

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 472

van **WARD KENNES**

datum: 9 maart 2017

aan **LIESBETH HOMANS**

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

Vlaamse Wooninspectie - 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 inspelen. 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) 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 - wat betreft de periode 2009-2014 - door de budgettaire besparing en de beoogde vermindering van de personeelsaantallen bij de helft van de bevraagde entiteiten een negatieve impact 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 inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd voor wat de werking en de dienstverlening van de Vlaamse Wooninspectie betreft?

Zo ja, wat zijn daarvan de resultaten van? Op welke wijze zullen ze in de werking van de Vlaamse Wooninspectie worden geïmplementeerd?

Zo neen, binnen welke tijdspanne 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. 472 van 9 maart 2017
van **WARD KENNES**

Gezien de specifieke taken van de Vlaamse Wooninspectie werd er nog geen klantentevredenheidsmeting uitgevoerd. De Vlaamse Wooninspectie is immers een handhavingsinstantie die nooit 'goed' nieuws brengt. Hierdoor zouden de resultaten van een klantentevredenheidsmeting gekleurd kunnen zijn.

Met andere handhavingspartners (bv. parketten en gemeenten) is er een nauwe samenwerking/afstemming. Zo kunnen eventuele bemerkingen in verband met de dienstverlening onmiddellijk worden aangepakt.

Tot slot, het Steunpunt Wonen voert een onderzoek uit ter evaluatie van de kwaliteitsvereisten en het bijhorende meetinstrument. Hierin wordt ook bekeken hoe stakeholders betrokken kunnen worden bij de werking. Het tweede deel van het onderzoek zal eind april aanvangen. Het einde is voorzien tegen april 2018.