

V L A A M S   P A R L E M E N T



Zitting 2005-2006

14 december 2005

**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**

## TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Een goede overheidsdienstverlening versterkt het vertrouwen van de burgers in hun overheid. Dat geldt ook voor het woonbeleid en steevast voor de sociale huisvesting. Betaalbaar en kwalitatief wonen in een leefbare en veilige buurt voor iedereen: dat is het doel van een goed woonbeleid. Wonen is meer dan huisvesting alleen. Wonen is eveneens belangrijk voor het welzijn, niet alleen omdat wonen op zich elementair is, maar ook omdat goed wonen andere domeinen van het dagelijkse leven beïnvloedt, zoals gezondheid en onderwijs. Wonen is de jongste jaren steeds meer een maatschappelijk item geworden.

De laatste jaren realiseert de wereld van de sociale huisvesting zich dat haar rol verder gaat dan het bouwen van appartementen en woningen. Meer en meer staan de huurders en de beleving van de woonsituatie in de kijker.

We stellen onmiskenbaar vast dat er zich leefbaarheidsproblemen voordoen in de sociale woonwijken. Via een beoordeling van de bewoners van sociale woningen over onder meer de leefbaarheid van hun woonomgeving zouden belangrijke signalen kunnen worden opgevangen. Een rangschikking van de knelpunten die uit een dergelijke bewonersbeoordeling gedestilleerd worden, zal weliswaar sterk buurtgebonden zijn. Dat kunnen zowel woonstgerelateerde problemen als omgevingsproblemen zijn, die al dan niet aanleiding geven tot een onveiligheidsgevoel.

Het is belangrijk dat er een algemeen kader komt, waarin rekening gehouden wordt met regionale verschillen, met de situatie in de stad en op het platteland en met kleine en grote maatschappijen. De bedoeling is dat de resultaten kunnen worden gebruikt om de beleidswerking bij te sturen. De uitgevoerde tevredenheidsenquêtes bij zowel De Lijn als de NMBS bewijzen dat zo'n enquête tot positieve resultaten kan leiden.

Ook de relatie met de sociale huisvestingsmaatschappij (SHM) kan onder de loep worden genomen via eenzelfde tevredenheidsenquête. Burgers appreciëren een dienstverlening waarin ze hun eigen reflecties zien en worden graag ernstig genomen. Ze zijn ook mondiger en willen betrokken worden.

Carl DECALUWE

Veerle HEEREN

Else DE WACHTER

Dominique GUNS

---

## VOORSTEL VAN RESOLUTIE

Het Vlaams Parlement,

- gelet op het feit dat er geen uniform tevredenheidsonderzoek bestaat in de sector van de sociale woningbouw;
- overwegende dat:
  - 1° via het meten en peilen van verwachtingen en percepties naar hun belangrijkheid het niveau van tevredenheid van sociale huurders kan worden bepaald. Dat helpt te achterhalen welke punten prioritair voor verbetering van de huisvesting en de leefbaarheid in sociale woonwijken in aanmerking komen;
  - 2° een goede dienstverlening binnen het sociaal woonbeleid het vertrouwen van de burgers in hun overheid versterkt;
- vraagt de Vlaamse Regering om een initiatief te nemen voor het opstellen van een tevredenheidsenquête binnen de sociale huisvestingssector met een algemeen gedeelte voor heel Vlaanderen waarbij er ook rekening wordt gehouden met de sterke regionale verschillen.

Carl DECALUWE

Veerle HEEREN

Else DE WACHTER

Dominique GUNS

---