

Klanttevredenheidsonderzoek Casuïstiek 2025

Rapportage

Periode: 21 april t/m 30 september 2025

1 december 2025



Klanttevredenheidsonderzoek na afloop casus

Doelstelling

1. Meten van de klanttevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening tijdens de tuchtrechtelijke procedure.
2. Het verkrijgen van gerichte feedback over hoe betrokkenen het proces van hun zaak bij het ISR ervaren hebben, met specifieke aandacht voor de transparantie, tijdigheid, en duidelijkheid van de communicatie tijdens de procedure.
3. 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.

Onderzoeksmethode

- Direct na afloop van een casus wordt een digitale enquête (Survey Monkey) per mail door de casemanager aan betrokkenen gestuurd.
- Dit is een doorlopend proces.
- Enquêtes worden gestuurd naar, melder, slachtoffer, getuige(n), beklaagde, contactpersoon bij bond.
- De vragenlijst is anoniem.
- Gesloten vragen met beoordelingsscore van 1 tot 5; ruimte voor toelichting en opmerkingen.

Nulmeting

Dit onderzoek is uitgevoerd als nulmeting en vormt het vertrekpunt voor verbetermaatregelen gericht op transparantie, tijdigheid en klantgerichtheid. De meting gaat continu door en in de loop van 2026 zal hierover -en over de genomen maatregelen- wederom worden gerapporteerd..

Start meting

21 april 2025

Peildatum van deze rapportage

01 oktober 2025

Totaal aantal enquêtes verzonden

145 personen

Totaal aantal respondenten

45 (31% heeft gereageerd)

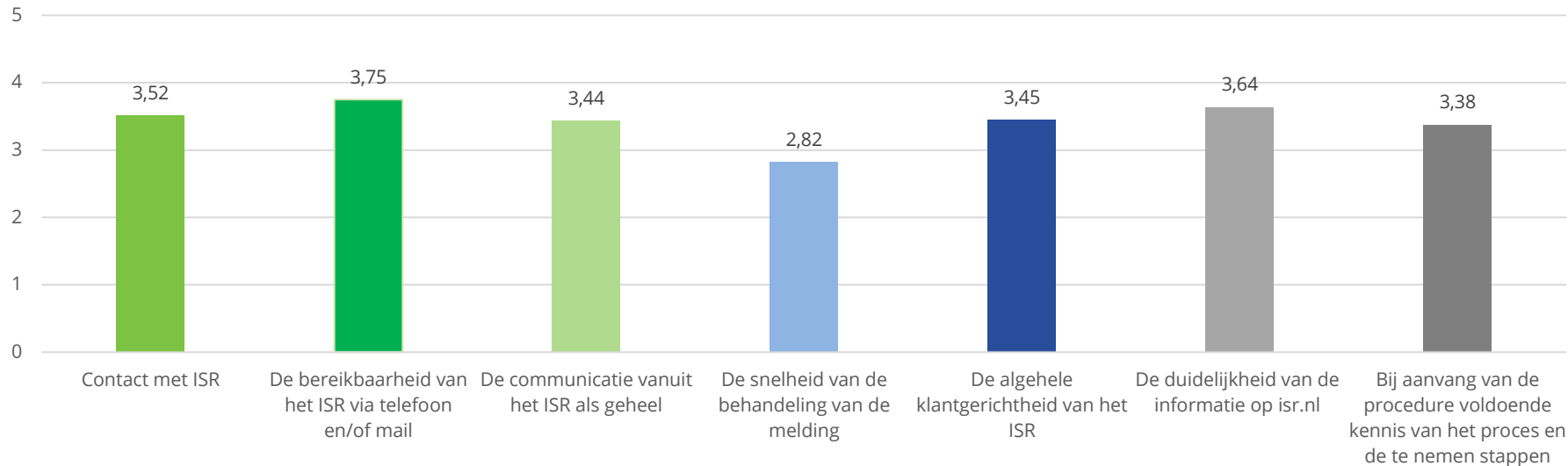
Kader en duiding onderzoek

- Het onderzoek is uitgevoerd onder betrokkenen bij tuchtrechtelijke casussen. De context is per definitie beladen: het ISR wordt geassocieerd met ingrijpende of negatieve situaties. Dit beïnvloedt de emotie en beleving waarmee respondenten de procedure beoordelen.
- Ongeveer 80% van de zaken wordt door de aanklager afgedaan. Slechts 20 procent wordt voorgelegd aan een Tuchtcommissie en eventueel de Commissie van Beroep. Hierdoor zijn de responsaantallen in dat deel van de vragenlijst logischerwijs lager.
- Het onderzoek is volledig anoniem. Er is geen onderscheid te maken tussen de rol van respondenten (zoals melder, slachtoffer, beklaagde of bond). Interpretatie van individuele antwoorden blijft daarom beperkt tot algemene trends.
- Niet alle respondenten hebben elke vraag ingevuld. Lege waarden kunnen duiden op een bewuste keuze of een vergissing; dit is inherent aan anonieme online enquêtes.
- Kleine foutmarges zijn mogelijk door onnauwkeurige of incidenteel onjuiste invoer. Deze zijn niet structureel van aard, maar kunnen de gemiddelden licht beïnvloeden.
- Bij de vragen met een beoordelingsschaal van 1 tot 5 zijn alleen geldige antwoorden meegenomen. Antwoorden “niet van toepassing” zijn buiten de berekening gehouden.

Algemeen

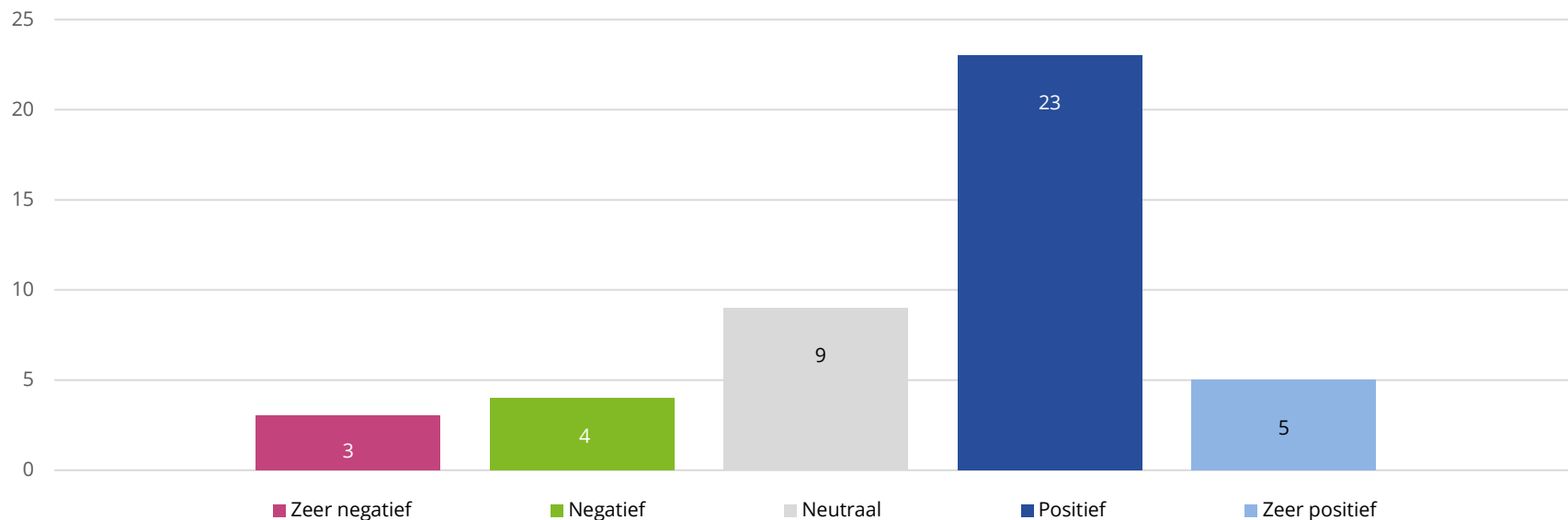
Beoordeling ISR Algemeen

Beoordelingsscore van 1 tot 5
(1 = Zeer slecht en 5 = Uitstekend)

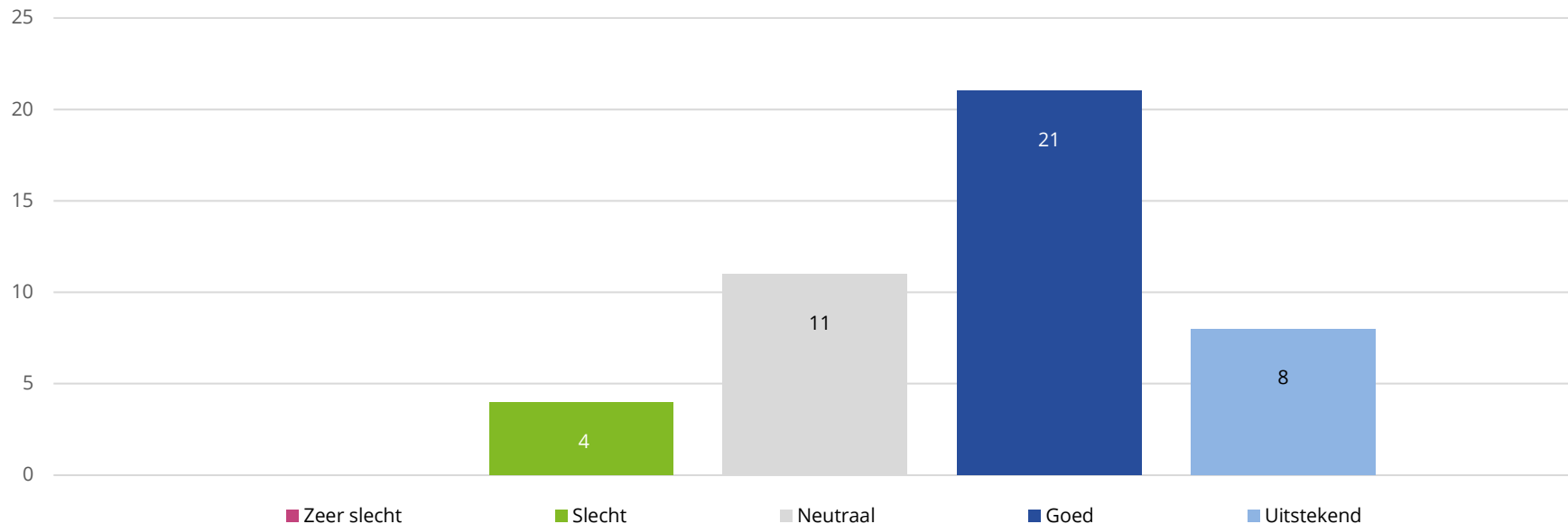


Algemeen – per vraag

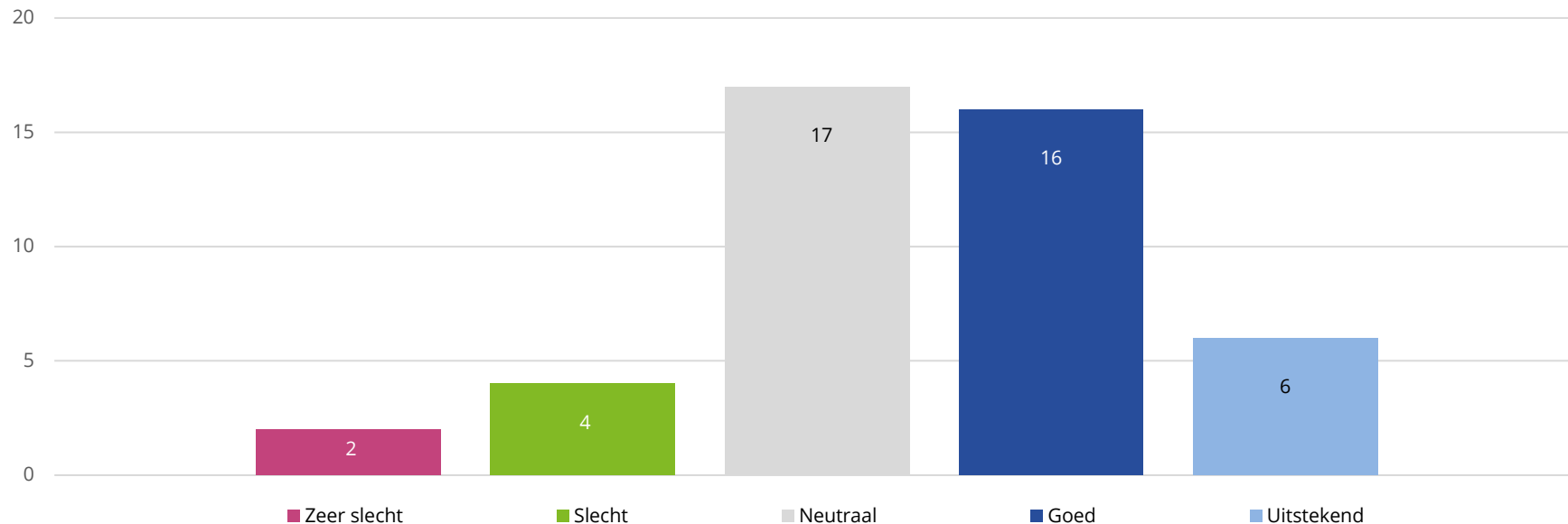
Vraag 1. Hoe heeft u het contact met het ISR ervaren? (n=44)



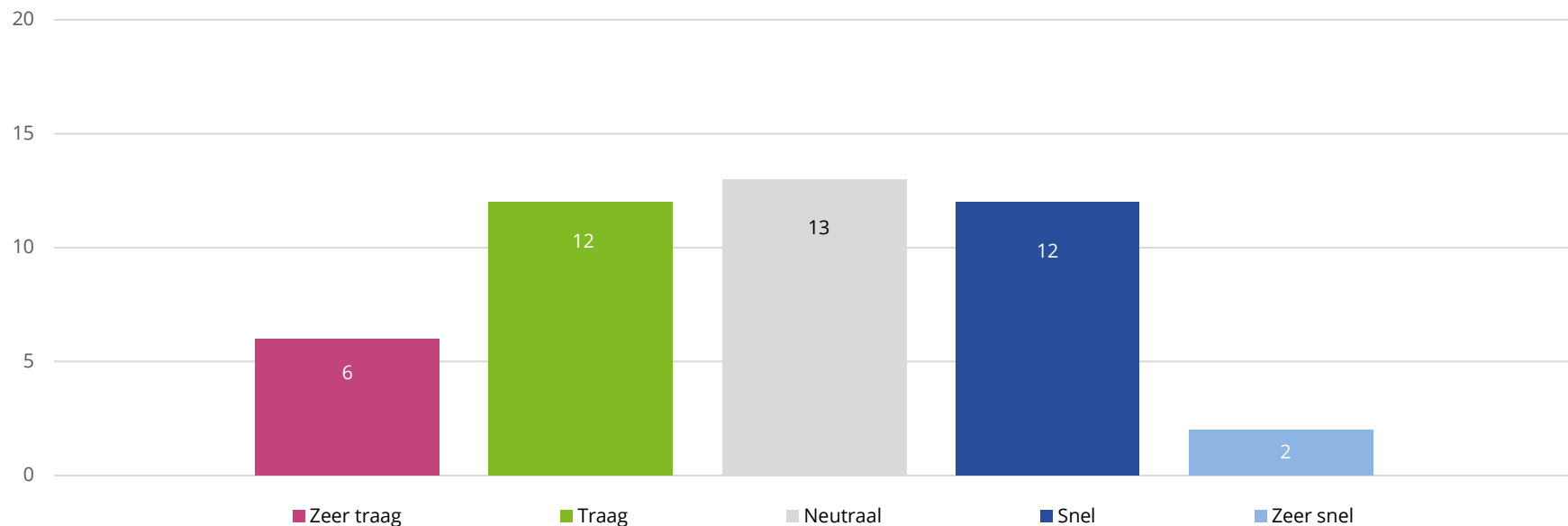
Vraag 2. Hoe vond u de bereikbaarheid van het ISR via email en telefoon? (n=44)



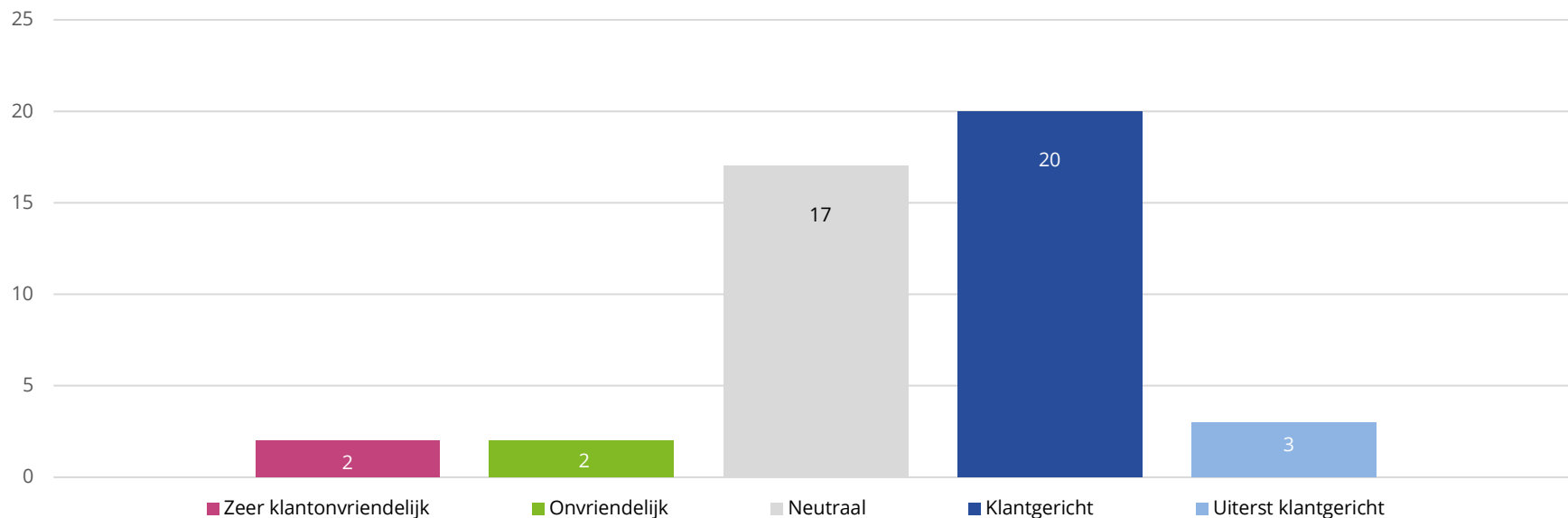
Vraag 3. Hoe zou u de communicatie van het ISR als geheel beoordelen? (n=45)



Vraag 4. Hoe beoordeelt u de snelheid van de behandeling van uw melding? (n=45)

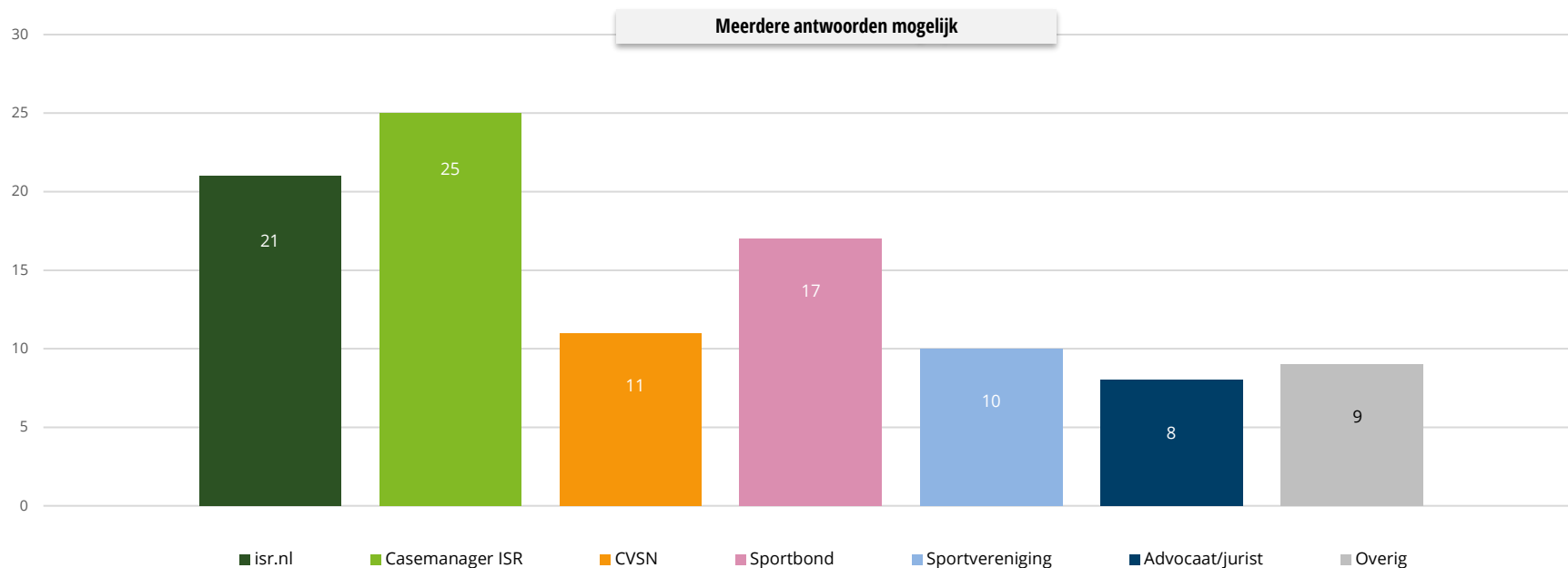


Vraag 5. Hoe beoordeelt u de algehele klantgerichtheid van het ISR? (n=44)



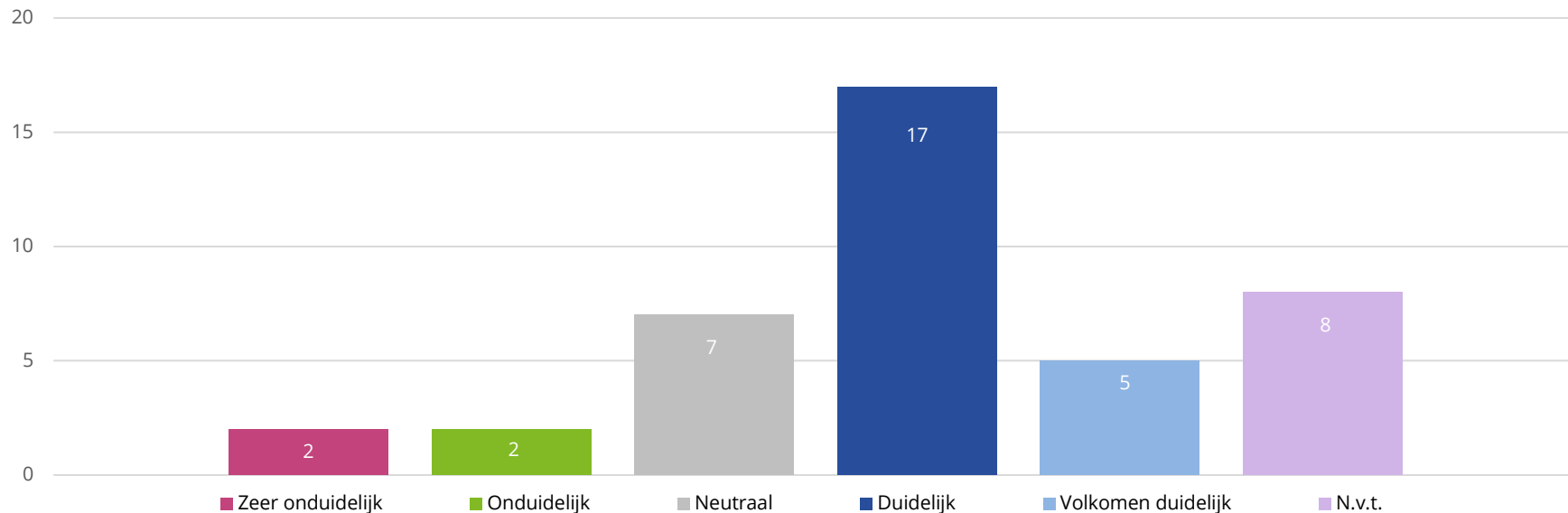
NB. 1 persoon heeft deze vraag overgeslagen.

Vraag 6. Welke informatiebronnen heeft u geraadpleegd voor of tijdens de procedure? (n=41)



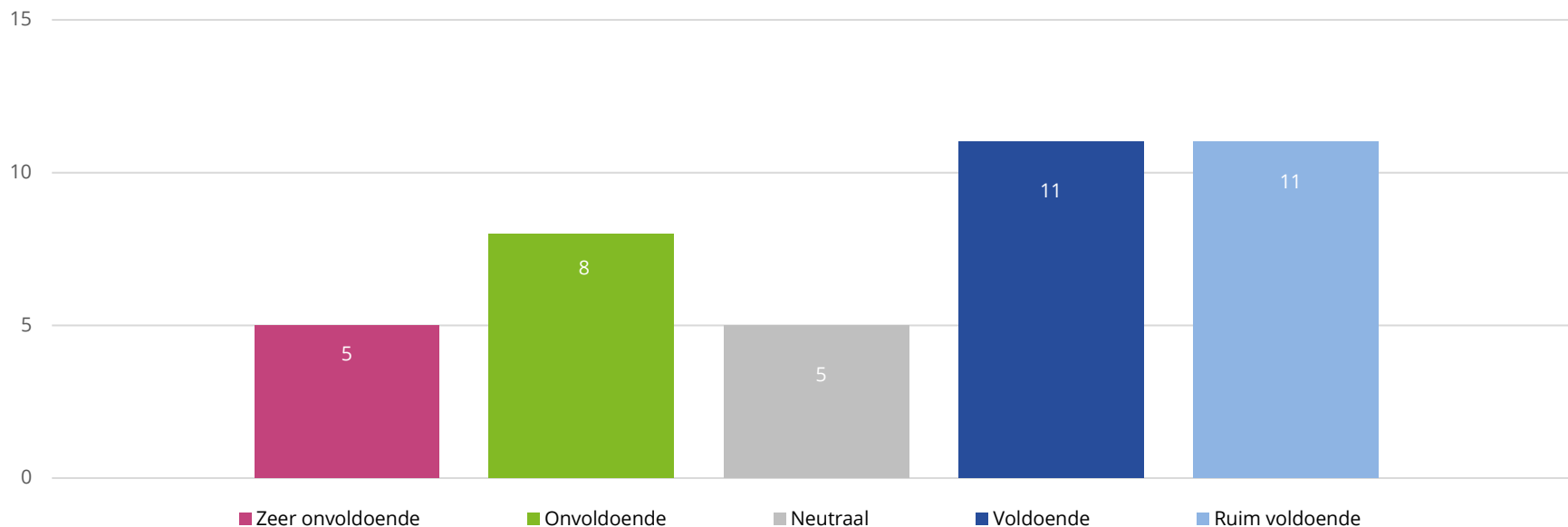
NB. 4 personen hebben deze vraag overgeslagen. Onder overig werd genoemd: familielid, bekenden, vertrouwenspersoon, psycholoog, indirect betrokkene, eigen reglementen en statuten.

Vraag 7. Hoe beoordeelt u de duidelijkheid van de informatie op isr.nl? (n=41)



NB. 4 personen hebben deze vraag overgeslagen.

Vraag 8. Had u bij aanvang van de procedure voldoende kennis van het proces en de te nemen stappen? (n=40)



NB. 5 personen hebben deze vraag overgeslagen.

Conclusies en actiepunten - Algemeen

De respondenten beoordelen het ISR overwegend positief, met gemiddelde scores tussen goed en zeer goed. Vooral het **persoonlijke contact**, de **bereikbaarheid** en de **klantgerichtheid** worden gewaardeerd.

Tegelijkertijd blijkt dat de **duidelijkheid over de procedure** en de **informatievoorziening vooraf** beter kan. Een deel van de betrokkenen weet niet precies wat ze –in hun rol/positie- van het proces mogen verwachten of waar ze informatie kunnen vinden.

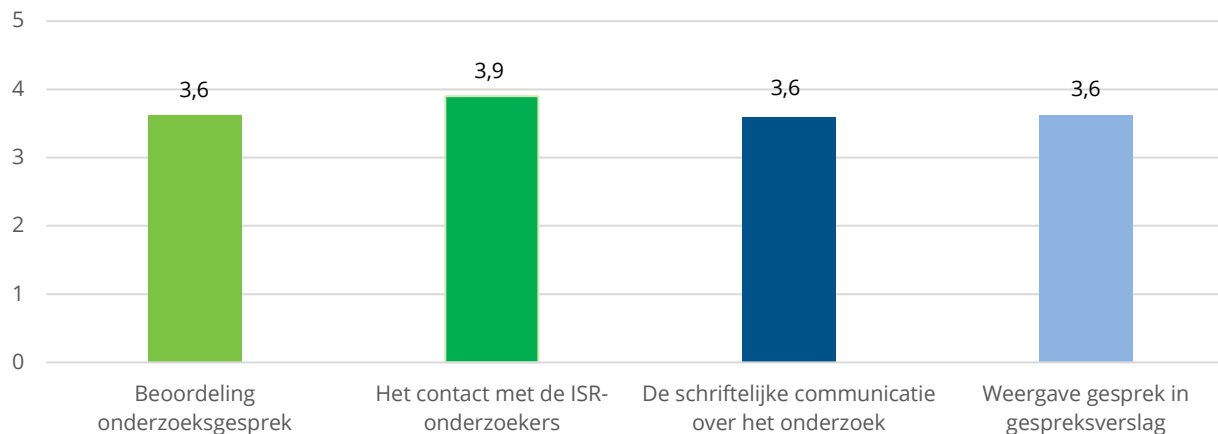
Actiepunten

- De communicatie aan de voorkant van het proces nog meer versterken door melders en beklaagden een helder overzicht van de procedurestappen, termijnen en contactmomenten te verstrekken. Dit is al ingericht, maar zullen we uitbreiden, vaker herhalen en proactief informeren of er vragen zijn.
- In de eerste communicatie met betrokkenen zal worden verwezen naar instructiefilmpjes en uitleg op de ISR website. Een stroomdiagram zal aan de website worden toegevoegd.
- Casemanagers actief laten toetsen of betrokkenen begrijpen wat de volgende stap is. Dit verhoogt transparantie en vertrouwen.
- De website inzetten om meer uitleg te geven over de procedurestappen en rol en positie van betrokkenen. Een vernieuwde animatievideo moet het proces nader uitleggen.

Onderzoeksfase

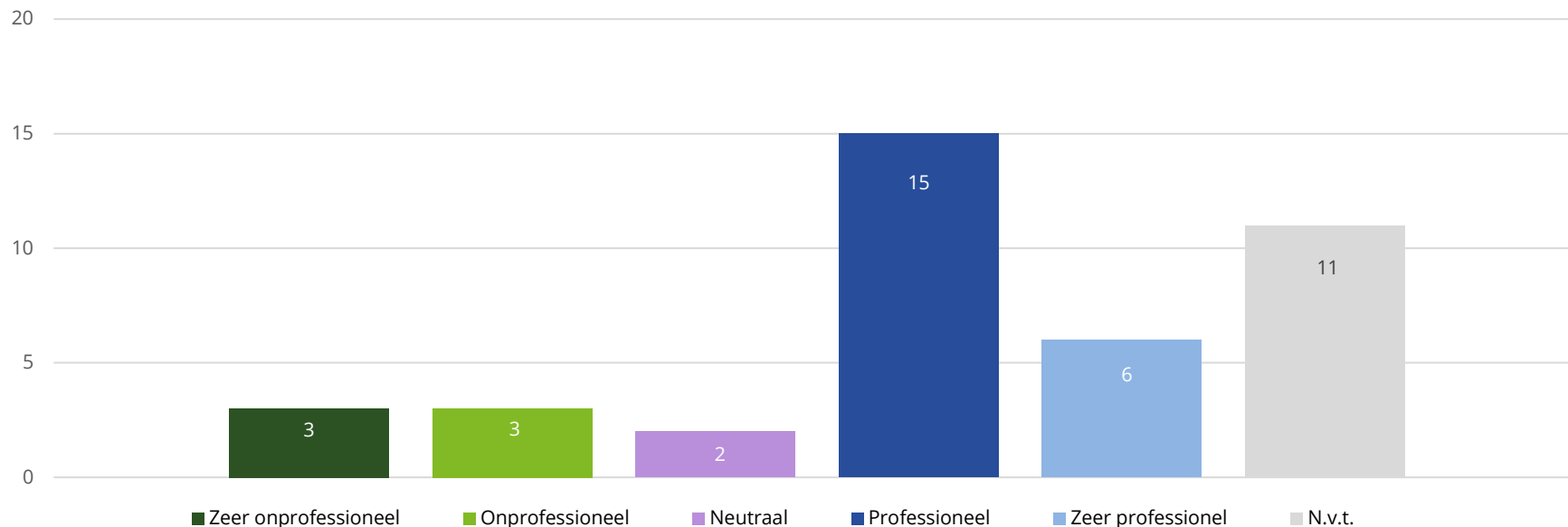
Beoordeling onderzoeksfase

Beoordelingsscore van 1 tot 5
(1 = Zeer slecht en 5 = Uitmend)



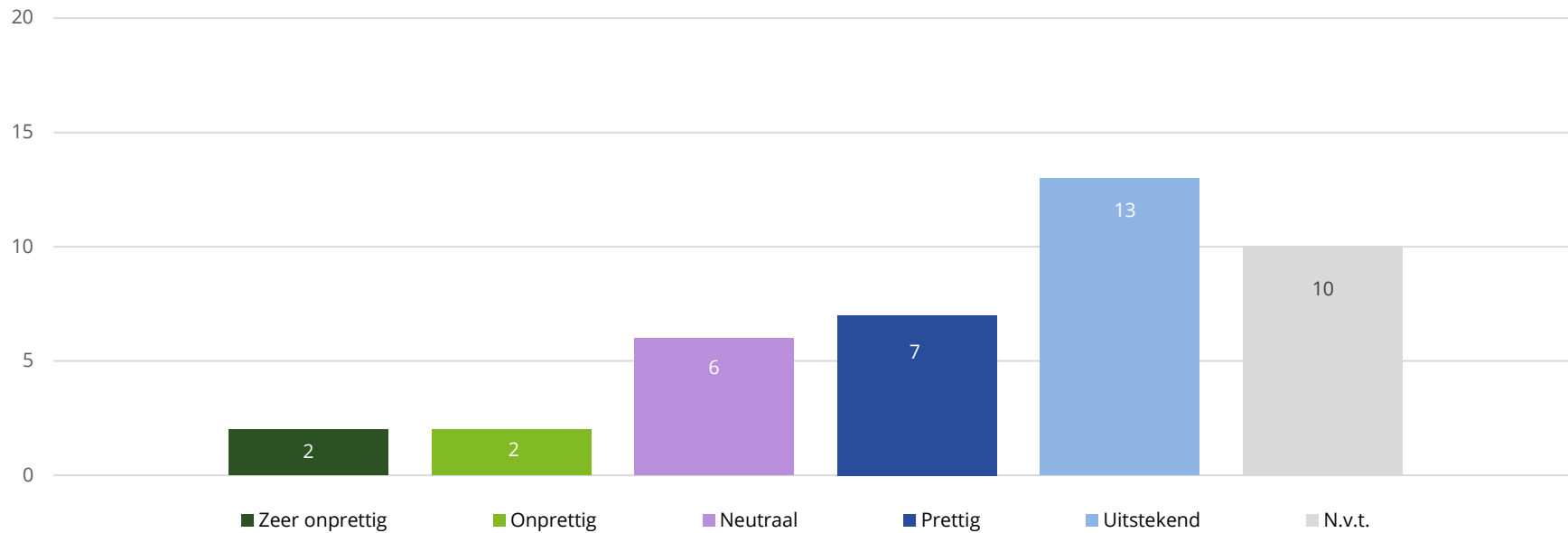
Onderzoeksfase – per vraag

Vraag 9. Hoe beoordeelt u het onderzoeksgesprek? (n=40)



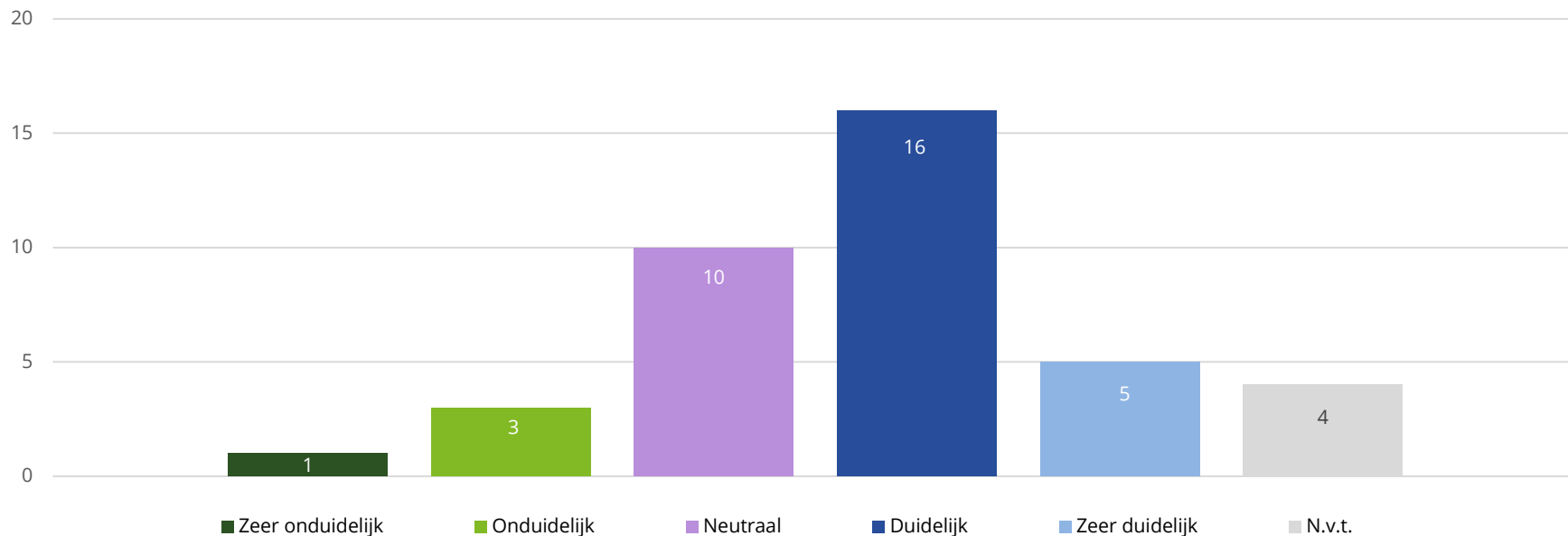
NB. 5 personen hebben deze vraag overgeslagen.

Vraag 10. Hoe heeft u het contact met de ISR-onderzoekers ervaren? (n=40)



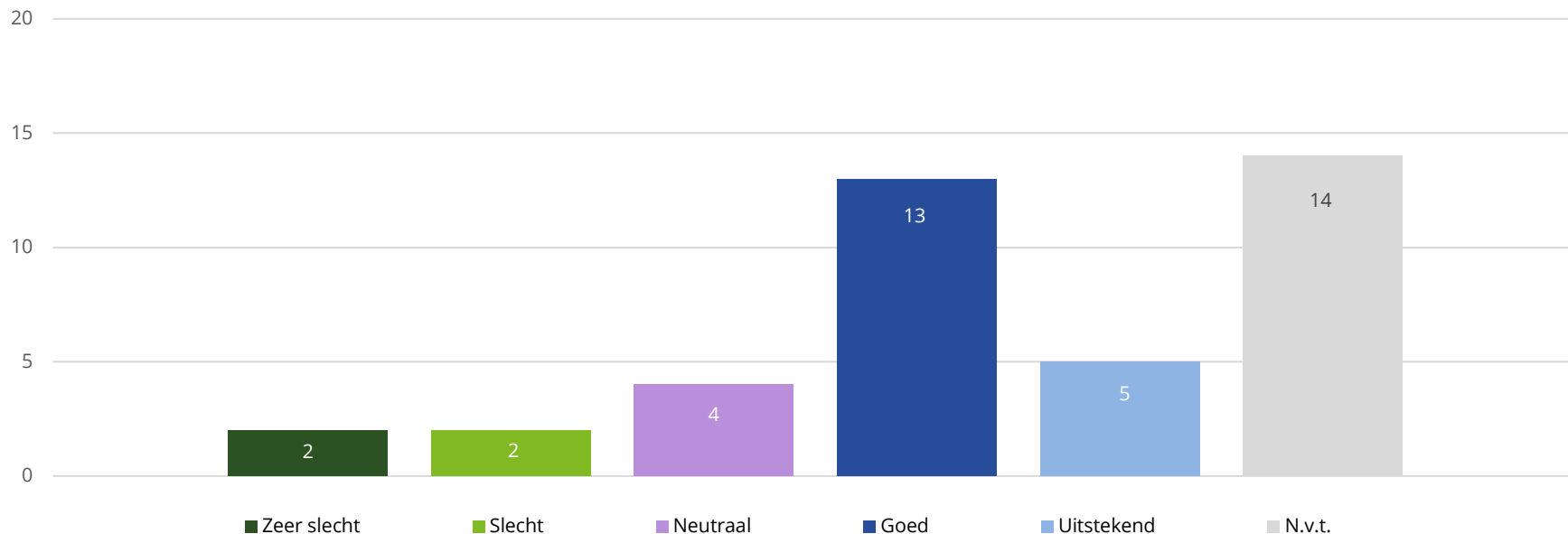
NB. 5 personen hebben deze vraag overgeslagen.

Vraag 11. Hoe beoordeelt u de schriftelijke communicatie over het onderzoek? (n=39)



NB. 6 personen hebben deze vraag overgeslagen.

Vraag 12. Is het gesprek goed weergegeven in het gespreksverslag? (n=40)



NB. 5 personen hebben deze vraag overgeslagen.

Conclusies en actiepunten - Onderzoeksfase

De kwaliteit van het onderzoek en het contact met de onderzoekers wordt redelijk tot goed beoordeeld, maar er is **kritiek op de doorlooptijd, communicatie over planning en verwachtingen** over de rol van het ISR en andere betrokken organisaties. Respondenten ervaren het proces soms als traag met te weinig terugkoppeling over de voortgang. Ook is er behoefte aan meer **consistentie en zorgvuldigheid in gespreksverslagen**.

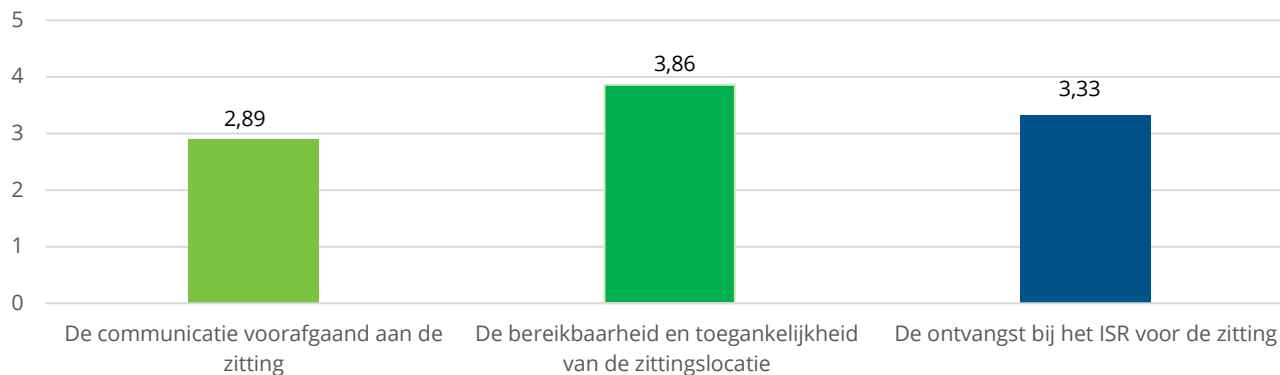
Actiepunten:

- Het proces en de doorlooptijd die daaraan verbonden is, goed uitleggen aan betrokkenen door communicatieafspraken te standaardiseren. Proactieve communicatie en verwachttingsmanagement: betrokkenen vooraf en tussentijds actief informeren over proces en voortgang.
- Zo transparant mogelijk communiceren en als dat niet kan vanwege bijvoorbeeld privacy- of onderzoeksbelang, dit uitleggen.
- Onderzoeksgesprekken en de verslaglegging daarvan volgen verbeterde protocollen om kwaliteit en uniformiteit te vergroten.

Tuchtcommissie en beroepscommissie

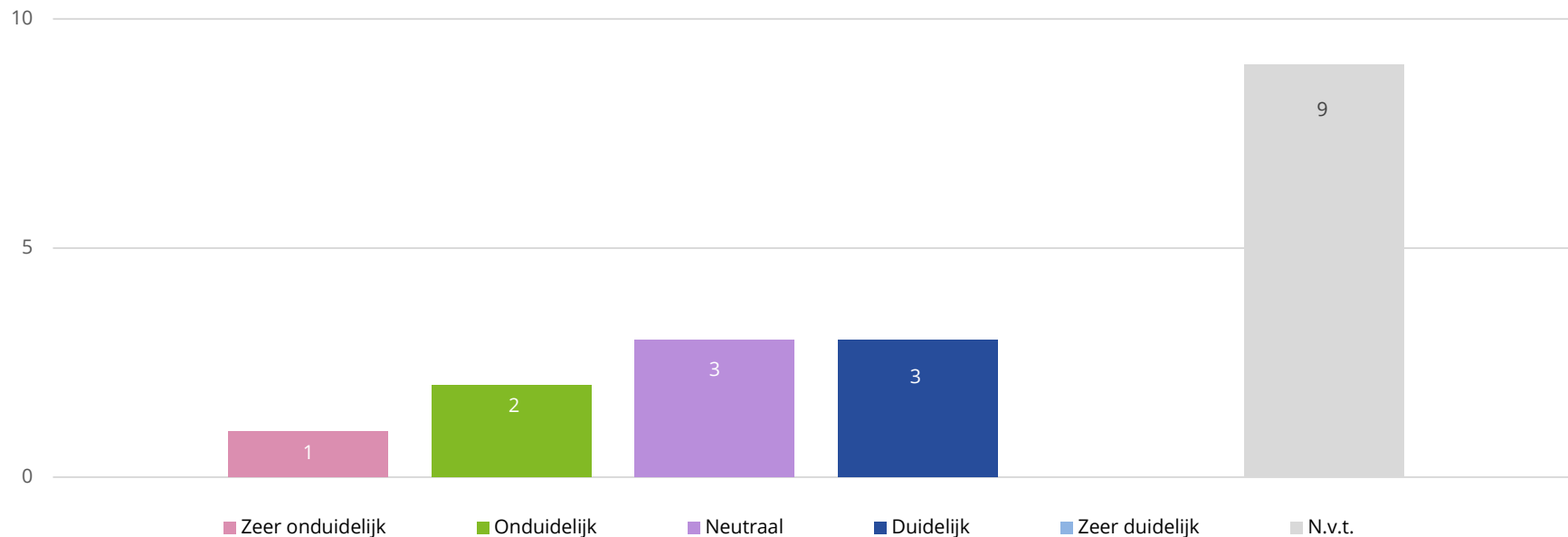
Beoordeling Tuchtcommissie

Beoordelingsscore van 1 tot 5
(1 = Zeer slecht en 5 = Uitstekend)

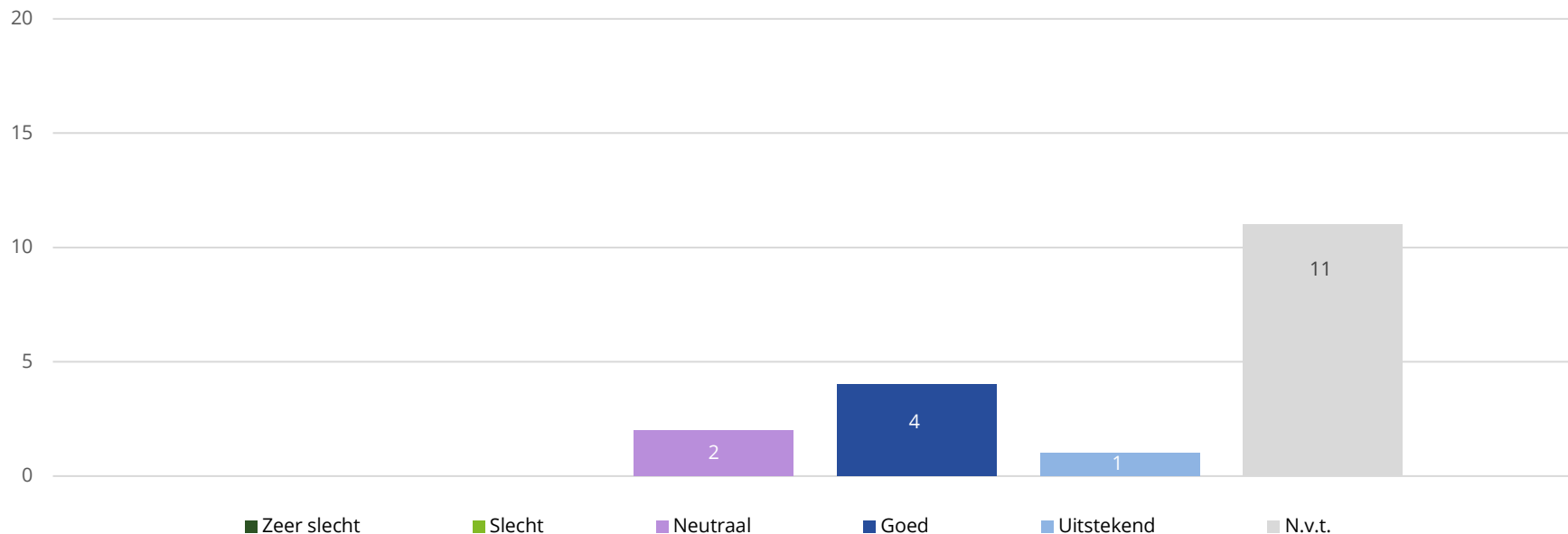


Fase tuchtcommissie en beroepscommissie – per vraag

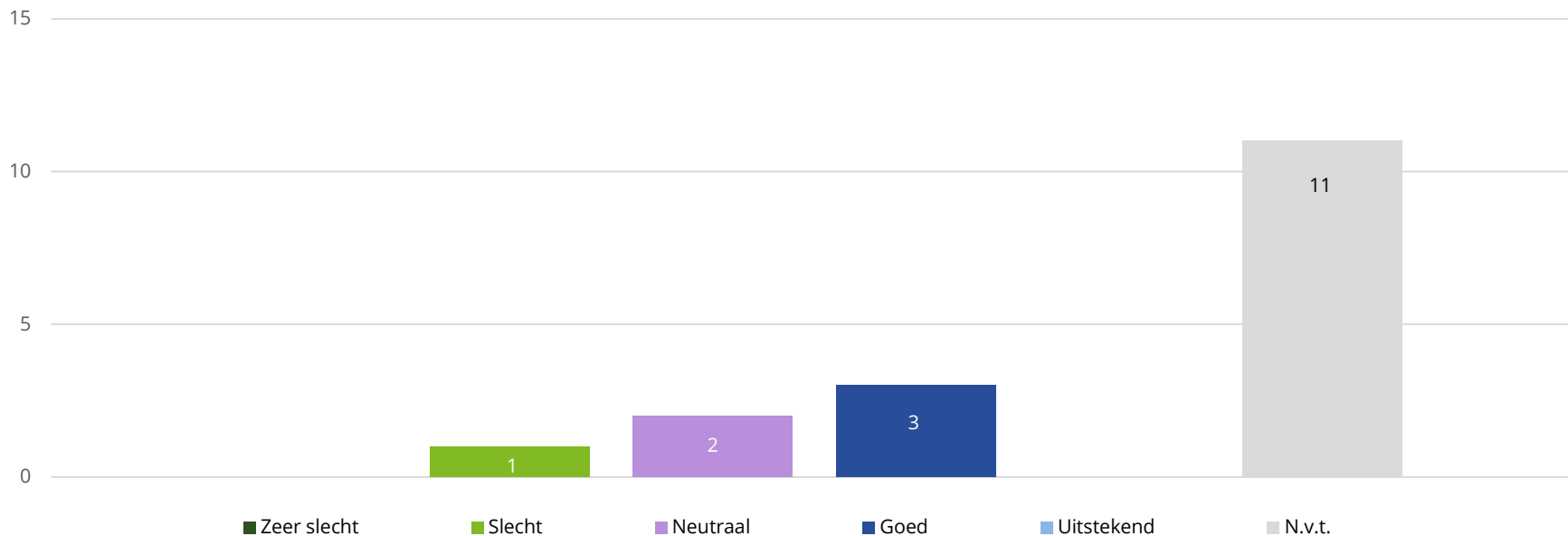
Vraag 15. Hoe beoordeelt u de communicatie voorafgaand aan de zitting? (n=18)



Vraag 16. Hoe beoordeelt u de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de zittingslocatie? (n=18)



Vraag 17. Hoe beoordeelt u de ontvangst bij het ISR voor de zitting? (n=17)



Conclusies en aanbevelingen - Tuchtcommissie

De resultaten binnen dit onderdeel zijn gebaseerd op een zeer beperkt aantal respondenten en geven daarmee slechts een indicatief beeld van de ervaringen.

Een aantal respondenten beoordelen **de zitting en ontvangst positief**, maar er zijn signalen dat de **communicatie vooraf** niet altijd voldoende is om de verwachtingen over een zitting te managen.

De onderstaande actiepunten maken deel uit van bredere verbeterinitiatieven binnen het ISR en zijn niet uitsluitend gebaseerd op deze meting.

Actiepunten:

- Ontwikkelen van een aangepast voorbereidingsproces voor alle betrokkenen, met duidelijke uitleg over de zitting, rollen en verwachtingen.
- Meer uitleg en communicatie tijdens een zitting voor de aanwezigen, ook voor niet-juristen te begrijpen.
- Onderzoeken of een additionele 'nazorgcommunicatie' na de uitspraak voor slachtoffers het gevoel van zorgvuldigheid en empathie kan versterken.

Conclusies en aanbevelingen

Conclusies en aanbevelingen - Overall

De resultaten van deze nulmeting geven een eerste beeld van de ervaren dienstverlening en bieden waardevolle richting voor verdere verbeteringen. Omdat het onderzoek anoniem is uitgevoerd en het aantal respondenten op enkele onderdelen nog beperkt is, moeten de uitkomsten met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

Het ISR wordt over het algemeen als **professioneel en behulpzaam** ervaren, maar de communicatie in de **onderzoeksfase** en de **doorlooptijd** drukken de tevredenheid. **Transparantie, tijdigheid** en **duidelijkheid** zijn structurele verbeterpunten. De bekendheid van (de rol van) het ISR bij sportbonden, -verenigingen en betrokkenen blijkt bovendien beperkt en verdient aandacht en uitleg.

Bijlagen

Vragenlijst 1/2

1. Hoe heeft u het contact met het ISR ervaren?

Zeer negatief Negatief Neutraal Positief Uiterst positief



2. Hoe vond u de bereikbaarheid van het ISR via telefoon en/of mail?

Zeet slecht Slecht Neutraal Goed Uitstekend



3. Hoe zou u de communicatie vanuit het ISR als geheel beoordelen?

Zeet onduidelijk Onduidelijk Neutraal Duidelijk Volkomen duidelijk



4. Hoe beoordeelt u de snelheid van de behandeling van uw melding?

Zeet traag Traag Neutraal Snel Zeet snel



5. Hoe beoordeelt u de algehele klantgerichtheid van het ISR?

Zeet klantvriendelijk Klantvriendelijk Neutraal Klantgericht Uiterst klantgericht



6. Welke informatiebronnen heeft u geraadpleegd voor of tijdens de procedure? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ isr.nl
- ☐ Casemanager ISR
- ☐ Centrum Veilige Sport Nederland
- ☐ Sportbond
- ☐ Sportvereniging
- ☐ Advocaat / Jurist

Overige, namelijk...

7. Hoe beoordeelt u de duidelijkheid van de informatie op isr.nl?

Zeet onduidelijk Onduidelijk Neutraal Duidelijk Volkomen duidelijk N.v.t.



Overige (geef nadere toelichting)

8. Had u bij aanvang van de procedure voldoende kennis van het proces en de te nemen stappen?

Zeet onvoldoende Onvoldoende Neutraal Voldoende Ruim voldoende N.v.t.



Overige (geef nadere toelichting)

Vragenlijst 2/2

9. Hoe beoordeelt u het onderzoeksgesprek?

Zeer onprofessioneel Onprofessioneel Neutraal Professioneel Zeer professioneel N.v.t.
     ☐

Overige (geef nadere toelichting)

10. Hoe heeft u het contact met de ISR-onderzoekers ervaren?

Zeer onprettig Onprettig Neutraal Prettig Uitstekend N.v.t.
     ☐

Overige (geef nadere toelichting)

11. Hoe beoordeelt u de schriftelijke communicatie over het onderzoek?

Zeer onduidelijk Onduidelijk Neutraal Duidelijk Zeer duidelijk N.v.t.
     ☐

Overige (geef nadere toelichting)

12. Is het gesprek goed weergegeven in het gespreksverslag?

Zeer slecht Slecht Neutraal Goed Uitstekend N.v.t.
     ☐

Overige (geef nadere toelichting)

13. Heeft u naar aanleiding van het onderzoek nog opmerkingen die u graag wilt delen? Vermeld dat dan hieronder.

14. Is de melding door de tuchtcommissie behandeld?

- ☐ Ja
☐ Nee

15. Hoe beoordeelt u de communicatie voorafgaand aan de zitting?

Zeer onduidelijk Onduidelijk Neutraal Duidelijk Zeer duidelijk N.v.t.
     ☐

Overige (geef nadere toelichting)

16. Hoe beoordeelt u de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de zittingslocatie?

Slecht Matig Voldoende Goed Uitstekend N.v.t.
     ☐

Overige (geef nadere toelichting)

17. Hoe beoordeelt u de ontvangst bij het ISR voor de zitting?

Zeer slecht Slecht Voldoende Goed Uitstekend N.v.t.
     ☐

Overige (geef nadere toelichting)

18. Hoe beoordeelt u de gang van zaken tijdens de zitting?

19. Heeft u nog andere opmerkingen, vragen of suggesties?

Samen voor een veilige en eerlijke sport

Instituut Sportrechtspraak

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

