freya van den bossche

vlaams minister van energie, wonen, steden en sociale economie

antwoord

op vraag nr. 251 van 29

van willy segers

In toepassing van het besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen (het Erkenningenbesluit) beoordelen momenteel visitatiecommissies de prestaties van 100 Sociale Huisvestingsmaatschappijen (SHM’s). De eerste visitatieronde is in 2016 afgerond. Tot en met eind januari 2014 werden 38 sociale huisvestingsmaatschappijen door een visitatiecommissie op hun prestaties beoordeeld. Momenteel is voor 27 maatschappijen het volledige visitatieproces afgerond. D.w.z. dat hun definitieve visitatierapport samen met de reactie van de maatschappij en mijn beslissing werden gepubliceerd. Men kan die publicaties terugvinden op de website van Wonen-Vlaanderen, of via http://rapporten.visitatieraad.be komt men rechtstreeks op de juiste pagina.

Het Erkenningenbesluit voorziet in 6 verschillende prestatievelden, die telkens uit meerdere operationele doelstellingen bestaan. Binnen het 6de prestatieveld “Klantvriendelijkheid” is de eerste operationele doelstelling “De SHM informeert burgers snel en duidelijk”. Volgens het ministerieel besluit van 21 december 2007 is het verstrekken van begrijpelijke informatie een van de ‘basisbegeleidingstaken’ van elke SHM. De visitatiecommissie beoordeelt dus of SHM’s op dit vlak goede prestaties leveren, waarbij de communicatie afgestemd is op de doelgroep.

Het draaiboek prestatiebeoordeling (dat u kan vinden op de website van Wonen-Vlaanderen) bevat meer gedetailleerde informatie over wat deze operationele doelstelling omvat. De visitatiecommissies die de prestatiebeoordelingen uitvoeren zullen onder meer peilen naar de bereikbaarheid van de SHM, de klantvriendelijkheid van het onthaal, de mate waarin het doelpubliek een juist en helder antwoord op vragen krijgt,… Ook de inspanningen van de SHM om klanten en burgers te bereiken en degelijk te informeren komen aan bod. Houdt de SHM rekening met de specifieke omstandigheden van huurders? Is de schriftelijke communicatie van de SHM verstaanbaar? Beschikt de SHM over een informatiebrochure met duidelijke informatie voor het doelpubliek? Welke kanalen gebruikt de SHM om de klanten te bereiken en te informeren? Is de klachtenprocedure voldoende gekend bij de huurders en op welke manier gaat de SHM om met klachten?

Klare en begrijpelijke taal is dus een expliciet aandachtspunt tijdens de visitaties.

De reeds gepubliceerde visitatierapporten tonen aan dat de meeste SHM’s op dit vlak goede prestaties leveren. Visitatiecommissies gaan trouwens ook actief op zoek naar goede voorbeelden. Twee van deze goede praktijken zijn trouwens genomineerd voor de Beste-Praktijkprijzen 2014 welke ik op 20 februari 2014 zal uitreiken, aan het einde van de studie over één jaar visitaties. Meer informatie over deze goede praktijken vindt men op de website van Wonen-Vlaanderen. Het gaat om:

* Helpt Elkander uit Waregem voor hun brochure als jaarlijkse informatiebron voor bewoners.
* Nieuw Sint-Truiden uit Sint-Truiden voor klare taal en de gebruikte brochures waarmee ze inspelen op concrete vragen van (kandidaat-)huurders.

Toch hebben visitatiecommissies ook al een aantal keer geoordeeld dat de prestaties van de SHM op deze doelstelling voor verbetering vatbaar zijn. Soms heeft dat rechtstreeks te maken met helder en duidelijk taalgebruik. In die gevallen doet de visitatiecommissie concrete aanbevelingen aan de SHM wat de belangrijkste werkpunten zijn. Het is aan de SHM zelf om gevolg te geven aan de aanbevelingen en de suggesties van een visitatiecommissie. De meeste van de tot nu toe gepubliceerde visitatierapporten hebben vertrouwen in het feit dat de maatschappij zelfstandig de verbeterpunten zal oppakken en dat de minister geen specifieke maatregelen moet nemen.

Ik ben ervan overtuigd dat de visitaties bij SHM’s een stimulans zullen betekenen om bij hun communicatie (brieven, formulieren, informatiebrochures, website,…) nog meer zorg te besteden aan de klare taal.

Tenslotte wil ik wijzen op de ondersteunende rol van VMSW. De VMSW ondersteunt de SHM’s in hun communicatie in klare en duidelijke taal. In oktober 2012 organiseerde de VMSW twee opleidingen ‘klare taal’ voor de medewerkers van de SHM’s en de sociale verhuurkantoren. De opleiding werden gegeven door het Huis van het Nederlands en door Jan Hendrickx (woordvoerder van SHM Woonhaven Antwerpen). In november 2013 bezorgde de VMSW 30.000 Wablieftkranten over sociaal wonen aan SHM’s. Zij deelden de kranten op hun beurt uit aan hun (kandidaat)-huurders. De krant brengt journalistieke artikels en legt de sector in klare taal uit.