

V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 2005-2006

4 april 2006

**VOORSTEL VAN RESOLUTIE**

**– van de heer Carl Decaluwe en de dames Veerle Heeren, Else De Wachter en Dominique Guns –  
betreffende een tevredenheidsenquête voor sociale huurders**

**VERSLAG**

**namens de Commissie voor Wonen, Stedelijk Beleid, Inburgering en Gelijke Kansen  
uitgebracht door de heer Sven Gatz**

*Samenstelling van de commissie:*

*Voorzitter:* de heer Jan Penris.

*Vaste leden:*

mevrouw Monique Moens, de heren Jan Penris, Erik Tack, Christian Verougstraete, Rob Verreycken;

de dames Cathy Berx, Hilde Crevits, de heer Tom Dehaene, mevrouw Veerle Heeren;

de heer Sven Gatz, mevrouw Dominique Guns, de heer Hugo Philtjens;

de dames Else De Wachter, Caroline Gennez, Michèle Hostekint.

*Plaatsvervangers:*

de heer Erik Arckens, de dames An Michiels, Monique Moens, de heren Felix Strackx, Wim Van Dijck, Roland Van Goethem, Jurgen Verstrepen, John Vrancken;

de heren Carl Decaluwe, Stefaan De Clerck, mevrouw Monica Van Kerrebroeck, de heer Johan Verstreken;

de heren Marc Cordeel, mevrouw Hilde Eeckhout, Gilbert Van Baelen;

de heren Dirk De Cock, Marcel Logist, Chokri Mahassine.

*Toegevoegde leden:*

mevrouw Mieke Vogels;

de heer Bart De Wever.

---

*Zie:*

**619** (2005-2006)

– Nr. 1: Voorstel van resolutie

DAMES EN HEREN,

De Commissie voor Wonen, Stedelijk Beleid, Inburgering en Gelijke Kansen besprak op 16 maart 2006 het voorstel van resolutie betreffende een tevredenheidsenquête voor sociale huurders.

### 1. Toelichting door de indieners

De heer *Carl Decaluwe* verklaart dat in een semipublieke sector zoals de sociale huisvesting het voor de slagkracht van het beleid van belang is dat de overheid voeling heeft met ‘de hartslag van de burger’. In een sector die werkt met publieke middelen moet er een goede dienstverlening verstrekt worden om het vertrouwen van de burgers in hun overheid te behouden. De heer Decaluwe beklemtoont dat het voorstel van resolutie in feite niet zoveel vraagt. Toch heeft het te maken met een bijzonder belangrijk uitgangspunt voor het beleid.

De indieners lieten zich inspireren door de Vlaamse vervoersmaatschappij De Lijn, waar geregeld grootschalige tevredenheidsenquêtes worden georganiseerd. Dat is ook zo bij de NMBS. De resultaten van die onderzoeken worden aangewend bij beslissingen om het beleid bij te sturen.

De heer Decaluwe is zich bewust van mogelijke bezwaren over de kostprijs van dergelijke geregelde onderzoeken. Maar hij heeft zich geïnformeerd bij Vlaams volksvertegenwoordiger Jan Peumans, die voordien directeur was bij De Lijn. Daarbij heeft hij vastgesteld dat dergelijke enquêtes geen tientallen miljoenen euro kosten en dat de kostprijs ervan al bij al nog meevalt. Met een kleine honderdduizend euro kan men al een voldoende representatief aantal huurders ondervragen om wetenschappelijk verantwoorde conclusies te kunnen trekken.

In samenwerking met de Koning Boudewijnstichting is door de socialehuisvestingsmaatschappij De Mandel, Roeselare, al een project uitgewerkt met de naam: ‘Tweezijdig. De stem van de huurder in de bouwmaatschappij’. Uit dat experiment bleek dat de enquêtes waardevolle gegevens opleverden voor het beleid van de maatschappij, aldus de heer Decaluwe.

Spreker looft de heer Marino Keulen, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Stedenbeleid, Wonen en Inburgering, omdat “hij het thema Wonen hoog op de politieke agenda heeft geplaatst”. Socialehuis-

vestingsmaatschappijen hebben evenwel niet een algemeen kader om de tevredenheid van hun bewoners na te gaan. De heer Decaluwe wijst er daarbij op dat er grote verschillen zijn bij het publiek van de huisvestingsmaatschappijen; er zijn verschillen stad/platteland en eengezinswoningen/appartementen. In die zin moet bij een peiling naar de tevredenheid rekening kunnen worden gehouden met die verschillen.

Binnen de beperkte mogelijkheden van de begroting moet het mogelijk zijn een representatief staal van huurders van socialehuisvestingsmaatschappijen te ondervragen over hun tevredenheid. Het voorstel van resolutie vraagt, volgens spreker, slechts één zaak: dat de minister een initiatief zou nemen voor het opstellen van een tevredenheidsenquête binnen de sector van de sociale huisvesting, met een algemeen gedeelte voor heel Vlaanderen maar waarbij er ook rekening wordt gehouden met sterke regionale verschillen.

### 2. Bespreking

Mevrouw *Else De Wachter* hoopt dat men met een dergelijke tevredenheidsenquête zowel de betrokkenheid van de huurders als de dienstverlening van de SHM kan verbeteren. Zij denkt dat men dan een beter inzicht zal krijgen in de praktische situatie van de huisvestingsmaatschappijen. Zij zegt zich ervan bewust te zijn dat een enquête ‘niet alleenzaligmakend’ is. Het kan slechts een bijkomend middel zijn om de dienstverlening te verbeteren. Ook vraagt zij dat een dergelijke enquête verwoord wordt in verstaanbare taal voor de huurders.

Mevrouw *Dominique Guns* steunt de vraag die is opgenomen in het voorstel van resolutie. Als er heden ten dage sociale woningen worden gebouwd, zijn die meestal zeer goed, aldus mevrouw Guns. Maar de woning alleen maakt niet de tevredenheid. Er is ook de omgeving, de ondersteuning die men krijgt, de renovatie van de oudere woningen, en de welzijnsaspecten in de relatie huurder-SHM. Al die elementen zouden eveneens aan bod moeten kunnen komen in de enquête. Mevrouw Guns dringt erop aan dat mede onderzocht wordt in welke mate de sociale huurder nood heeft aan woonondersteuning: “Een paar vragen meer of minder zal de prijs niet ernstig opdrijven”.

De heer *Jan Penris* verklaart als oppositielid het voorstel van resolutie niet ongenegen te zijn. Hij zegt af en toe van mening te verschillen met de minister over

de kwaliteit van de socialehuurwoningen. Hij beseft dat er heel goede maatschappijen zijn, die een uitstekende dienstverlening aanbieden. Hij denkt daarbij aan de al genoemde maatschappij De Mandel, die de titel ‘Trends-gazelle’ heeft verworven. De economische wereld heeft vastgesteld dat die maatschappij op een bijzonder adequate en klantvriendelijke manier gerund wordt. Spreker veronderstelt dat de tevredenheid bij de huurders van De Mandel aangenaam hoog zal zijn. Maar hij kent andere maatschappijen, waarvan hij op zijn dienstbetoon schrijnende verhalen hoort, in het Antwerpse bijvoorbeeld. Die klachten worden trouwens door de Ombudsman bevestigd, aldus de heer Penris.

Het zou interessant zijn te onderzoeken waar de problemen zich situeren. Daarbij is een enquête een geschikt instrument, niet alleen voor wetenschappelijke doeleinden maar ook om er beleidsconclusies uit te trekken. De vraag is evenwel hoeveel dat zal kosten. Als het gaat over enkele tienduizenden euro's, dan is dat een redelijke prijs voor een nuttig werkmiddel. Maar als dat onderzoek meer zou kosten dan redelijk is, dan gaat de heer Penris niet akkoord. Er mogen geen finances afgeleid worden waarmee huizen gebouwd kunnen worden.

Mevrouw *Dominique Guns* noemt die twijfel over de kostprijs een van de redenen waarom de indiening van het voorstel zo lang is uitgebleven.

De heer *Marino Keulen*, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Stedenbeleid, Wonen en Inburgering, zegt het een goed voorstel te vinden. “Meten is weten”, hoewel de uitvoering van dat principe het beleid soms kwetsbaar maakt. Maar het geeft de beleidsmakers de gelegenheid om hun beleid tijdig aan te passen. De minister weet dat de socialehuisvestingsmaatschappijen (SHM) autonome instellingen zijn, maar het Vlaamse Gewest subsidieert de sector zwaar. Daarom is het ook voor de Vlaamse overheid interessant te weten hoe het gesteld is met de kwaliteit van de huisvesting, met de leefbaarheidsproblemen in de wijken, en met de opinie van de huurders omtrent de dienstverlening van de SHM. Dergelijke enquêtes kunnen zowel voor de minister als voor de commissie heel wat waardevolle informatie opleveren.

De minister gaat ermee akkoord dat het aspect kostprijs niet uit het oog mag worden verloren. Hij heeft bij het Kenniscentrum voor Duurzaam Wonen geïnformeerd naar de prijs. Een dergelijke enquête kost zowat 150 euro per ondervraagde. Dat kost zoveel

omdat het afnemen van enquêtes heel wat voorbereiding vergt, zoals de opleiding van medewerkers en het laten uitwerken van de gepaste vragen. Daarom denkt de minister eraan te werken met representatieve steekproeven in de verschillende delen van Vlaanderen en bij maatschappijen van diverse omvang en samenstelling.

De minister belooft dan ook gevolg te geven aan de vraag van het voorstel van resolutie. Hij is ervan overtuigd dat men op die manier een betere naam kan bezorgen aan een sector die al te vaak in verband wordt gebracht met grote problemen en ontevreden klanten. Waar de gegevens van de enquête aantonen dat er leemten bestaan, kan het beleid ingrijpen.

De heer *Carl Decaluwe* is eveneens van mening dat de socialehuisvestingsmaatschappijen goede woningen bouwen. Dat blijkt ook uit de experimentele enquête bij De Mandel. De huurders zijn vrij tevreden over de kwaliteit van hun woning. De tevredenheid is wat minder over de energieaspecten van het wonen. Misschien moet er een wat nauwere samenwerking komen tussen minister Marino Keulen en milieu-minister Kris Peeters. Uit de enquête bleek ook een zekere ontevredenheid over de ondoorzichtigheid van de berekening van de huurlasten.

Maar de grootste klachten betroffen de woon-omgeving: het onderhoud van de groenzones, de hondenpoep, geluidsoverlast, het zwerfvuil en het vandalisme. Volgens de heer Decaluwe wijst dat erop dat de problemen niet alleen kunnen opgelost worden door de huisvestingsmaatschappijen, maar dat bijvoorbeeld ook de gemeenten hun verantwoordelijkheid hebben. De heer Decaluwe vraagt dat de enquêtes geregeld zouden herhaald worden zodat er op de duur bepaalde trends zichtbaar worden. Het zou goed zijn voor het imago van de sector als men kan wijzen op verbetering. Bij De Lijn pakt men dat ook zo aan en dat heeft geleid tot een veel positiever imago van de vervoersmaatschappij.

De heer *Jan Penris* verklaart niet bang te zijn van de conclusies van dergelijke onderzoeken. Als die conclusies gebaseerd zijn op een wetenschappelijke aanpak, kan men er mee rekening houden. Als de resultaten positief zijn, dan is dat des te beter. Maar de heer Penris is ervan overtuigd dat er bij bepaalde Antwerpse maatschappijen andere zaken aan het licht zullen komen dan bij een voortreffelijke maatschappij als De Mandel, Roeselare.

### 3. Stemming

Het voorstel van resolutie betreffende een tevredenheidsenquête voor sociale huurders wordt aangenomen met 9 stemmen.

*De verslaggever,*

Sven GATZ

*De voorzitter,*

Jan PENRIS

---