

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 455
van **JELLE ENGELBOSCH**
datum: 30 maart 2016

aan **LIESBETH HOMANS**

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

Sociale verhuurkantoren - Tevredenheidsmeting huurders

Recent werd een studie van het Steunpunt Wonen gepubliceerd waarin dieper werd ingegaan op de tevredenheidsmeting van huurders die via een sociale huisvestingsmaatschappij (shm) huren. Daarbij werd een tool ontwikkeld en getest om op een uniforme manier naar de tevredenheid van huurders te peilen. In samenwerking met enkele shm's werden verschillende testprojecten uitgerold, waarna ook een evaluatie volgde.

Uit deze evaluatie bleek dat de shm's de enquête positief beoordeelden en tot nieuwe inzichten waren gekomen over hun werking. Wel uitten de onderzoekers de kritische bedenking dat zo'n tevredenheidsmeting erg complex is en veel tijd en geld vraagt.

Dergelijke enquêtes zijn echter niet alleen nuttig bij shm-huurders, maar kunnen ook de werking van de sociale verhuurkantoren (svk's) verbeteren.

1. Zijn er vandaag reeds svk's die de tevredenheid van hun huurders meten? Zo ja, hoe gebeurt dit?
2. Het Steunpunt Wonen focuste in zijn onderzoek vooral op de shm's.
Welke mogelijkheden zijn er voor een tevredenheidsmeting bij svk's? Hoe kunnen de inzichten van de studie toegepast worden op de svk's?
3. Welke waarde hecht de minister aan tevredenheidsmetingen bij svk's en shm's? Is ze van oordeel dat de kosten opwegen tegen de voordelen die eraan verbonden zijn?
4. Overweegt de minister een al dan niet verplichte tevredenheidsmeting in te voeren voor shm's en svk's? Indien dat het geval is, welke termijn hanteert ze hiervoor?

LIESBETH HOMANS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 455 van 30 maart 2016

van **JELLE ENGELBOSCH**

1. Ja, via een schriftelijke of mondelinge bevraging bij hun huurders.
2. SVK's kunnen eveneens een gerichte bevraging van hun huurders organiseren om de tevredenheid met de dienstverlening na te gaan. De inzichten uit het onderzoeksrapport en het ontwikkelde meetinstrument kunnen in principe hiervoor gehanteerd worden.
Dit vergt wel een aanpassing van de ontwikkelde vragenlijsten, aangezien niet alle vragen even relevant zijn voor de SVK's.
3. Een periodieke tevredenheidsmeting door zowel SHM's als SVK's bij hun huurders kan zeker interessant en nuttig zijn. Het vormt immers één van de instrumenten om de dienstverlening te verbeteren en af te stemmen op de verwachtingen van de huurders.

Bij de ontwikkeling van het meetinstrument werd getracht om de kosten verbonden aan het uitvoeren van een tevredenheidsmeting door de SHM zo laag mogelijk te houden. Het ter beschikking stellen van een gebruiksvriendelijk, modulair en flexibel meetinstrument zorgt er al voor dat de kostprijs van een bevraging voor de SHM wordt gedrukt. De sociale verhuurder zal zelf de afweging moeten maken of de meerwaarde van de bevraging opweegt ten opzichte van de specifieke kostprijs.

4. Voor de SHM's is reeds in een verplichte tevredenheidsmeting voorzien.
Voor de SVK's is niet voorzien in een verplichte tevredenheidsmeting.
Gezien hun schaal en werkwijze lijkt het mij ook niet opportuun om dit op te leggen.