

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 399

van **WARD KENNES**

datum: 16 februari 2017

aan **LIESBETH HOMANS**

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

Agentschap Wonen-Vlaanderen - 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 inspeelt. 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 - voor wat betreft de periode 2009-2014 betreft - de budgettaire besparing en de beoogde vermindering van de personeelsaantallen bij de helft van de bevraagde entiteiten een negatieve impact van de besparingen op de kwaliteit van de dienstverlening heeft (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 er inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd voor wat de werking en de dienstverlening van het Agentschap Wonen Vlaanderen uitgevoerd?

Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen deze in de werking van het Agentschap Wonen Vlaanderen geïmplementeerd worden?

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. 399 van 20 februari 2017

van **WARD KENNES**

Het agentschap Wonen-Vlaanderen heeft onlangs haar transitietraject afgerond.

In dat traject nam het agentschap de kans om de eigen werking en dienstverlening door te lichten en processen op elkaar af te stemmen. Daarvoor interviewde ze in 2014 onder meer de belangrijkste spelers op de woningmarkt, waarbij gepeild werd naar hun verwachtingen, behoeften, ervaringen en wensen. Gezien deze recente afronding van het transitietraject heeft Wonen-Vlaanderen nog geen algemene klantentevredenheidsmeting gepland.

Bovendien stelt Wonen-Vlaanderen vast dat het een veelheid aan belanghebbenden/klanten heeft, wat een algemene bevraging bemoeilijkt. Het is dan ook zeer de vraag of een algemene bevraging de aangewezen weg is om naar de tevredenheid te peilen. Daarom worden de belanghebbenden/klanten in het verdere optimalisatietraject bijvoorbeeld thematisch door Wonen-Vlaanderen betrokken, om op die wijze telkens de tevredenheid aangaande een specifiek onderdeel van de dienstverlening in kaart te brengen. Zo worden bijvoorbeeld in 2017 de lokale besturen bevraagd in het kader van de uitbouw van het lokaal woonbeleid en de werking van de woningkwaliteitsbewaking. Op die manier houdt Wonen-Vlaanderen gericht de vinger aan de pols en kan het tijdig anticiperen op bepaalde aandachtspunten die in dergelijke bevragingen naar voren komen.