

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 412

van **WARD KENNES**

datum: 20 februari 2017

aan **LIESBETH HOMANS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR,
INBURGERING, WONEN, GELIJKE KANSEN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW) - Klantentevredenheidsmeting

De verwachtingen van de mensen tegenover de overheid zijn groot. Zij verwachten niets minder dan een onberispelijke en een snelle dienstverlening. Een vraag die vandaag gesteld wordt moet, liefst nog dezelfde dag, van een sluitend en duidelijk antwoord voorzien worden. Dit laatste is overigens een fenomeen dat sterk gevoed wordt door de alsmaar sneller evoluerende digitalisering. De uitdagingen waar de samenleving mee geconfronteerd wordt, worden alsmaar groter en van de overheid en van haar diensten wordt verwacht dat ze op al die uitdagingen inspeelt. Daartoe is een administratie nodig die flexibel en wendbaar is en die zich kan concentreren op haar kerntaken.

Uiterst belangrijk is dat de overheidsdiensten constant waken over de kwaliteit van hun dienstverlening naar de burger (en naar andere overheden) toe en daartoe ook de nodige klantentevredenheidsonderzoeken uitvoeren. Uit het recente rapport van het Rekenhof over de personeelsbesparingen bij de Vlaamse overheid blijkt onder meer dat - voor wat betreft de periode 2009-2014 betreft - de budgettaire besparing en de beoogde vermindering van de personeelsaantallen bij de helft van de bevraagde entiteiten een negatieve impact van de besparingen op de kwaliteit van de dienstverlening ondervonden werd (het niet halen van termijnen, vertragingen, schrapping of uitstel van projecten, verlaagd niveau van dienstverlening). Dat zijn vaststellingen die tot nadenken stemmen en die absoluut dienen vermeden te worden.

Werd er inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd voor wat de werking en de dienstverlening betreft van de VMSW?

Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen deze in de werking van de VMSW worden geïmplementeerd?

Indien niet, binnen welke tijdsspanne zal dergelijke meting alsnog uitgevoerd worden?

LIESBETH HOMANS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR, INBURGERING, WONEN, GELIJKE KANSEN EN ARMOEDEBESTRIJDING

ANTWOORD

op vraag nr. 412 van 20 februari 2017

van **WARD KENNIS**

De VMSW bevaart structureel verschillende aspecten van haar dienstverlening.

Sinds mei 2015 bevaart de VMSW structureel haar dienstverlening bij de bouw- en renovatieprojecten van de sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's). Zodra een SHM een project voorlopig oplevert en hiervoor de eindafrekening ontvangt, verstuurt de VMSW een korte bevraging over haar dienstverlening bij o.a. de financiering, de programmering, haar adviezen op de ontwerpen en aanbestedingen. De VMSW scoort hierop algemeen 7,6/10. De resultaten bespreekt de VMSW halfjaarlijks met haar sector op het Overlegplatform Sociaal Wonen. Met de pijnpunten, zoals de afstemming tussen bouw- en infrastructuurprojecten, gaat de VMSW aan de slag in haar jaar- en ondernemingsplan.

De VMSW organiseert als kenniscentrum voor sociaal wonen regelmatig opleidingen en studiedagen voor de SHM's en sociale verhuurkantoren (SVK's). Sinds november 2014 evalueert de VMSW haar opleidingen structureel. Elke deelnemer ontvangt na een opleiding een korte bevraging. De VMSW streeft naar een algemene score van 4/5 voor haar opleidingen. Deze indicator legt ze ook vast in haar vormingsplan en in haar ondernemingsplan. In 2016 scoorden de opleidingen voor de SHM's gemiddeld 4,1/5. De opleidingen voor SVK's scoorden gemiddeld 4/5. Om de kwaliteit van haar opleidingen te garanderen organiseert de VMSW opleidingen voor haar medewerkers over het geven van opleidingen. De resultaten van haar opleidingen bespreekt de VMSW ook op het Overlegplatform Sociaal Wonen.

In het kader van de Vlaamse Woonlening bevaart de VMSW structureel haar dienstverlening bij het verstrekken van de sociale lening. Ook de dienstverlening van de lokale SHM's bij het verstrekken van de lening wordt bevaart. Drie maanden na het verlijden van hun akte ontvangen de ontleners een online enquête (als het e-mailadres gekend is) of een enquête op papier. De dienstverlening van de verschillende diensten en informatiemiddelen van de VMSW krijgen een gemiddelde score van 4,1/5. De VMSW streeft in haar ondernemingsplan naar een score van 4/5. 96% van haar ontleners zou de Vlaamse Woonlening aanbevelen. De VMSW bespreekt deze resultaten op haar raad van bestuur.

De VMSW bevaart ook haar dienstverlening tegenover de SVK's. Bij deze bevraging in 2015 behaalde VMSW een gemiddelde score van 3,7/5. Ze besprak deze resultaten op haar raad van bestuur en koppelde een actieplan aan de resultaten. In 2017 zal de VMSW deze bevraging herhalen.

Naast bovenstaande structurele bevragingen, bevaart de VMSW ook ad hoc haar dienstverlening. Zo bevroeg ze haar dienstverlening bij de REG- en VKF-premies, haar externe communicatie, haar vakblad woonwoord, haar vernieuwde website en woonnet.be (extranet voor SHM's, gemeenten en OCMW's).