

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 121

van **BRECHT WARNEZ**

datum: 11 januari 2024

MATTHIAS DIEPENDAELE

VLAAMS MINISTER VAN FINANCIËN EN BEGROTING, WONEN EN ONROEREND ERFGOED

Wonen in Vlaanderen - Klanttevredenheid

Burgers, ondernemingen en overheden verwachten een sterke, toegankelijke en klantgerichte dienstverlening en werking van de Vlaamse overheid. Het is belangrijk te waken over de kwaliteit van dienstverlening, ook bij Wonen in Vlaanderen.

Een belangrijk instrument daarbij is het voeren van een klanttevredenheidsonderzoek. Dankzij klanttevredenheidsonderzoeken of -metingen verwerft een overheid verbeterinformatie en wordt de band met de klanten versterkt. Bovendien stimuleert dit het klantgericht denken binnen de organisatie. Een klanttevredenheidsonderzoek bevordert de evolutie van een aanbodgestuurde naar een meer vraaggestuurde dienstverlening en werking waarbij burgers, ondernemingen en overheden steeds centraal staan.

Graag alle data in Excel ter beschikking stellen.

1. Wanneer werd de laatste klanttevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van Wonen in Vlaanderen betreft?
2. Om de hoeveel tijd is er een meting van de klanttevredenheid?
3. Gebruikt Wonen in Vlaanderen andere methodes dan een bevraging alleen om klanttevredenheid te meten? Zo ja, welke methodes?
4. Op basis van welke criteria worden de tevredenheidsmetingen gehouden?
 - a) Wat zijn de doelstellingen?
 - b) Hoeveel respondenten werden er bevraagd?
 - c) Hoe zorgt men ervoor dat de steekproef representatief is voor de klant van Wonen in Vlaanderen?
 - d) Is er een minimumresponsgraad?
 - e) Gaat het om een gestratificeerde steekproef, een willekeurige steekproef of wordt er gewerkt via zelfselectie?
 - f) Wordt na een klantencontact standaard een bevraging gedaan?
 - g) Hoe wordt bepaald welke aspecten van de dienstverlening al dan niet bevraagd worden?

- h) Worden de resultaten gestandaardiseerd?
5. Verloopt het klanttevredenheidsonderzoek digitaal of fysiek?
6. Worden de klanttevredenheidsmetingen volledig uitgevoerd door de eigen diensten van het agentschap of wordt er daartoe ook samengewerkt/uitbesteed met/aan gespecialiseerde adviesbureaus?
- a) In het laatste geval, hoeveel bedroeg de kostprijs voor die klanttevredenheidsmeting per jaar?
- b) Vanwaar de keuze voor deze manier van aanpak?
7. Wat waren de belangrijkste resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting?
- a) Wat is de algemene tevredenheid(sscore)?
- b) Wat zijn de (voornaamste) verbeterpunten?
- c) Werd er specifiek ook gepeild naar de tevredenheid over digitale dienstverlening?
- Zo ja, wat waren de resultaten hieromtrent?
- Zo niet, waarom niet?
- Zo niet, wordt er overwogen om daar in de toekomst naar te vragen?
8. Hoe verhouden zich de resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting ten opzichte van de voorlaatste?
- a) Wat was de algemene tevredenheid(sscore) van de voorlaatste klanttevredenheidsmeting en wanneer werd die uitgevoerd?
- b) Is er een positieve of negatieve evolutie?
9. Op welke wijze werd gevolg gegeven aan de laatste klanttevredenheidsmeting?
- a) Hoe zullen de resultaten in de werking van Wonen in Vlaanderen geïmplementeerd worden?
- b) Heeft de minister daartoe specifieke instructies gegeven?
- c) Op welke manier volgt de minister de doorvoering van mogelijke verbeterpunten op?
10. Communiceert Wonen in Vlaanderen na het klanttevredenheidsonderzoek nog naar de respondent over wat men doet met de resultaten van het onderzoek?
11. Is er op korte termijn een nieuwe klanttevredenheidsmeting gepland? Zo ja, wanneer worden de resultaten verwacht?
12. Hoe evalueert de minister de laatste klanttevredenheidsmeting van Wonen in Vlaanderen?

ANTWOORD

op vraag nr. 121 van 11 januari 2024

van **BRECHT WARNEZ**

U gaat in uw vraagstelling uit van een groot tevredenheidsonderzoek. Dat is niet de manier waarop het agentschap Wonen in Vlaanderen peilt naar de tevredenheid van haar klanten en dat is ook logisch. De klanten van Wonen in Vlaanderen zijn, zeker sinds de fusie van Wonen Vlaanderen met de VMSW, heel divers (het gaat immers om burgers, maar ook om woonmaatschappijen en lokale besturen) waardoor het agentschap deze klanten op verschillende manieren benadert om hun tevredenheid te meten en niet via een algemene bevraging die dan niet voor alle doelgroepen gepast is. Het is ten slotte ook van belang om te vermelden dat de sector van sociaal wonen en ook de administratie zelf een grondige hervorming heeft doorgemaakt gedurende de laatste jaren, hetgeen een effect heeft gehad op de werking van de diverse woonactoren. In dit antwoord wordt zowel de aanpak van de tevredenheidsmetingen van Wonen in Vlaanderen als van de vroegere organisaties Wonen Vlaanderen en VMSW uiteengezet.

1. Het agentschap Wonen in Vlaanderen peilt voortdurend naar de tevredenheid van haar klanten en stakeholders. Zo worden bij bijna elke opleiding de deelnemers ervan bevraagd over hun ervaring om zo het opleidingsaanbod te verbeteren, en dit structureel al sinds 2016. De laatste bevraging dateert van 19 december 2023. Als voorbeeld worden de cijfers voor het jaar 2023 meegegeven. In dat jaar werden er na diverse opleidingen 71 tevredenheidsmetingen gehouden (opleidingen die meerdere keren werden herhaald, worden maar 1 keer meegeteld). De gemiddelde score in 2023 bedroeg 4,22 op 5, hetgeen tot tevredenheid stemt.
2. Dit hangt sterk af van het soort bevraging: voor opleidingen gebeurt quasi bij elke opleiding, bij projecten is dit meestal 2 keer per jaar en bij andere bevragingen is het naar aanleiding van een bijzondere actie of omdat het agentschap een bepaalde dienstverlening wilde verbeteren.
3. Het agentschap Wonen in Vlaanderen heeft op individuele basis veel contacten met haar klanten op alle mogelijke manieren: via mail, telefonisch of fysiek. Dit geldt bij uitstek voor de institutionele klanten, de woonmaatschappijen en de lokale besturen. Daarnaast zijn er vele formele overlegmomenten tussen de verschillende woonactoren en het agentschap. Een belangrijk orgaan was het Overlegplatform Sociaal Wonen dat mee als doelstelling had om de dienstverlening van de VMSW te bespreken. Door de reorganisatie van de sector is de werking ervan opgeschort, maar dit overleg zal weldra terug opstarten. Daarnaast zijn er nog vele andere overlegmomenten zoals de Commissie beheer rekening-courant, Commissie huurwaarborgen, de taskforce IT4WM, de stuurgroep woonmaatschappijen, de beoordelingscommissie, de kwaliteitskamer, de ronde tafel Constructieve Benadering Overheidsopdrachten (CBO) of de beoordelingscommissie. Voor lokale besturen zijn er de IGS-overlegtafels, de stuurgroepen, de thematische of provinciale overlegmomenten en uiteraard het periodiek lokaal woonoverleg. Er zijn dus veel gelegenheden tijdens dewelke onze klanten een terugkoppeling kunnen geven, los van de tevredenheidsmetingen.
4. Er zit heel veel variatie in de tevredenheidsmetingen. De doelstelling is altijd om aan de hand van de tevredenheidsmetingen de werking van het agentschap of een dienstverlening te verbeteren. Bij een bevraging worden in principe alle klanten voor een bepaalde activiteit bevraagd. Vermits dit digitaal gebeurt, is dit relatief eenvoudig,

ook om de resultaten op te volgen. Er wordt geen bevraging gedaan bij alle klantencontacten, dat zou te belastend zijn voor de klanten en de medewerkers. Een uitzondering zijn de tevredenheidsmetingen na de opleidingen. Na een opleiding wordt er quasi altijd een meting gehouden.

5. De klantentevredenheidsmetingen gebeuren tegenwoordig altijd digitaal.
6. De klantentevredenheidsonderzoeken worden tegenwoordig volledig door de eigen diensten van het agentschap Wonen in Vlaanderen uitgevoerd met een online tool. Dit is zowel naar flexibiliteit als betaalbaarheid de meest gunstige optie.
7. Door de grote variatie in tevredenheidsmetingen, kan hierop geen eenduidig antwoord worden gegeven. Voor de opleidingen werd het cijfer in het antwoord op vraag 1 meegegeven. Uit de resultaten is gebleken dat de scores ook stegen op de domeinen waar er regelmatig onderzoeken gebeuren.
8. Gelet op de diversiteit en het permanent karakter van de klantentevredenheidsmetingen, ingebed in de werking en met als doel een continue bijsturing van de dienstverlening, is er niet echt sprake van een 'laatste of voorlaatste' meting die vergelijkbaar zouden zijn.
9. Elke klantentevredenheidsmeting wordt bezorgd aan de verantwoordelijke van de dienstverlening of het proces zodat de werking een volgende keer kan worden verbeterd. De resultaten van de klantentevredenheidsmetingen worden op die manier gebruikt om de werking te verbeteren.
10. Het agentschap Wonen in Vlaanderen besprak de resultaten van de klantentevredenheidsmetingen bij projecten en bouwprojecten systematisch op het Overlegplatform Sociaal Wonen zo lang dit samenkwam. Omwille van de reorganisatie van de sector kwam die overlegplatform niet meer samen na de laatste vergadering op 14 maart 2022. Nu de reorganisatie van de sector rond is, zal er dit jaar een nieuw overlegplatform starten. Hiertoe zijn de contacten tussen de nieuwe koepel Initia en Wonen in Vlaanderen al gelegd. Een algemeen overzicht van de opvallendste cijfers van de tevredenheidsmetingen voor de opleidingen staan ook in het jaarverslag.
11. Zoals aangegeven bij eerdere antwoorden worden er voortdurend klantentevredenheidsmetingen gehouden door het agentschap Wonen in Vlaanderen en deze werkwijze zal op die manier ook aangehouden worden.
12. Ik ben tevreden dat het agentschap Wonen in Vlaanderen op continue wijze klantentevredenheidsonderzoeken uitvoert en hiermee rekening houdt met de diversiteit van haar klanten. De resultaten kunnen op hun beurt meegenomen worden om de dienstverlening verder te optimaliseren.