegstand is noodzakelijk als voorbereiding voor de werken. De bewoners zijn verhuisd naar een andere buurt, of wonen tijdelijk in een andere woning in de Parkwijk.

Onze verhuisbegeleider helpt waar kan: met de verhuispuzzel, maar ook met de praktische ondersteuning zoals een verhuiswagen, verhuisdozen, afvalcontainer en terugbetaling overzetkosten tv en telefoon.

Ook in de huizen bereiden we ons voor op de grote vernieuwing. Er staan al heel wat huizen leeg.

Waar het kan, stellen we deze woningen open voor buurtinitiatieven: een infopunt Parkwijk, een clublokaal voor de fotoclub en de zendamateurs, …

En nu, in 2020, is het zover: de start van de werken! De oude blokken worden gesloopt en de nieuwbouw start. Het einde van ‘een tijdperk’, dat we dit najaar vieren met een evenement voor het grote publiek: Parkwijk licht op! Opdat iedereen kan ervaren hoe fijn het is in deze buurt.



Dorine Stammen, Directeur Stedelijke Basisschool Turnhout:

‘Onze school ligt middenin de Parkwijk. Een geweldige plek, de verbondenheid is groot en onze kinderen kunnen onbezorgd buitenspelen. De vernieuwing van de buurt heeft natuurlijk impact. Heel wat kinderen zijn verhuisd en vriendjes van vroeger missen elkaar. Maar we kijken met heel de school uit naar de vernieuwing. Zeker naar de connectie met het Stadspark, dat wordt fijn!’

STOKSTE PLEIN

De buurt rond ‘De Blaas’ is onherkenbaar veranderd. Oorspronkelijk een rij huizen rond een geïsoleerd binnenplein, nu een open woonbuurt en fijne ontmoetingsplek. Ook hier dachten de buurtbewoners mee.

Het resultaat is een mix van 19 huizen en 18 appartementen. Centraal in de buurt dé ontmoetingsplek voor iedereen: een groot buurthuis met terras. Wandelaars en fietsers zijn de baas. Auto’s zijn ‘verborgen’ in een half-ondergronds parkeerdek, op vraag van de bewoners zijn er extra openbare parkeerplaatsen.

Stad Turnhout is enthousiast en plant de heraanleg van het plein zelf.
Kelly Verheyen, Schepen en Bestuurder van DE ARK:

‘De nieuwe woonbuurt is prachtig en past volledig in de visie van de stad om de verbondenheid tussen buurtbewoners te versterken. Het Stoktse Plein was altijd al een belangrijk buurtplein. Maar vroeger was het té geïsoleerd met amper sociaal toezicht. Nu kijkt het nieuwe buurthuis uit over het plein. En er zijn meerdere en bredere toegangen. Het gebouw op het plein is alvast opgeknapt door Theater Stap. Zij organiseren er activiteiten voor de hele buurt.’



>>> Persoonlijke aanpak

Een fijne woonbuurt en buurtwerk zijn belangrijk. Even belangrijk zijn je eigen thuis en een persoonlijk gesprek. Onze medewerkers hebben sowieso individueel contact met onze klanten. Denk maar aan het onthaal en de telefoon, op de zitdag, op de werf, …

Onze sociale dienst gaat nog een stap verder. Zij helpen onze huurders ter plekke, éénmalig of in een intensief traject.

OP HUISBEZOEK

Huur je voor het eerst bij DE ARK?
Dan komt één van onze woonbegeleiders altijd langs om kennis te maken. Tijdens dit onthaalbezoek maken ze je wegwijs in DE ARK. En natuurlijk is zo'n bezoek een prima check of alles goed gaat.

Huur je al langer bij DE ARK?
En kregen we nooit melding van een probleem?
Dan bleef het vroeger bij dit ene onthaalbezoek. Vanuit onze visie op klantgericht werken, hebben we dit veranderd. In 2019 startten de woonbegeleiders om systematisch álle huurders een bezoek te brengen. Iets wat onze bewoners wel appreciëren.



Hanane en Nadil huren voor het eerst bij DE ARK:

'Voor ons gezin is het hier een paradijs… een mooi huis en een toffe buurt! Onze kindjes spelen graag in de tuin en hoe handig is de aparte ingang voor fietsen. Het onthaalbezoek is een aanrader. Je krijgt veel tips en een handige woonmap vol info over DE ARK, ideaal om alles netjes georganiseerd te houden. De persoonlijke aanpak is echt prettig.'

VERHUIS GOED GEREGELD

Bij een totaalrenovatie kan je zelden in je huis blijven wonen. Bewoners moeten dan verplicht verhuizen, definitief of tijdelijk. We informeren iedereen in bewonersvergaderingen. En onze verhuisbegeleider zoekt samen met elk gezin naar de beste oplossing. Zo neemt DE ARK werk en kosten uit handen.



Germaine verhuisde in augustus naar een vakantiewoning en keerde in december terug naar haar gerenoveerde huis:

'Eerst wilde ik definitief verhuizen naar een seniorenwoning. Want ik zag op tegen de rompslomp van een tijdelijke verhuis. Maar ik beet door, ook dankzij de steun van de verhuisbegeleider van DE ARK.

In de vakantiewoning kon ik al 'proeven' van een gerenoveerde woning. Het was er comfortabel uitgerust, maar ik miste mijn eigen huis. Nu ben ik heel content om terug thuis te zijn. En wat een verbetering! De open keuken, nieuwe vloeren, mijn wasmachine die niet langer in de garage staat. Absoluut blij met mijn keuze!'

INTENSIEVE BEGELEIDING

Krijgen we klachten over onderhoud? Dan volgt er altijd een huisbezoek. Stap voor stap maken we samen afspraken. We volgen nauw op en als het kan werken we samen met het sociaal netwerk rond deze bewoner.

In dezelfde geest behandelen we woonfraude of huurachterstallen (dikwijls een indicator voor een onderliggende problematiek). Verandert er niets, dan komt er een ondertekend begeleidingscontract met afspraken en evaluatiemomenten.

Pas na een lange weg van brieven, overleg, samenwerking met sociale partners, haalbare afbetalingsafspraken, … volgt de stap naar het gerecht. Gelukkig gebeurt dit uitzonderlijk.

Jef Peeters was 25 jaar advocaat van DE ARK. Zo pleitte hij dossiers rond lopende huurovereenkomsten voor het vredegerecht. Zijn ervaring:



'Anders dan in klassieke huurzaken, is het nooit de intentie van DE ARK om een huurovereenkomst te beëindigen. Integendeel, mensen een betaalbare goede woonst geven is het doel. Pas als de tekortkomingen van de huurder blijven bestaan en er geen respons is op overleg of gemaakte afspraken, geeft DE ARK opdracht voor een gerechtelijke procedure.
Daarbij heb ik vaak meegemaakt dat we – samen met de vrederechter – alsnog een verbreking van het huurcontract trachten te vermijden. Bij een verbreking is de huurder aangewezen op de private huurmarkt, waar hij onmogelijk een woning vindt op maat van zijn familiale en financiële situatie. Daarom beschouwt DE ARK een gedwongen einde van een huurovereenkomst als een mislukking en stellen ze alles in het werk om binnen de wettelijke bepalingen een oplossing te vinden. Een visie waar ik volledig achter sta.'

BETAALBARE KOOPWONINGEN







Turnhout
Bruyne Strijd



Rijkevorsel
Molenakkers





Dessel
Vogelzangstraat



Oud-Turnhout
Oosthoven Dorpskom



Ravels
Steenweg Weelde

>>> 2019 in cijfers

PROFIEL **HUURDER**

2 596 WONINGEN



59%
alleenstaande
of koppel



16%
met 1 kind



25%
met 2 of meer
kinderen

GEMIDDELDE CIJFERS

- **gezinshoofd:**
  59 jaar
- **inkomen (2016):**
  20 051 €
- **huurprijs**:
  303 €,
  de helft van de huurders betaalt minder dan
  248 €

- 686 individuele huisbezoeken, gemiddeld 57 huisbezoeken per maand
- 79 herhuisvestingen met woonbegeleiding (bij totaalrenovatie)
- 25 overlegmomenten rond buurtwerking (okt-dec)
- 125 gezinnen met huurachterstal,
  54 229 € in totaal



4 298 GEZINNEN OP DE WACHTLIJST
(in totaal op 31 dec)
919 NIEUWE INSCHRIJVINGEN
(nieuw in het jaar 2019)

PROFIEL **KANDIDAAT-HUURDER**

58%
alleenstaande
of koppel

20%
met 1 kind

22%
met 2 of meer
kinderen

GEMIDDELDE CIJFERS

- **gezinshoofd:**
  45 jaar
- **inkomen (2016):**
  12 079 €
- maandelijks 76 nieuwe kandidaat-huurders

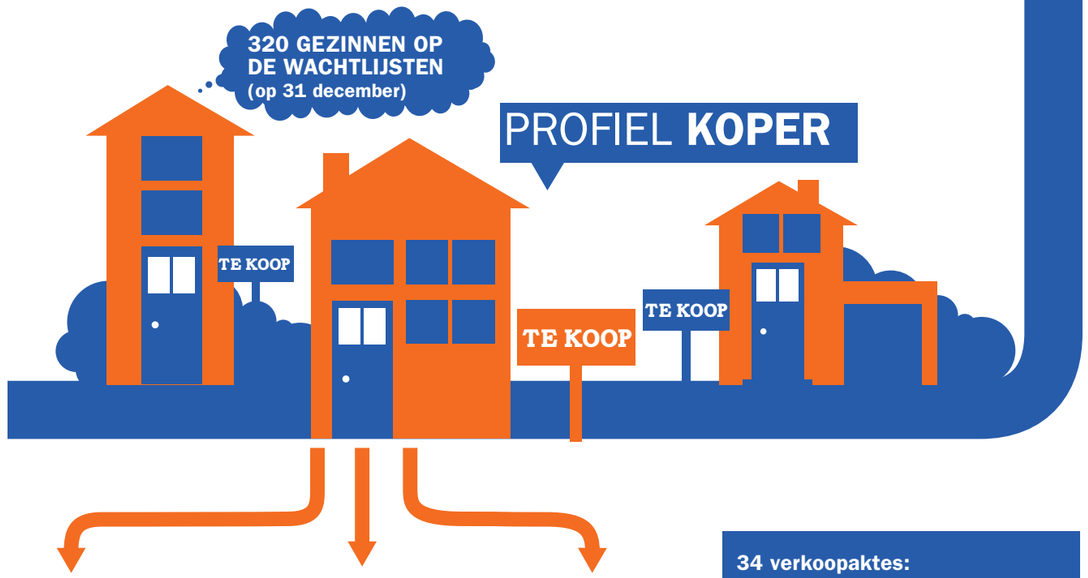
145 NIEUWE HUURCONTRACTEN

- 81 aan nieuwe huurders
- 64 aan zittende huurders die zijn verhuisd (meestal door rationele bezetting bij renovatie)

2019 IN CIJFERS

320 GEZINNEN OP DE WACHTLIJSTEN (op 31 december)

PROFIEL **KOPER**



of

53% alleenstaande of koppel zonder kinderen

18% met 1 kind

29% met 2 of meer kinderen

34 verkoopaktes:
9 appartementen en
25 huizen

GEMIDDELDE CIJFERS

- **prijs per woning incl. BTW:**
  196 886 €
- **gezinshoofd koper**
  53% -35 jaar
  38% 36-55 jaar
  9% +55 jaar
- **gezinshoofd kandidaat-koper**
  33% -35 jaar
  62% 36-55 jaar
  5% +55 jaar

PROFIEL **ONTLENER**



36% alleenstaande of koppel zonder kinderen

25% met 1 kind

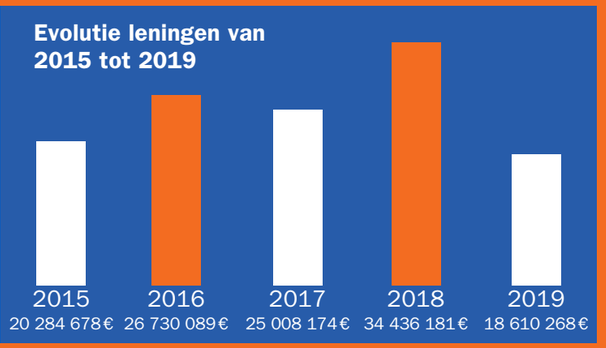
39% met 2 of meer kinderen

107 kredietaktes ondertekend voor een totaalbedrag van 18 610 268 €

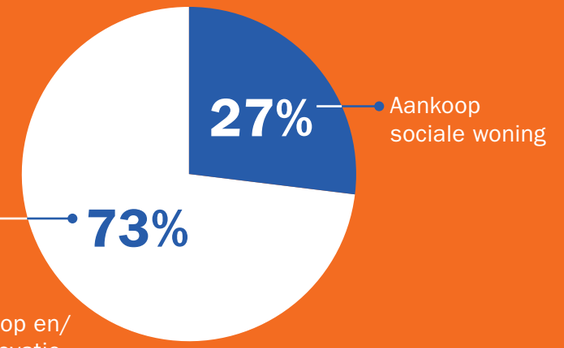
GEMIDDELDE CIJFERS

- **gezinshoofd koper**
  53% -35 jaar
  44% 36-55 jaar
  3% +55 jaar

Evolutie leningen van 2015 tot 2019



Doel leningen 2019



>>> Cohousing Land van Aa

‘Cohousing Land van Aa’ is het eerste cohousingproject binnen sociaal wonen. 25 duurzame koop- en huurwoningen in Schorvoort, de Turnhoutse vallei van de Aa. Met daar bovenop gemeenschappelijke delen zoals een wasplaats, tuin en polyvalente ruimte.

100% LEEFBAARHEIDS-MATRIX

Cohousing is hét typevoorbeeld van de leefbaarheidsmatrix binnen één project. Nergens zijn woonbuurt, buurtwerking, bewoners en hun woonst meer verweven.

- Het gaat om een groep bewoners die individueel een woning huren of kopen, maar ook ruimtes delen.
- Samen met professionele partners tekenen ze alle aspecten van hun toekomstige buurt uit: van het totaalontwerp tot richtlijnen voor beheer en onderhoud van gemeenschappelijke delen, van hun visie op samenleven tot werken aan een fijn groeps- en buurtgevoel.

WACHTLIJSTEN GEOPEND

De plannen zijn klaar, de bouwaanvraag is goedgekeurd en de wachtlijsten zijn open.

DE ARK opende een aparte wachtlijst ‘cohousing’. Want als pilootproject gelden er éxtra toewijsregels. Zoals bij de klassieke sociale huur en koop, zijn de standaard inschrijvings- en toewijsregels van kracht. Maar ook betrokkenheid en motivatie spelen mee.

In 2019 vierde de bewonersgroep hun feestelijke inschrijving voor Cohousing Land van Aa. Een belangrijk moment, want velen werken vanaf 2015 actief mee aan het project.

We zoeken nog meer bewoners! Volg de bewonersgroep op Facebook: Cohousing Land van Aa.

Lieselotte, mama van twee kleine kinderen:

‘Ik wil heel graag een huis kopen in Land van Aa. Zeker nadat ik het werk van Jean Leadloff ontdekte. Deze antropologe woonde jarenlang bij een indianenstam. Eigenlijk creëer je met cohousing een eigen moderne stam. Een duurzaam netwerk, met warme buren die elkaar kennen en er voor elkaar zijn als het nodig is.’



Oud-Turnhout Oosthoven



Verena (met dochter op de foto) en Yves schreven zich in op de wachtlijst huur:

“We wonen nu in een huis van DE ARK en zijn er heel tevreden. Open-minded besloten we om samen met onze drie kinderen Land van Aa actief te volgen. Vandaag zijn we 100% overtuigd.”



Het dorpsplein van Oosthoven heeft een ander gezicht. DE ARK bouwt hier appartementen: 6 voor kopers en 8 voor huurders. Een plek voor wel 14 gezinnen, middenin de dorpskern. Deze locatie zorgt zeker voor een prima integratie in de ruime buurt. Bewoners zullen sneller integreren in het dorpsleven en hun buren leren kennen.

Ook de bouwstijl integreert zich moeiteloos: met de hellende daken lijken het aparte huizen, net zoals deze in de omgeving.

Al van in de ontwerpfase planden we op het gelijkvloers een multifunctionele ‘commerciële’ ruimte met een maatschappelijk doel. En jawel, binnenkort opent hier een dokterspraktijk. Er zullen dus heel wat buurtbewoners over de vloer komen en kunnen proeven van sociaal wonen in de praktijk.

Dessel
Brasel Klimopstraat



Hoogstraten
Hoefijzer





Turnhout
Veldekens appartementen



Vosselaar
Rerum Novarumlaan





Turnhout
Stoktse Plein



Turnhout
Hogestraat

Ravels
De Wilders





Turnhout
Boerenkrijglaan



>>> Jezelf in vraag blijven stellen



Allemaal enthousiast op de sportdag van Sport Vlaanderen!
Dankzij onze sportambassadeur sleepte DE ARK deze mooie prijs in de wacht.

Wonen en leven, dat gaat over mensen. Voor DE ARK staat de ervaring van onze klanten centraal. Maar ook de ervaring van partners en medewerkers. Dat alles vormt de basis voor klantgericht werken. We werken aan een duurzame klantenrelatie, stellen onze werking in vraag en sturen bij waar mogelijk. Onze coördinator proces- en klantgericht werken houdt de vinger aan de pols.

ONZE KLANTEN EN PARTNERS

Elk jaar organiseren we schriftelijke bevragingen of adviesgroepen, waarbij een representatieve groep klanten en partners debatteren over diverse onderwerpen. We bevragen breed: (kandidaat-)huurders, nieuwe en vertrokken huurders, kandidaat-kopers en ook partners waarmee we samenwerken. We stellen actief vragen en luisteren goed naar wat klant of partner belangrijk vinden. Met deze input stemmen we stap voor stap onze werking af.

In 2019 zetten we een grootschalige tevredenheidsbevraging op touw. De resultaten zijn verwerkt en breed gecommuniceerd.

In grote lijnen, merken we over de jaren heen een duidelijke vooruitgang en we krijgen positieve feedback. Maar we zijn zeker zo blij met de werkpunten. De bevraagden zijn in het algemeen tevreden over DE ARK. Ze appreciëren onze duidelijke communicatie, al mag het 'waarom' van een beslissing nog duidelijker. Ook de opvolging en communicatie bij technische meldingen kan beter. Onze medewerkers zijn vriendelijk, soms mogen ze zich wel meer inleven in de situatie van de klant. En eentje waar we bijzonder blij mee zijn: onze huurders zijn heel tevreden over hun buurt!

In 2020 komen er opnieuw adviesgroepen. Samen kijken we hoe we de werkpunten uit de bevraging concreet aanpakken en we peilen naar de verwachtingen.

ONZE MEDEWERKERS

Heel wat medewerkers hebben dagelijks contact met bewoners en partners. Zo weten ze goed wat bij hen leeft, de resultaten van de tevredenheidsbevragingen bevestigen meestal hun idee.

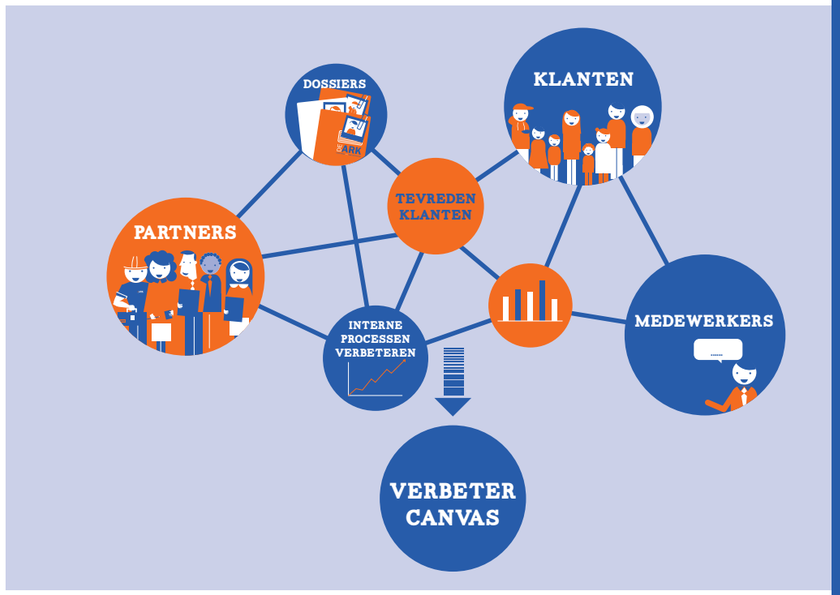
We gaan er zelf mee aan de slag. In 2019 brachten alle teams hun processen in kaart. Per proces schetsten ze de opeenvolgende activiteiten.
Wat loopt goed? Wat kan beter? Hoe ervaart de klant dit? Waar is ruimte om meer klantgericht te werken?

Een verrassende denkoefening, het team Projecten en Ontwikkeling stuurde alvast hun processen bij. Een project gaat nu in een vroegere fase naar de projectcoördinator uitvoering.

De klassieke teamleider bestaat niet meer, ze werken voortaan als een samensturend team. Dit alles zorgt voor een efficiëntere uitvoering en communicatie met de projectpartners en klanten.

ALLES SAMEN IN EEN VERBETERCANVAS

De leerpunten uit de bevragingen, adviesgroepen, processen, maar ook bijvoorbeeld uit klachtendossiers bundelen we in een verbetercanvas. Dit is een handig werkinstrument om te blijven groeien als klantgerichte organisatie.



COLOFON

Met dank voor de foto's aan Fiks-studio, Tuur Gevers, Jong Digidak, Katrien Michiels, Ontwerpatelier Peter Jannes, Jef Peeters, Germaine Van Deun, Kristel Verschuren en medewerkers van DE ARK: Linda Smet, Marjolijn Druyts, Jos Mertens en Liesbeth Gebruers

Coronatijden vragen een aparte aanpak. Speciale dank aan iedereen voor de zelfgemaakte foto's en selfies!

Coverbeeld:
sfeerbeeld buurt rond Turnhout Turnova

Lay out:
Fiks-studio

Datum van uitgifte:
mei 2020

Verantwoordelijke uitgever:
Peter Vanommeslaeghe

Gedrukt op
100% gerecycleerd papier

DE ARK kiest voluit voor gerecycleerd papier. Door het recycleren van papier en karton zetten we materialen duurzamer in en verlagen we de CO_2-uitstoot. Zo onderstrepen wij onze betrokkenheid bij een duurzame samenleving.

EEN EIGEN THUIS IN EEN AANTREKKELIJKE BUURT

Woonmaatschappij DE ARK creëert kansen voor kwaliteitsvol en betaalbaar wonen en leven. Onze huurders en kopers vinden bij ons een eigen thuis. Samen werken we aan een aantrekkelijke buurt waar het goed leven is.

DE ARK verhuurt 2 600 woningen en bouwt en renoveert altijd verder. In 2019 verkochten we 36 betaalbare woningen. 106 gezinnen tekenden in op een voordelige Vlaamse Woonlening.

DE ARK heeft 50 medewerkers en werkt samen met Arendonk, Baarle-Hertog, Balen, Beerse, Dessel, Hoogstraten, Kasterlee, Lille, Merksplas, Mol, Oud-Turnhout, Ravels, Retie, Rijkevorsel, Turnhout en Vosselaar.

DE ARK
Campus Blairon 599
2300 Turnhout
014 40 11 00
info@arkwonen.be
www.arkwonen.be

Volg ons op LinkedIn: woonmaatschappij DE ARK.

DE ARK

GOED WONEN >>> MOOI BETAALBAAR