

Klanttevredenheidsonderzoek onder aangesloten sportbonden en organisaties

Rapportage 2025

1 december 2025

Klanttevredenheidsonderzoek onder sportbonden en -organisaties

Doelstelling

1. Het meten van de klanttevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening onder alle aangesloten sportbonden en -organisaties
2. Voor 1 oktober 2025 van 30-50 respondenten feedback ontvangen, en waar nodig verbetermaatregelen in te voeren o.b.v. een goede evaluatie van de uitkomsten.

Nulmeting

Dit onderzoek is een nulmeting. De resultaten geven een eerste beeld van de ervaren dienstverlening en vormen het startpunt voor verbeteringen. Over een jaar volgt een herhaalde meting met als doel op alle onderdelen vooruitgang te boeken en geen onvoldoendes meer te scoren.

Onderzoeksmethode

- Eens per jaar
- Enquêtes worden gestuurd naar directie, bestuur, verantwoordelijken voor integriteitszaken en overige contactpersonen
- De vragenlijst is niet anoniem.
- Combinatie van gesloten vragen en open vragen
- Vragenlijst ontwikkeld in Survey Monkey, via link in Outlook onder de aandacht gebracht bij respondenten
- Tussentijdse reminder uitgestuurd op 23 september via Outlook

Periode meting

Van 9 september t/m 30 september 2025

Totaal uitgenodigd

168 e-mailadressen (van 88 aangesloten sportorganisaties)

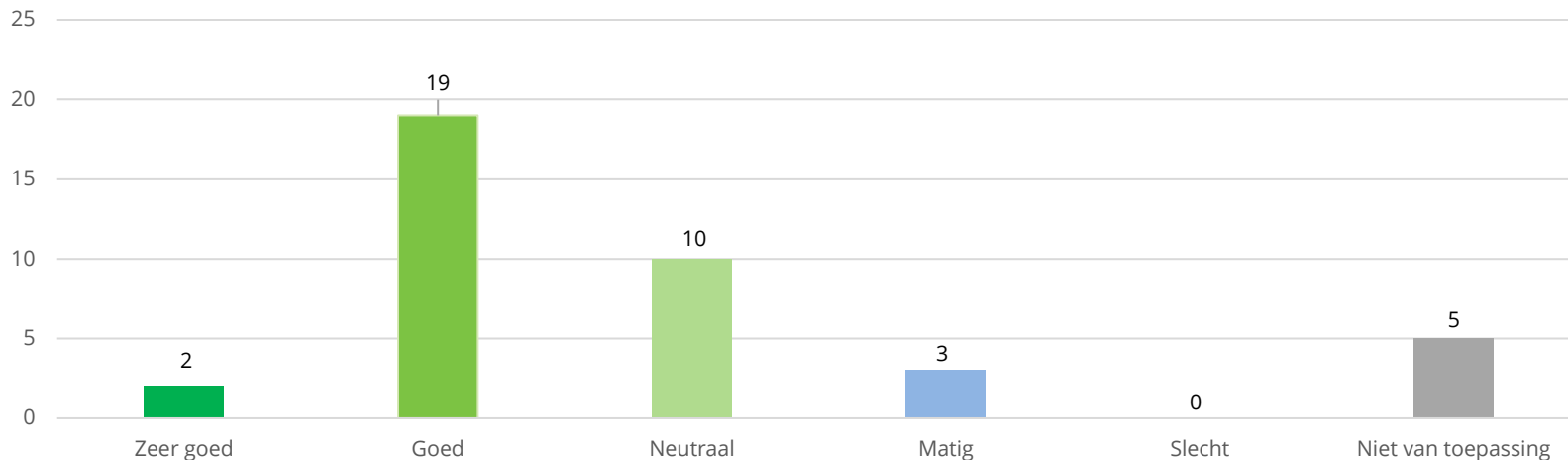
Totaal aantal reacties

39 ingevulde enquêtes (23% respons ratio o.b.v. het aantal aangeschreven sportorganisaties)

Let op: de reacties zijn niet altijd van één persoon of één bond. Soms zijn ze gezamenlijk ingevuld of bijvoorbeeld door één integriteitsmanager namens meerdere bonden. Niet altijd waren alle vragen beantwoord.

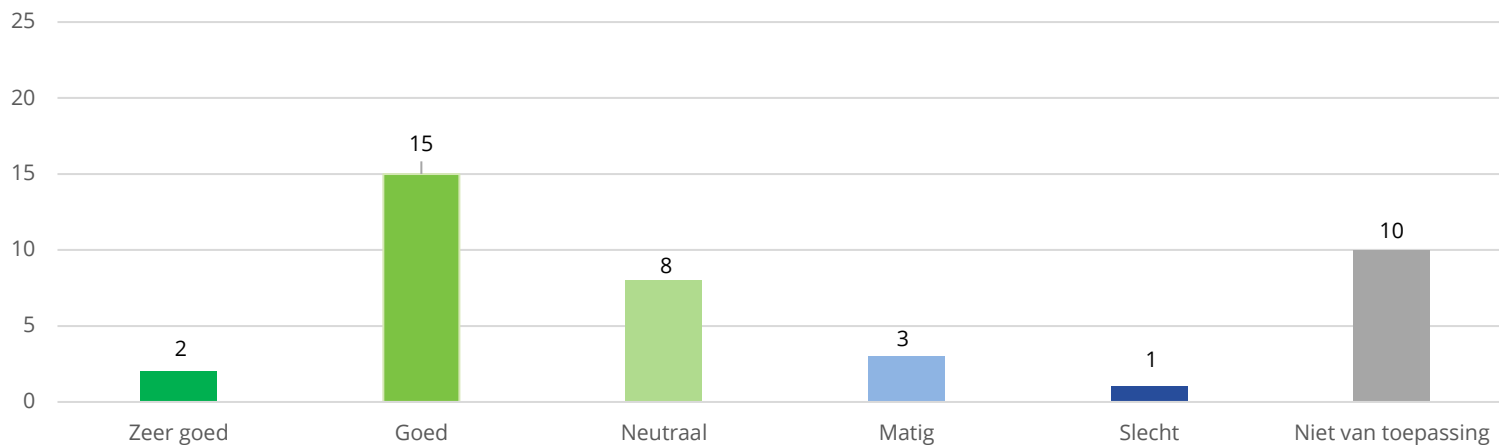
Beoordeling aspecten dienstverlening (n=39)

1. Communicatie naar bonden over het tuchtrecht in het algemeen



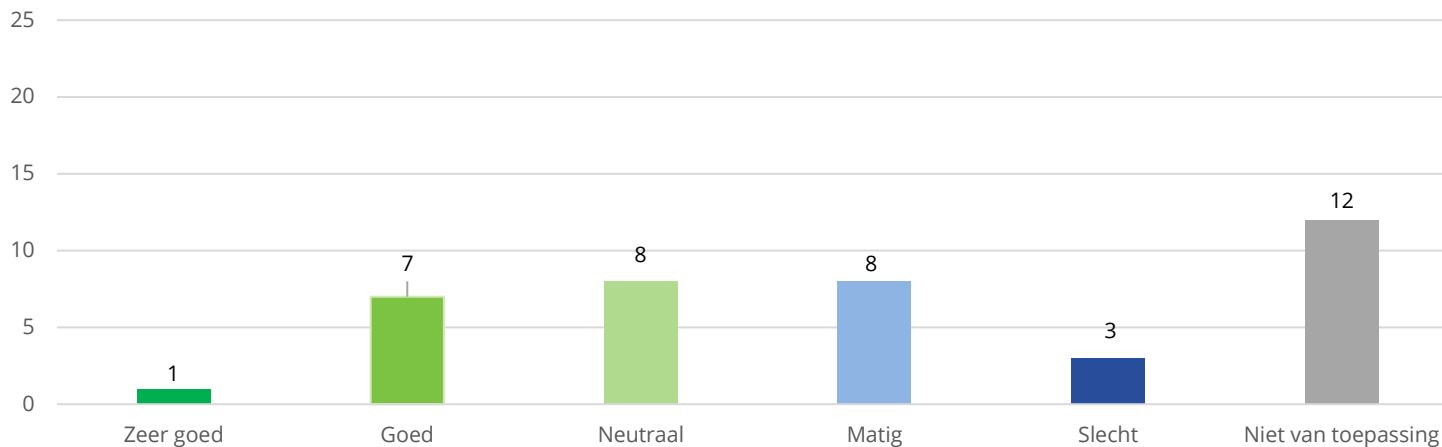
Beoordeling aspecten dienstverlening (n=39)

2. Communicatie naar bonden over de lopende casuïstiek



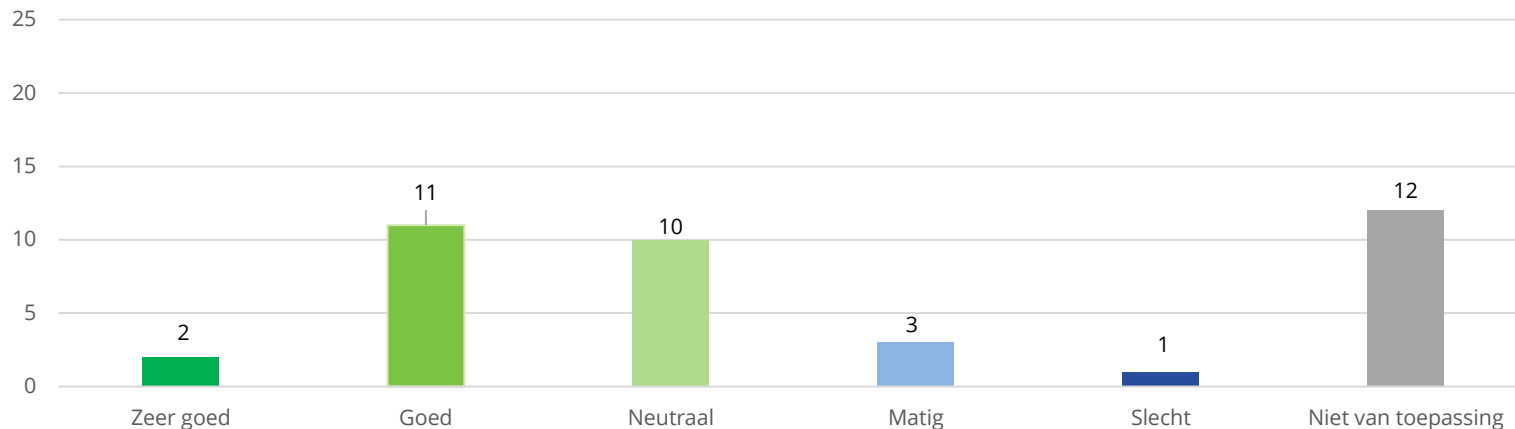
Beoordeling aspecten dienstverlening (n=39)

3. Snelheid van de behandeling van de casuïstiek



Beoordeling aspecten dienstverlening (n=39)

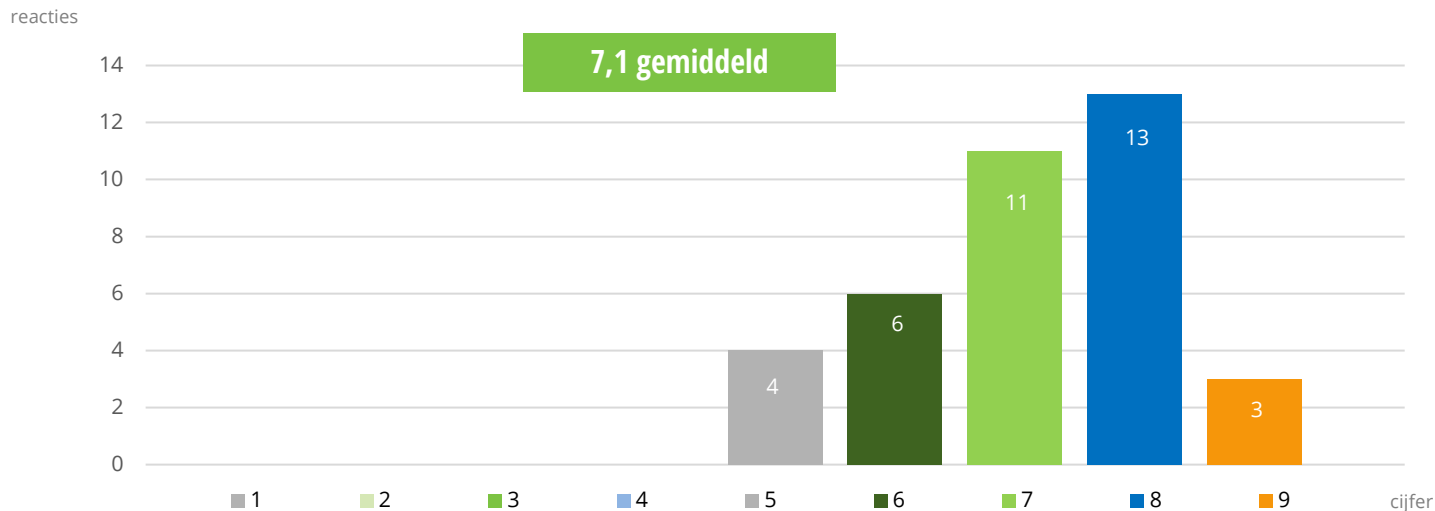
4. Samenwerking met de sportbond in de behandeling van de casuïstiek



Beoordeling aspecten dienstverlening (n=39)

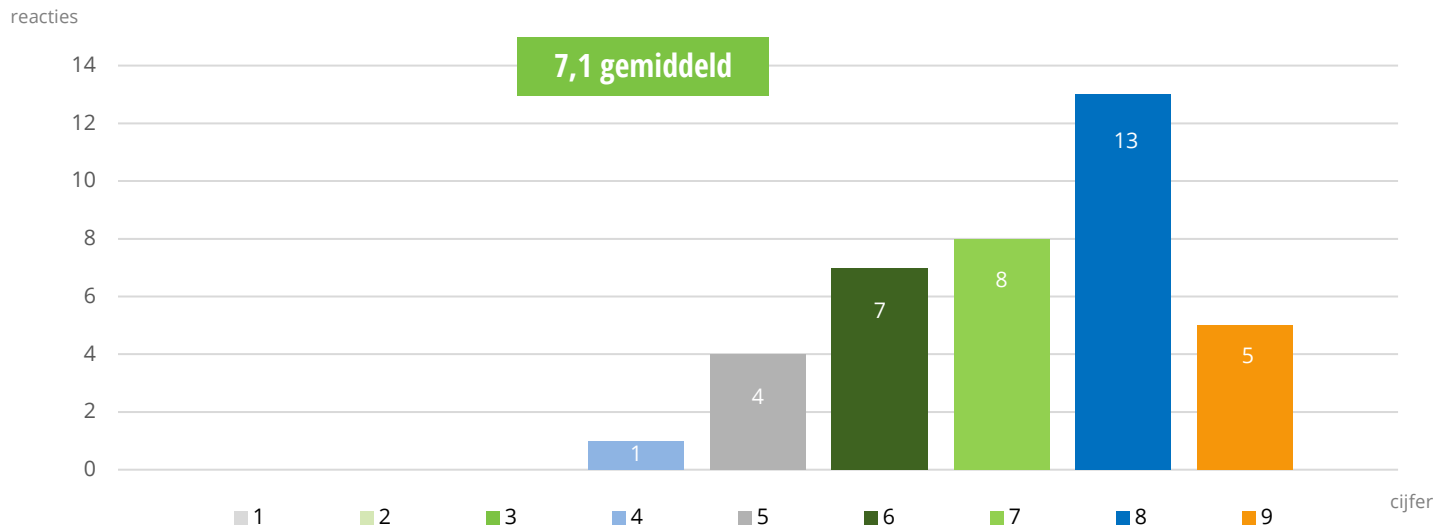
Vraag 1 t/m 4:	Zeer goed	Goed	Neutraal	Matig	Slecht	N.v.t.
1. Communicatie naar bonden over het tuchtrecht in het algemeen	2	19	10	0	0	5
2. Communicatie naar bonden over lopende casuïstiek	2	15	8	3	1	10
3. Snelheid van de behandeling van de casuïstiek	1	7	8	8	3	12
4. Samenwerking met de sportbond in de behandeling van de casuïstiek	2	11	10	3	1	12

Vraag 5. Hoe beoordeelt u de deskundigheid van het ISR met een cijfer? (n=37)



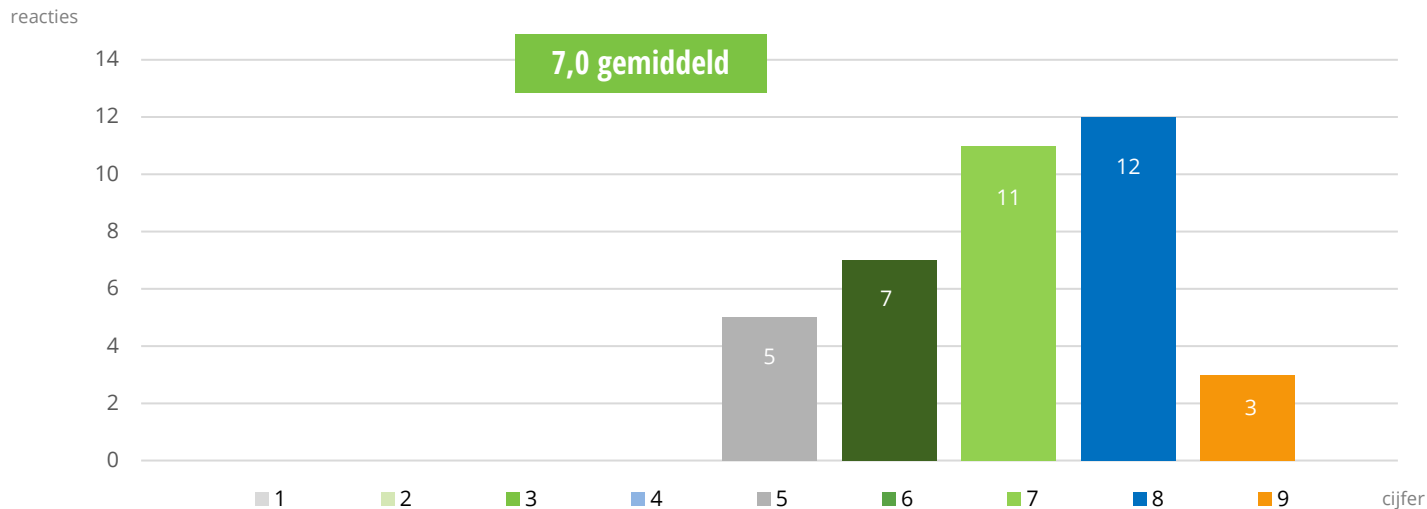
Beoordelingsscore 1 tot 10: 1 = zeer slecht en 10 = uitstekend

Vraag 6. Hoe beoordeelt u de samenwerking met het ISR met een cijfer? (n=38)



Beoordelingsscore 1 tot 10: 1 = zeer slecht en 10 = uitstekend

Vraag 7. Hoe beoordeelt u de dienstverlening van het ISR als geheel met een cijfer? (n=38)



Beoordelingsscore 1 tot 10: 1 = zeer slecht en 10 = uitstekend

Vraag 8. Wat waardeert u het meest aan de dienstverlening van het ISR, en waarom?

Respondenten waarderen vooral de **onafhankelijkheid, deskundigheid en zorgvuldigheid** van het ISR. De neutrale en professionele werkwijze zorgt voor vertrouwen dat tucht- en geschillenprocedures eerlijk worden behandeld. Ook de juridische expertise en transparantie worden gezien als onderscheidend en waardevol, zeker voor bonden die die kennis niet zelf in huis hebben.

Daarnaast wordt het **persoonlijke en toegankelijke contact** met de ISR casemanagers en -accountmanagers positief benoemd. De korte lijnen, duidelijke communicatie en bereidheid om vragen te beantwoorden dragen bij aan een soepel verloop van dossiers.

Tot slot waarderen sportbonden de **verbeterde samenwerking en communicatie** met het ISR. Er is aandacht voor feedback en bereidheid tot verbetering. De combinatie van professionaliteit, betrouwbaarheid en open overleg maakt dat het ISR wordt gezien als een betrouwbare partner in het bevorderen van integriteit en sociale veiligheid binnen de sport.

Vraag 9. Wat zijn volgens u de belangrijkste kansen voor verbetering in onze dienstverlening?

Respondenten zien vooral ruimte voor verbetering in **snellere doorlooptijden** van onderzoeken en procedures. Melders en betrokkenen zitten nu te lang in onzekerheid, wat onnodige spanning veroorzaakt. Kortere en beter bewaakte doorlooptijden, ondersteund door moderne digitale dossiersystemen, worden als cruciaal genoemd om het proces efficiënter en transparanter te maken.

Daarnaast wordt **duidelijker en meer proactieve communicatie** als belangrijk verbeterpunt genoemd. Sportbonden willen beter geïnformeerd worden over de voortgang van zaken, de interpretatie van uitspraken en de verwachtingen richting betrokkenen. Meer maatwerk, contextgevoelige uitleg en regelmatig contact met casemanagers en accountmanagers kunnen bijdragen aan meer vertrouwen en samenwerking.

Tot slot ligt er volgens respondenten een kans in **meer sport-specifieke expertise en praktische ondersteuning**. Denk aan begrijpelijker communicatie en handreikingen. Door meer intervisie, meedenken en afstemming met sportorganisaties kan het ISR zijn rol als betrouwbare, deskundige en toegankelijke partner verder versterken.

Vraag 10. Indien u problemen heeft ervaren met de dienstverlening van het ISR; heeft u die geuit en hoe?

De meeste sportbonden geven aan dat zij **problemen of aandachtspunten rechtstreeks bespreken** met hun casemanager of accountmanager. Dat gebeurt vaak telefonisch of in persoonlijke gesprekken, en soms ook schriftelijk via een formele terugkoppeling of evaluatiegesprek. Deze directe lijnen worden als constructief en professioneel ervaren.

Een aantal respondenten merkt op dat er ook altijd **een escalatiemogelijkheid** is naar het management of directie van het ISR. Gewaardeerd wordt dat het ISR openstaat voor feedback en bereid is uitleg te geven of situaties te verduidelijken. Verbeteringen in processen zijn echter niet altijd inzichtelijk voor de externe stakeholders

Tot slot blijkt dat **niet alle bonden regelmatig contact hebben** met het ISR. In sommige gevallen zijn er weinig of geen problemen ervaren, of is de samenwerking beperkt tot specifieke casussen. Waar er wel contact is, wordt dit over het algemeen als zorgvuldig en professioneel beoordeeld.

Conclusies

- De meeste sportbonden beoordelen de **samenwerking met het ISR positief**. De deskundigheid, zorgvuldigheid en onafhankelijkheid worden breed gewaardeerd.
- De gemiddelde beoordeling ligt rond een 7; dat bevestigt **een solide basis van vertrouwen en professionaliteit**, maar geeft ruimte voor verbetering. Ons streven is om minimaal een 8 te scoren.
- Bonden zien een **duidelijke verbetering** in de communicatie en samenwerking ten opzichte van eerdere jaren.
- Het **persoonlijke contact** met casemanagers en accountmanagers wordt gezien als sterk punt en draagt bij aan een constructieve relatie.
- De bereidheid van het ISR om te **luisteren, feedback op te volgen en door te ontwikkelen** wordt nadrukkelijk genoemd als positief signaal.
- Tegelijkertijd vinden sommige bonden **de doorlooptijden** van casussen nog te lang en de voortgangsgesprekken soms beperkt.
- Niet alle bonden ervaren dezelfde mate van betrokkenheid; bij minder intensief contact is de bekendheid met het ISR en werkwijze kleiner.
- Er is behoefte aan nog **meer specifieke kennis en praktische ondersteuning**, zodat adviezen beter aansluiten bij de realiteit binnen de verschillende sporten.
- Enkele bonden geven aan dat **de zichtbaarheid van het ISR in de sportsector** verder versterkt mag worden, bijvoorbeeld via kennisdeling of gezamenlijke sessies.

Actiepunten 2026

1. Snelheid van casusafhandeling

De snelheid van de behandeling van casuïstiek wordt het laagst beoordeeld. Hoewel het ISR binnen de beschikbare capaciteit en wettelijke termijnen alle zaken zo spoedig mogelijk afhandelt, zijn doorlooptijden soms langer dan gewenst. Dat hangt samen met de complexiteit van procedures, afhankelijkheid van medewerking van betrokken partijen en het waarborgen van zorgvuldigheid en rechtsbeginselen. De kwaliteit van het onderzoek en de zorgvuldige afhandeling van de zaak staan altijd voorop.

Actiepunten:

- Voortzetten doorlooptijdenanalyses om knelpunten te signaleren en waar mogelijk bevoegdheden te delegeren om het proces te versnellen (doorplannen onderzoeksgesprekken).
- Verwachtingen managen bij betrokkenen door bij aanvang de procedurestappen en -indien mogelijk- de bijbehorende termijnen nog duidelijker te benoemen en te blijven herhalen
- Proactief (telefonisch) informeren of er vragen zijn om onzekerheid weg te nemen

2. Versterken communicatie en verwachtingsmanagement

Hoewel de communicatie over tuchtrecht in het algemeen positief wordt beoordeeld, is de informatievoorziening over lopende zaken soms minder duidelijk. Sportbonden geven aan behoefte te hebben aan meer inzicht in voortgang, beslissingen en context. Tegelijkertijd is het van belang dat het ISR binnen de geldende procedures en tuchtreglementen zorgvuldig omgaat met vertrouwelijke informatie. In het belang van het onderzoek en de onafhankelijkheid kan niet alle informatie tussentijds worden gedeeld.

Actiepunten:

- Heldere startinformatie bij aanvang procedure
- Voortgangsgesprekken structureren
- Proactief feedback uitvragen tijdens procedure

3. Investeren in samenwerking en relatiebeheer met bonden

De samenwerking en deskundigheid worden met een 7,0 à 7,1 goed maar niet onderscheidend beoordeeld. Dat duidt op tevredenheid, maar ook op ruimte voor verdere versterking van de relatie. Bonden geven aan dat regelmatig contact, kennisuitwisseling en meer sport-specifieke afstemming de samenwerking kunnen verdiepen.

Actiepunten:

- Regelmatige evaluatiegesprekken
- Kennisuitwisseling
- Sport-specifieke afstemming, mede over de uitvoerbaarheid van sancties
- Casusgerichte interview
- Optreden als kennispartner

Vervolg

- In overleg met stakeholders worden deze bevindingen en voorgenomen actiepunten getoetst.
- Een aantal acties zijn reeds in gang gezet of gepland voor de komende periode.
- In 2026 wordt dit onderzoek herhaald en streeft het ISR naar hogere waarderingscijfers (4 op 5 / 8 op 10) op alle onderdelen.

Vragenlijst

* 1. Bij welke sportbond of sportorganisatie bent u werkzaam?

* 2. Wat is uw naam?

* 3. Wat is uw functie?

5. Wat waardeert u het meest aan de dienstverlening van het ISR en waarom?

6. Wat zijn volgens u de belangrijkste kansen voor verbetering in onze dienstverlening?

4. Hoe beoordeelt u de volgende aspecten van onze dienstverlening?

	Zeer goed	Goed	Neutraal	Matig	Slecht	N.v.t.
Communicatie naar bonden over het buidrecht in het algemeen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Communicatie naar bonden over de lopende casuïstiek	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Snelheid van de behandeling van casuïstiek	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Samenwerking met de sportbond in de behandeling van casuïstiek	☐	☐	☐	☐	☐	☐

7. Hoe beoordeelt u de deskundigheid van het ISR met een cijfer?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

8. Hoe beoordeelt u de samenwerking met het ISR in brede zin, dus over alle vormen van contact en ondersteuning, met een cijfer?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

9. Hoe beoordeelt u de dienstverlening van het ISR als geheel met een cijfer?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

10. Indien u problemen heeft ervaren met de dienstverlening van het ISR; heeft u die geuit en hoe?

11. Zijn er onderwerpen of vragen die u graag persoonlijk met ons wilt bespreken?

Samen voor een veilige en eerlijke sport

Instituut Sportrechtspraak

Utrechtseweg 47a
1213 TL Hilversum
085 0 66 09 60
info@isr.nl | isr.nl

