

# Klanttevredenheidsonderzoek Casuïstiek



**Rapportage**

**Periode: 21 april 2025 tot 1 april 2026**

1 mei 2026

# 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. Waar nodig verbetermaatregelen invoeren 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.
- Enquêtes worden gestuurd naar: melder, slachtoffer, getuige(n), beklaagde, contactpersoon bij bond.
- Dit is een doorlopend proces.
- De vragenlijst is anoniem.
- Gesloten vragen met beoordelingsscore van 1 tot 5; ruimte voor toelichting en opmerkingen.

## Doorlopend onderzoek

De meting wordt doorlopend uitgevoerd en periodiek geanalyseerd. Het vormt het vertrekpunt voor verbetermaatregelen gericht op transparantie, tijdigheid en klantgerichtheid.

## Start meting

Vanaf 21 april 2025 - heden

## Peildatum rapportage

- Huidige rapportage : 1 april 2026 (Periode 2)
- Vorige rapportage : 1 oktober 2025 (Periode 1)

## Totaal aantal enquêtes verzonden

Naar 275 personen

## Totaal aantal respondenten

73 (27% respons)

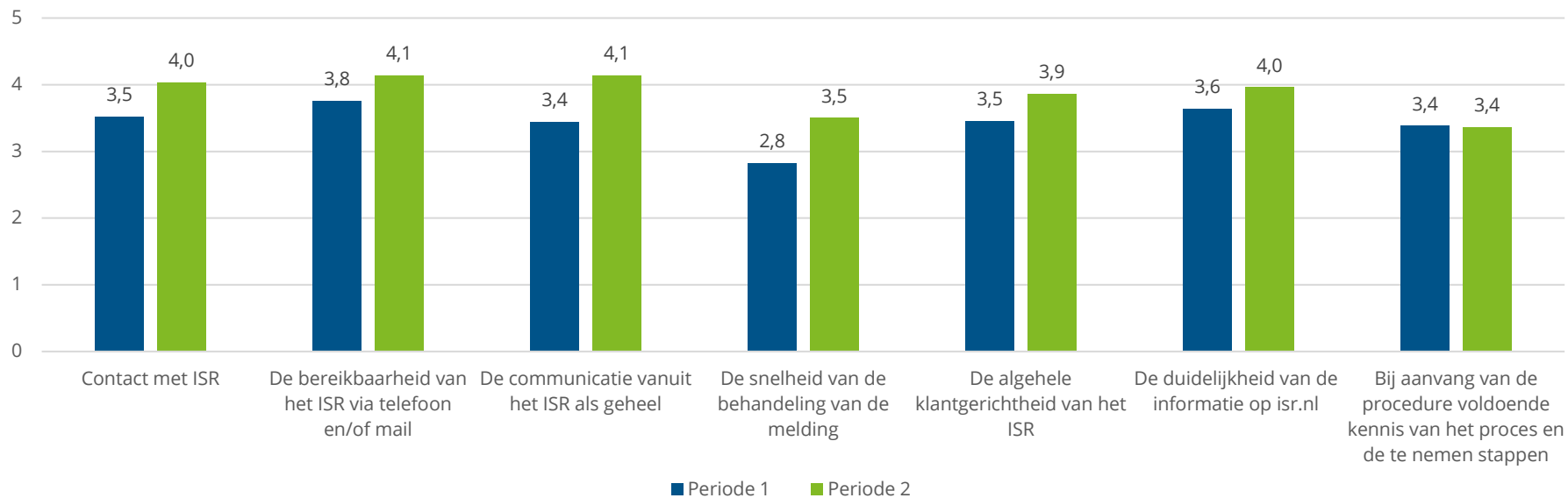
## Kader en duiding onderzoek

- 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. 20% van de zaken 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 nog 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 door de respondenten. 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 – april 2025 tot april 2026

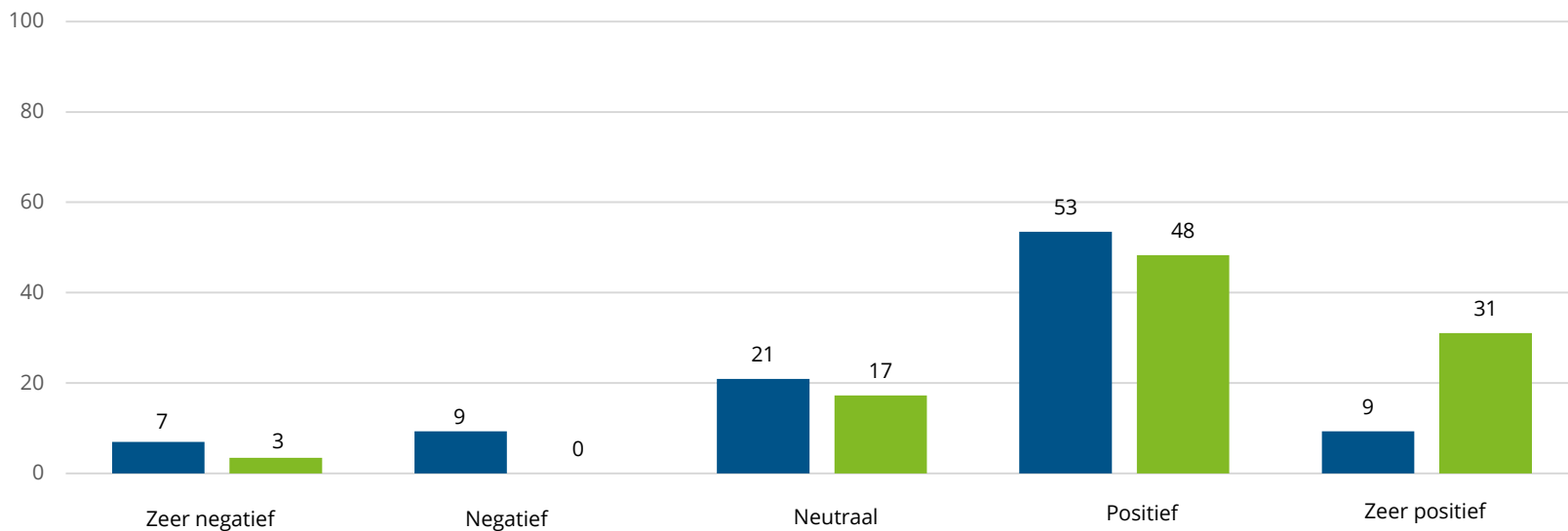
Beoordelingscore van 1 tot 5  
(1 = Zeer slecht en 5 = Uitstekend)



# Algemeen – per vraag

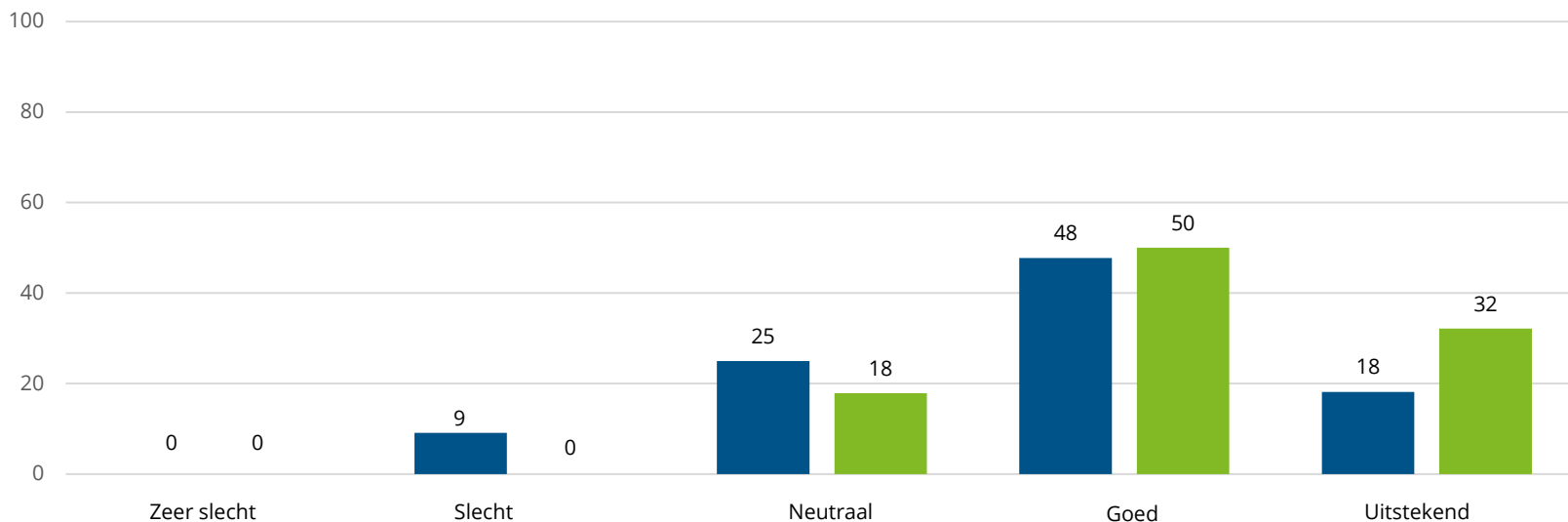
## Vraag 1. Hoe heeft u het contact met het ISR ervaren?

Vergelijk van periodes | Q2Q3 2025 (n=44) vs. Q4-2025 Q1-2026 (n=29) in %



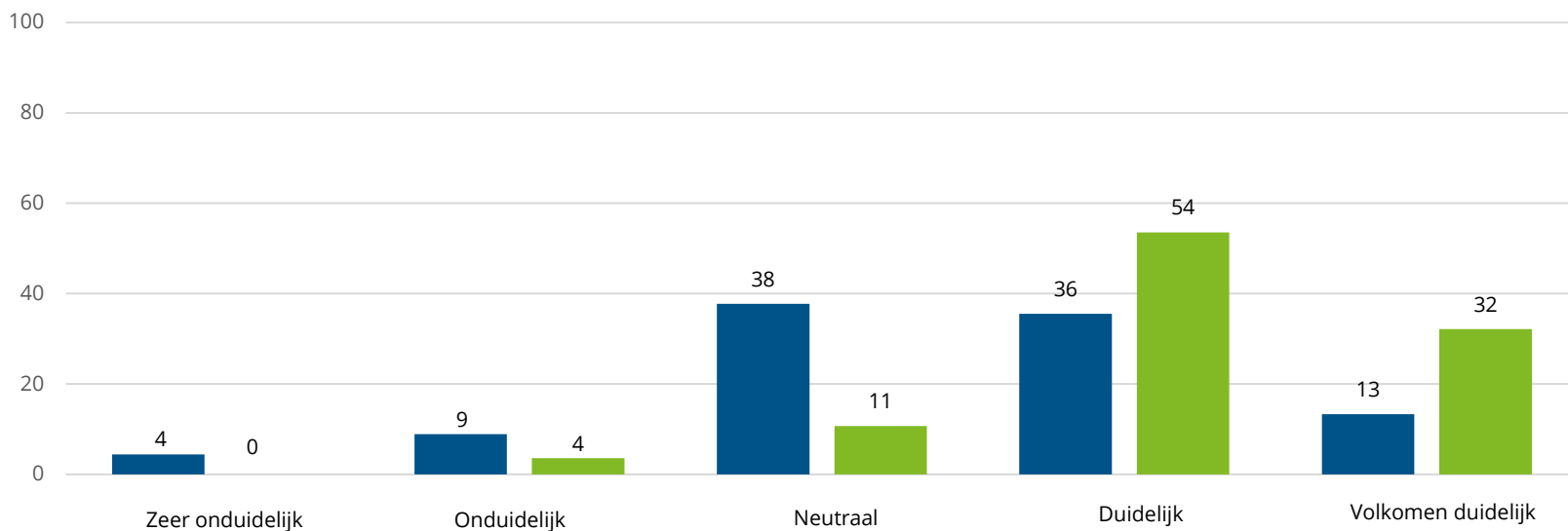
## Vraag 2. Hoe vond u de bereikbaarheid van het ISR via email en telefoon?

Vergelijk van periodes | Q2Q3 2025 (n=44) vs. Q4-2025 Q1-2026 (n=28) in %



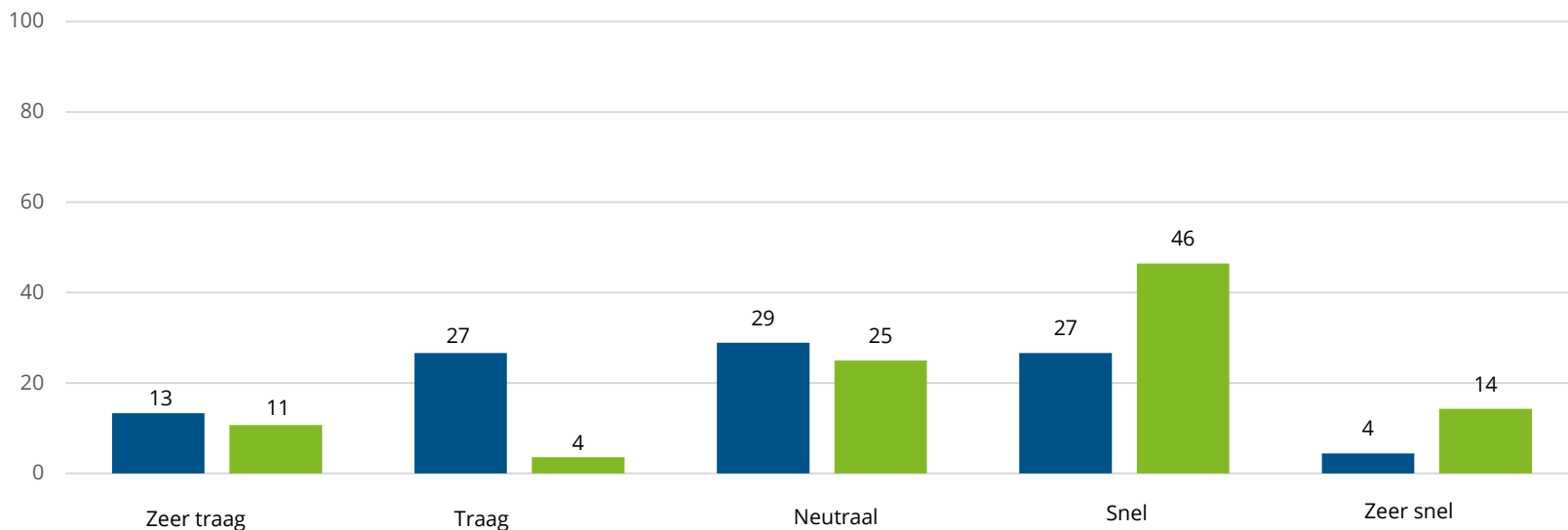
## Vraag 3. Hoe zou u de communicatie van het ISR als geheel beoordelen? (n=73)

Vergelijk van periodes | Q2Q3 2025 (n=44) vs. Q4-2025 Q1-2026 (n=29) in %



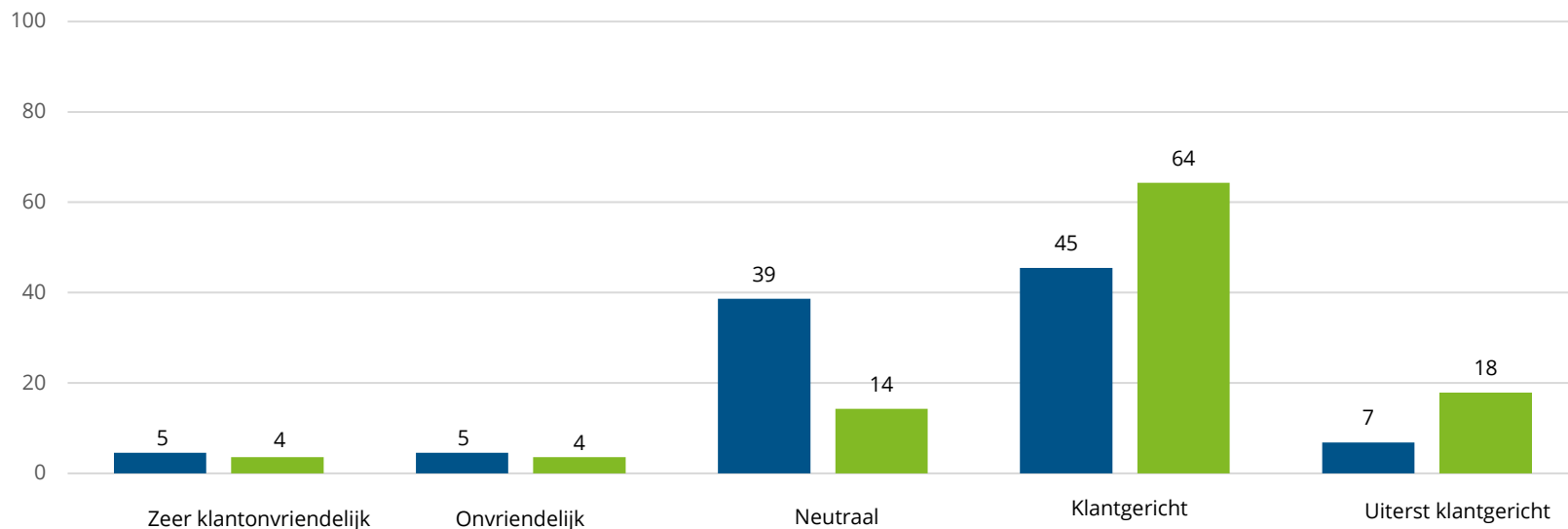
## Vraag 4. Hoe beoordeelt u de snelheid van de behandeling van uw melding? (n=73)

Vergelijk van periodes | Q2Q3 2025 (n=44) vs. Q4-2025 Q1-2026 (n=29) in %



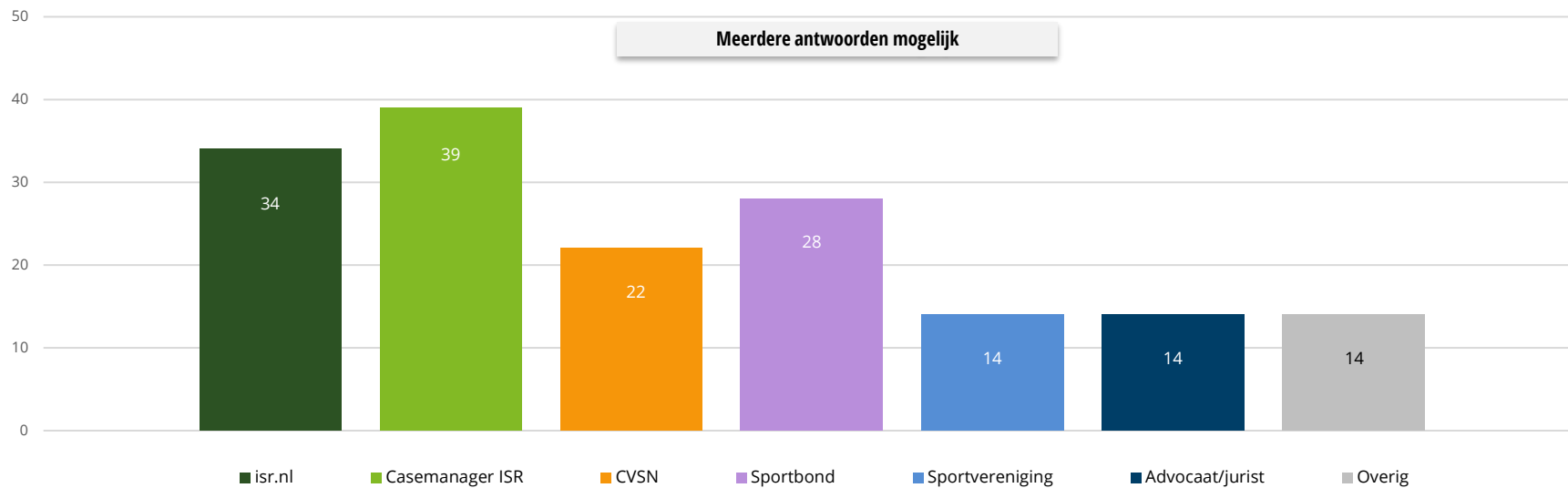
## Vraag 5. Hoe beoordeelt u de algehele klantgerichtheid van het ISR? (n=73)

Vergelijk van periodes | Q2Q3 2025 (n=44) vs. Q4-2025 Q1-2026 (n=29) in %



## Vraag 6. Welke informatiebronnen heeft u geraadpleegd voor of tijdens de procedure? (n=73)

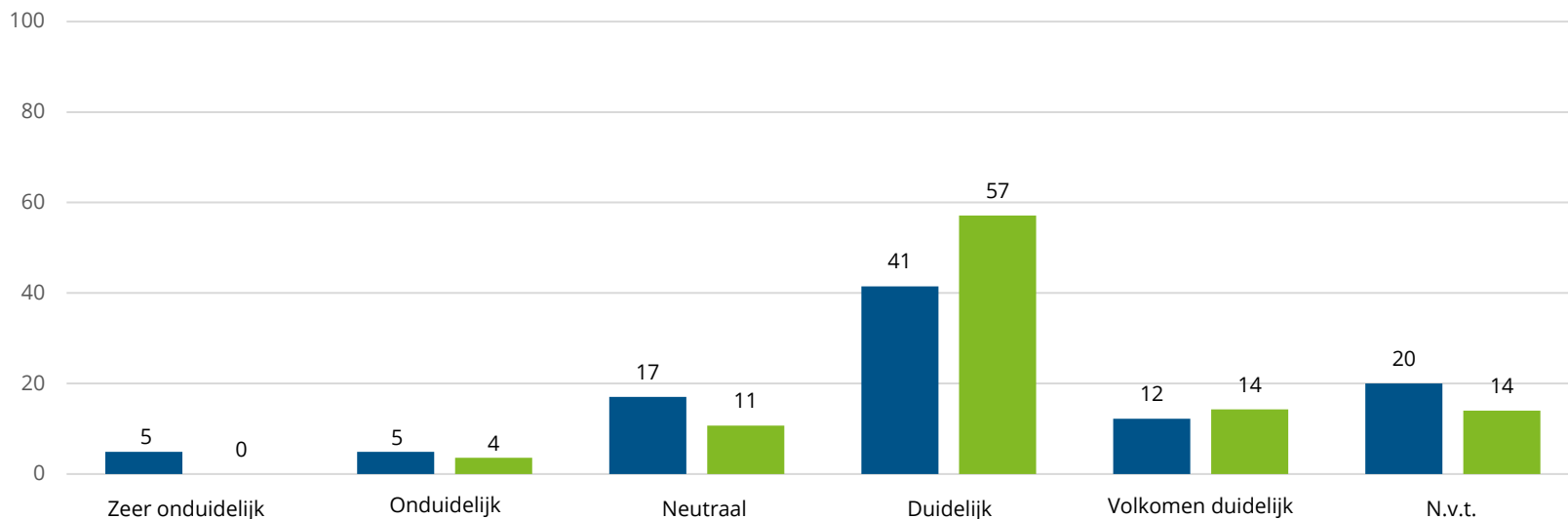
Volledig jaar: periode april 2025 tot april 2026  
- in absolute aantallen respondenten



Onder overig werd genoemd: familielid, bekenden, vertrouwenspersoon, psycholoog, indirect betrokkene, eigen reglementen en statuten.

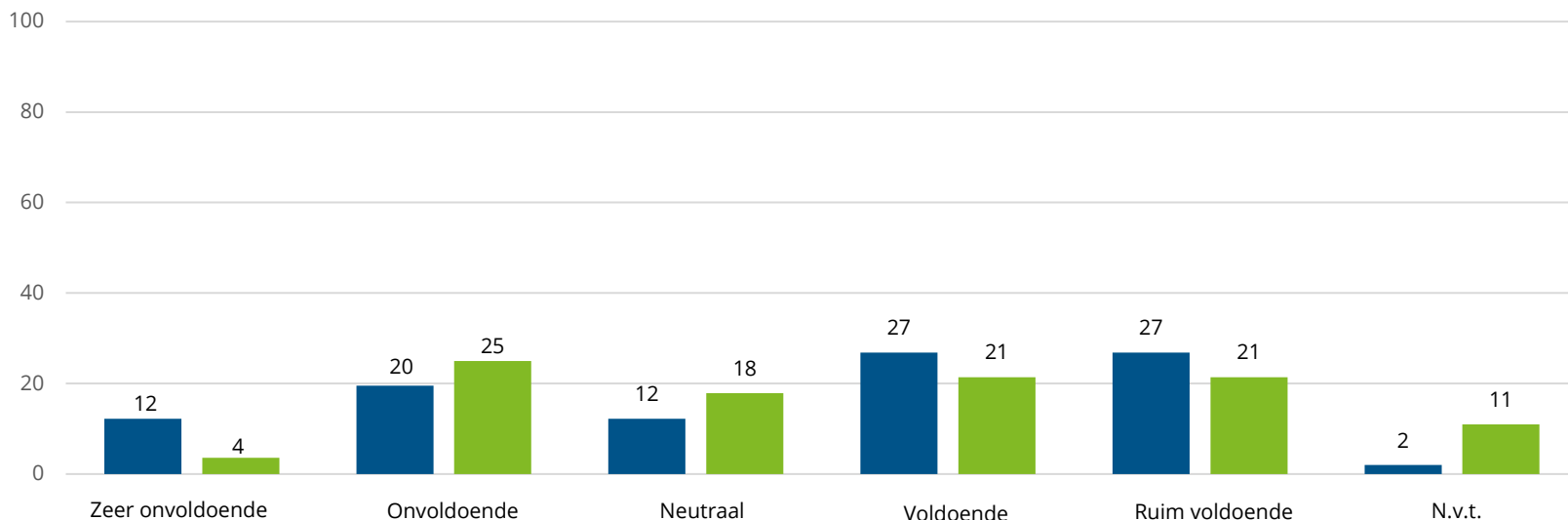
## Vraag 7. Hoe beoordeelt u de duidelijkheid van de informatie op isr.nl? (n=69)

Vergelijk van periodes | Q2Q3 2025 (n=41) vs. Q4-2025 Q1-2026 (n=28) in %



## Vraag 8. Had u bij aanvang van de procedure voldoende kennis van het proces en de te nemen stappen? (n=69)

Vergelijk van periodes | Q2Q3 2025 (n=41) vs. Q4-2025 Q1-2026 (n=28) in %



## 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.

Sinds het najaar van 2025 zijn de volgende actiepunten opgepakt:

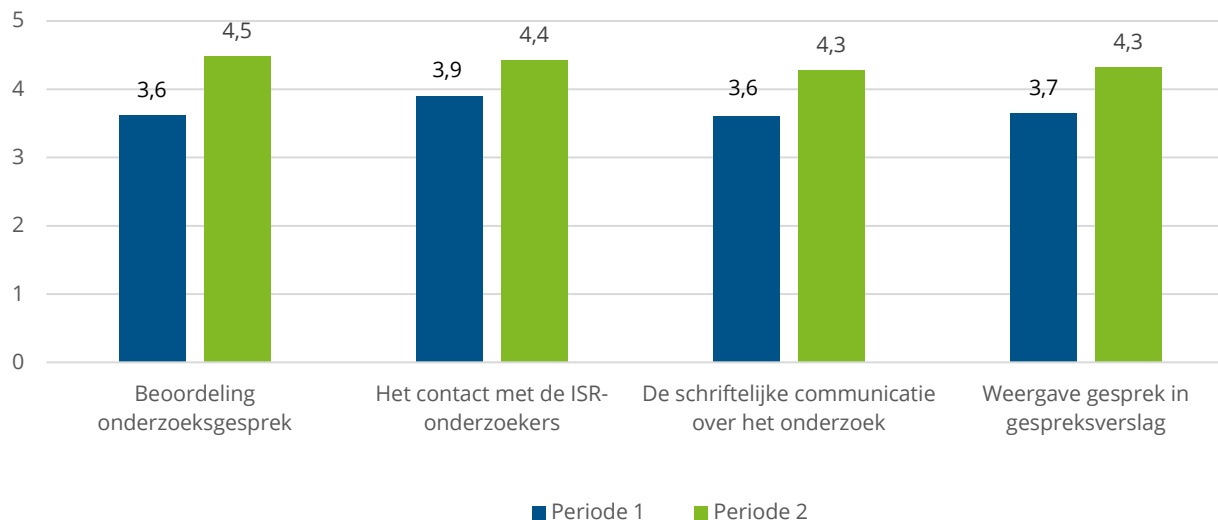
- De communicatie aan de voorkant van het proces is versterkt door melders en beklagden een helder overzicht van de procedurestappen, termijnen en contactmomenten te verstrekken. Dit herhalen we en proactief wordt er geïnformeerd of er nog (aanvullende) vragen zijn.
- Casemanagers toetsen actief of betrokkenen begrijpen wat de volgende stap is. Dit verhoogt transparantie en vertrouwen.
- In de eerste communicatie met betrokkenen wordt verwezen naar instructiefilmpjes en uitleg op de ISR website. Een stroomdiagram zal nog aan de website worden toegevoegd.
- De website wordt meer ingezet om meer uitleg te geven over de procedurestappen en rol en positie van betrokkenen.

Na de eerste meting is er nog meer gestuurd op het geven van **duidelijkheid over de procedure** en de **informatievoorziening vooraf** en het effect is duidelijk zichtbaar in de resultaten van het laatste half jaar.

# Onderzoeksfase

## Beoordeling onderzoeksfase – april 2025 tot april 2026

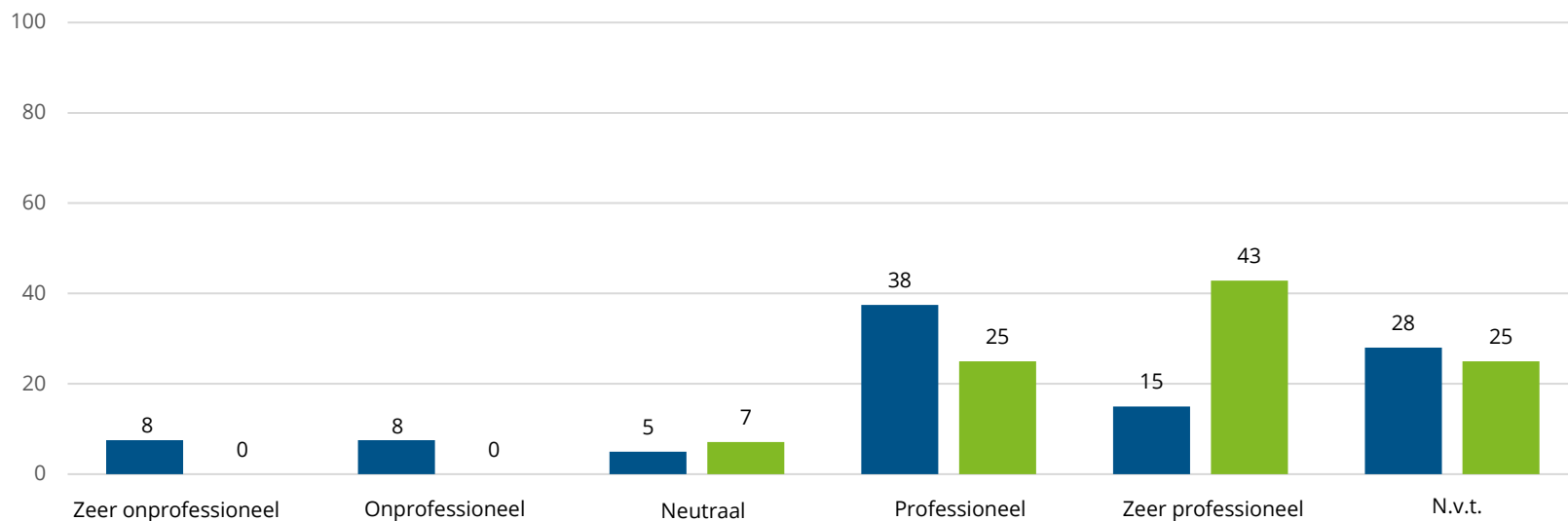
Beoordelingscore van 1 tot 5  
(1 = Zeer slecht en 5 = Uitstekend)



# Onderzoeksfase – per vraag

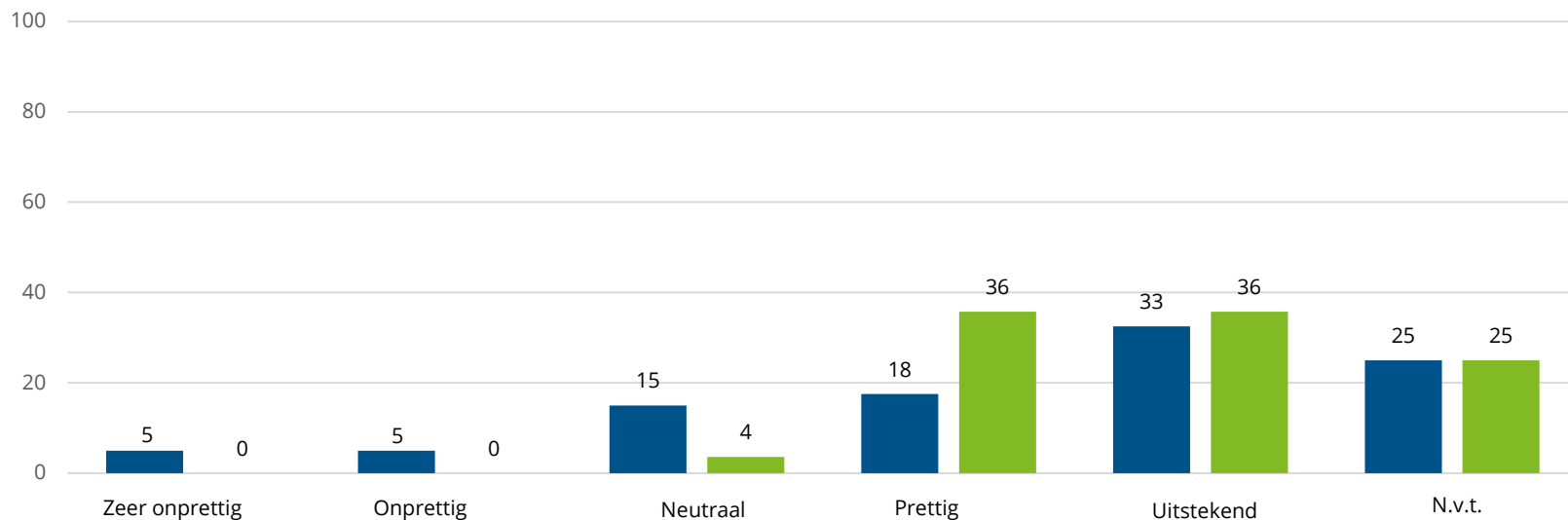
## Vraag 9. Hoe beoordeelt u het onderzoeksgesprek? (n=68)

Vergelijk van periodes | Q2Q3 2025 (n=40) vs. Q4-2025 Q1-2026 (n=28) in %



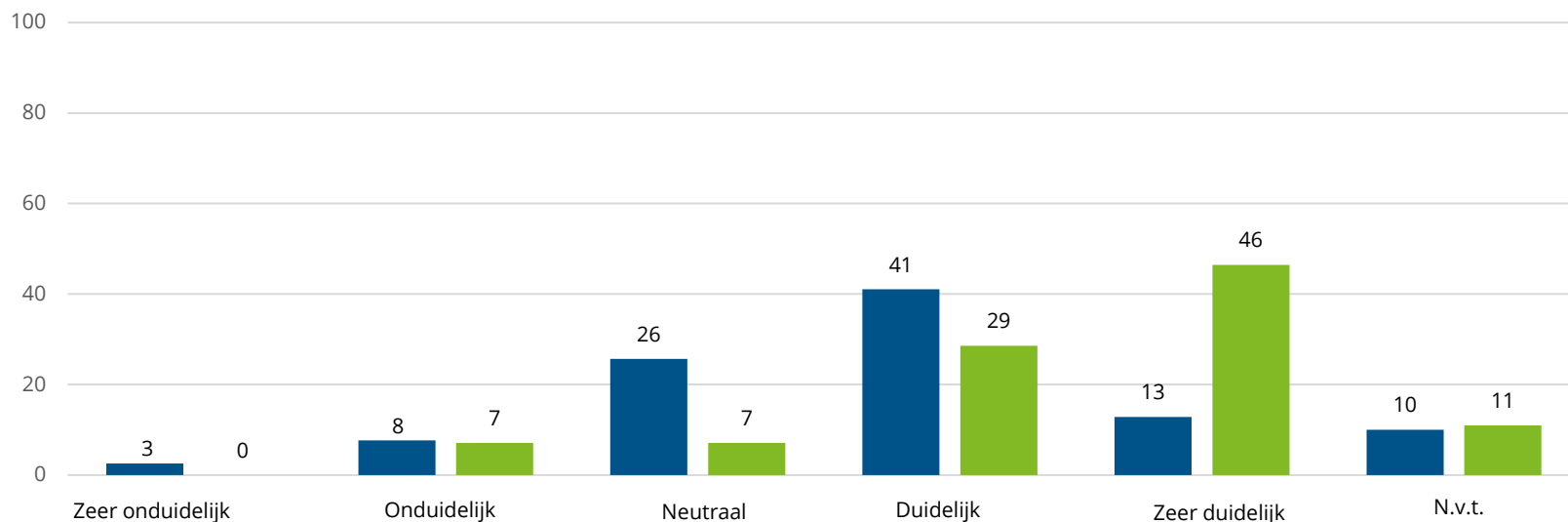
## Vraag 10. Hoe heeft u het contact met de ISR-onderzoekers ervaren? (n=68)

Vergelijk van periodes | Q2Q3 2025 (n=40) vs. Q4-2025 Q1-2026 (n=28) in %



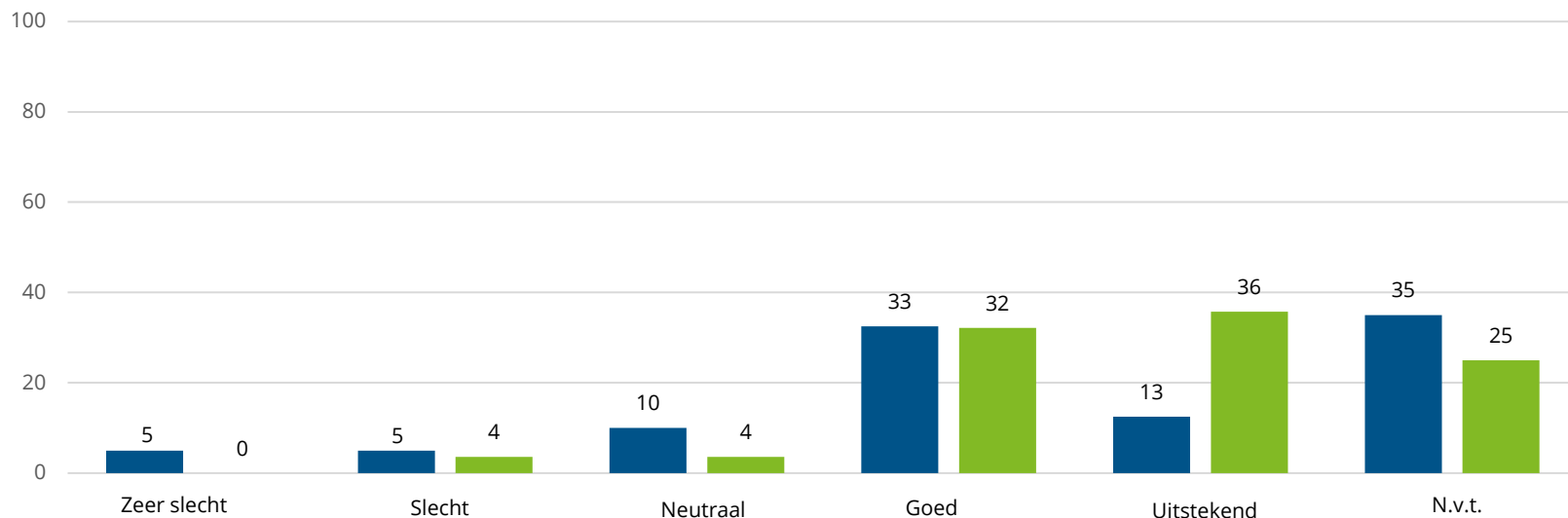
## Vraag 11. Hoe beoordeelt u de schriftelijke communicatie over het onderzoek? (n=39)

Vergelijk van periodes | Q2Q3 2025 (n=40) vs. Q4-2025 Q1-2026 (n=28) in %



## Vraag 12. Is het gesprek goed weergegeven in het gespreksverslag? (n=68)

Vergelijk van periodes | Q2Q3 2025 (n=40) vs. Q4-2025 Q1-2026 (n=28) in %



## Conclusies en actiepunten - Onderzoeksfase

De kwaliteit van het onderzoek en het contact met de onderzoekers wordt goed tot uitstekend beoordeeld en zijn duidelijk verbeterd ten opzichte van het najaar 2025.

Er is een positieve ontwikkeling waar te nemen in vergelijking tot het half jaar ervoor. Na de resultaten uit het eerste half jaar is er nog meer gestuurd op het geven en van **duidelijkheid over de procedure** en **transparante informatievoorziening** vooraf en tussentijds, en het managen van verwachtingen ten aanzien van het proces en de voortgang. Dat heeft geleid tot de volgende actiepunten:

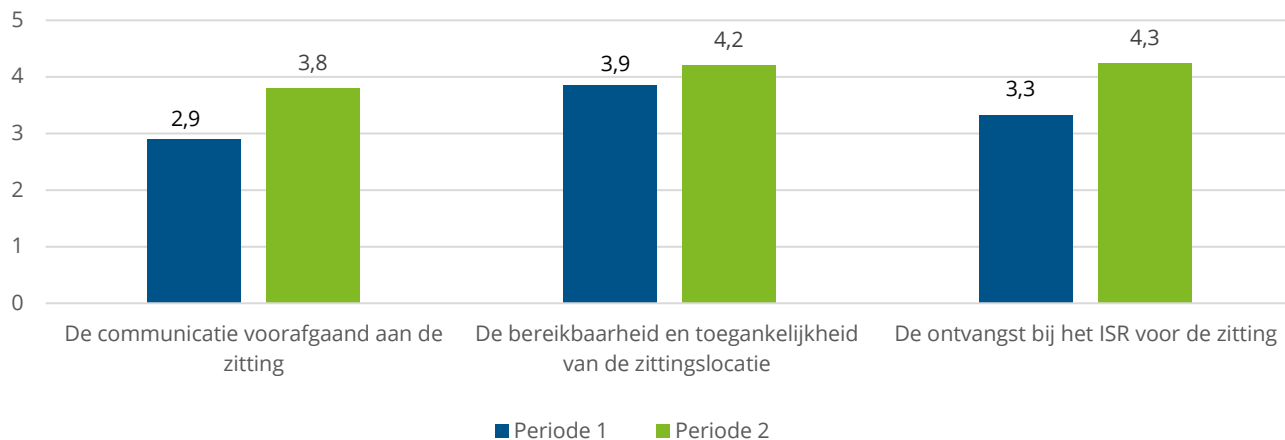
- Het proces en de doorlooptijd die daaraan verbonden is, wordt steeds uitgelegd aan betrokkenen door communicatieafspraken te standaardiseren. Proactieve communicatie en verwachtingsmanagement: betrokkenen vooraf en tussentijds actief informeren over proces en voortgang.
- Zo transparant mogelijk communiceren en als dat niet kan uitleggen wat de redenen zijn van (nog) niet communiceren (bijvoorbeeld privacy- of onderzoeksbelang).
- Onderzoeksgesprekken en de verslaglegging daarvan volgen verbeterde protocollen om kwaliteit en uniformiteit te vergroten.
- Komende periode wordt nog meer aandacht besteed aan het goed uitleggen van de checklist bij het onderzoeksgesprek.

De **verbeterde protocollen** voor de onderzoeksgesprekken en de verslaglegging leidt tot hogere kwaliteit en uniformiteit en dat is zichtbaar in de resultaten.

# Tuchtcommissie en beroepscommissie

## Beoordeling Tuchtcommissie - april 2025 tot april 2026

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

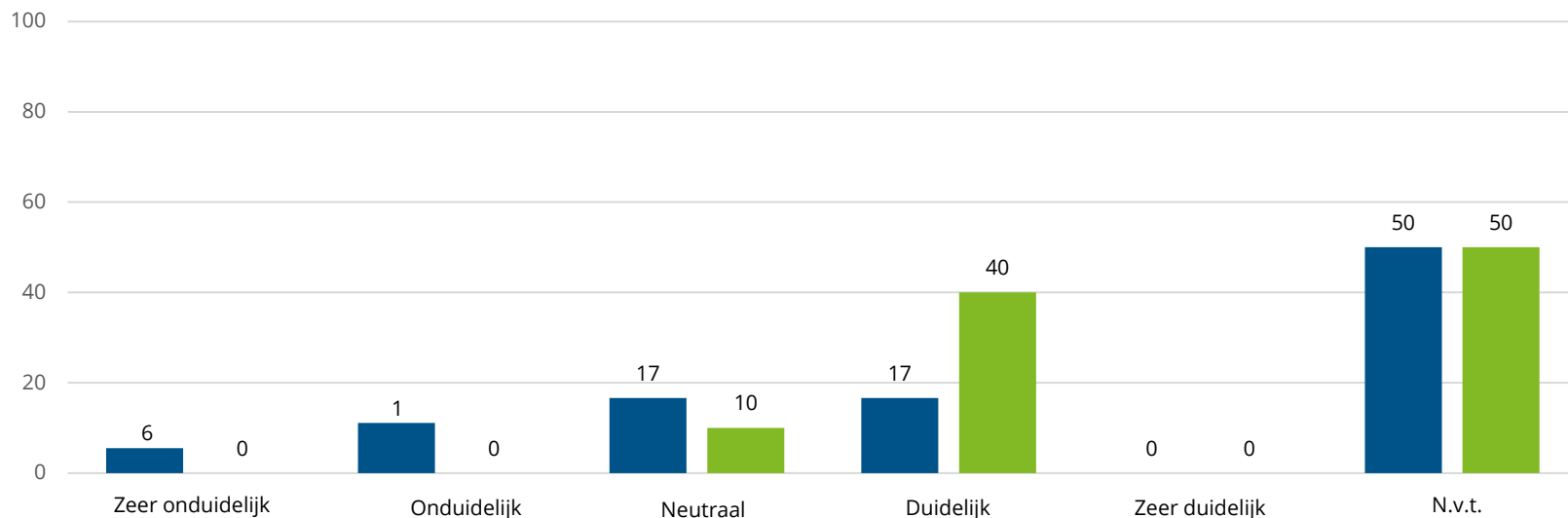


# **Fase tuchtcommissie en beroepscommissie**

## **– per vraag**

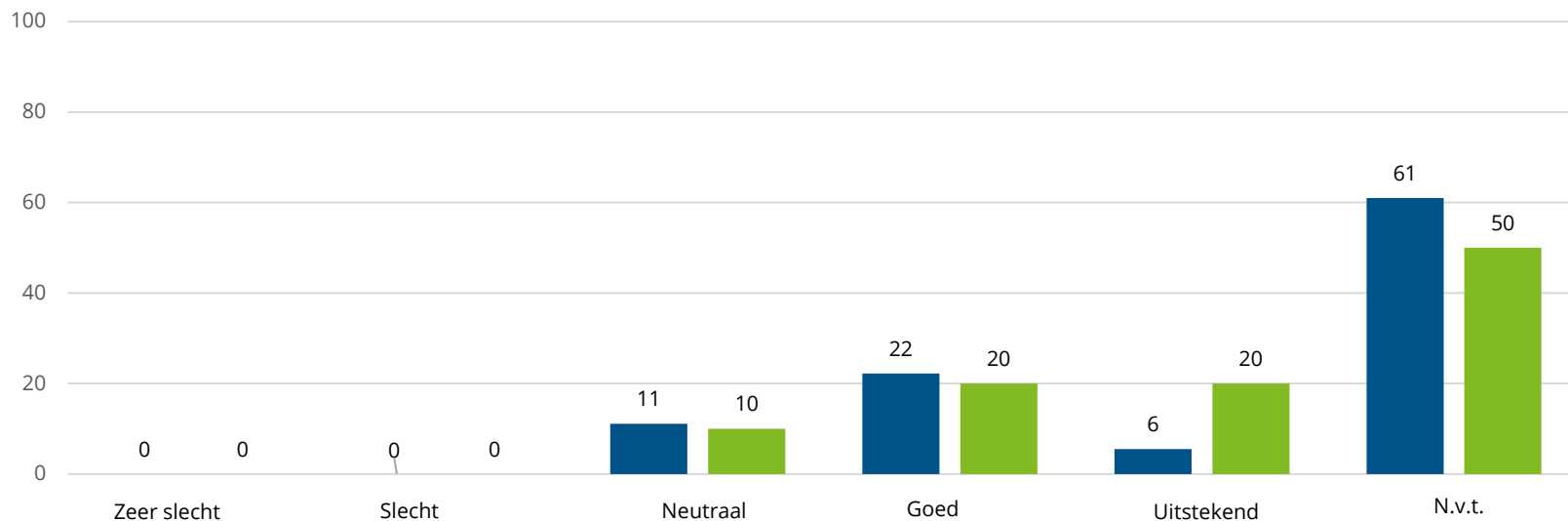
## Vraag 15. Hoe beoordeelt u de communicatie voorafgaand aan de zitting? (n=28)

Vergelijk van periodes | Q2Q3 2025 (n=18) vs. Q4-2025 Q1-2026 (n=10) in %



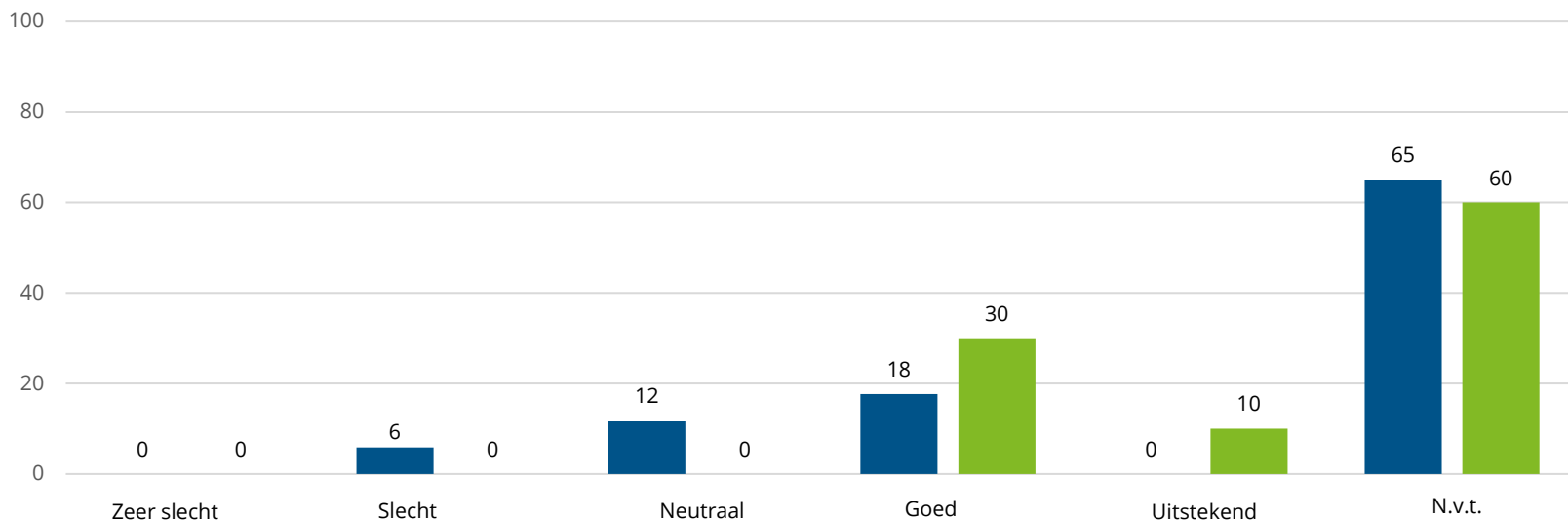
## Vraag 16. Hoe beoordeelt u de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de zittingslocatie? (n=28)

Vergelijk van periodes in gecombineerde grafiek | Q2Q3 2025 (n=18) vs. Q4-2025 Q1-2026 (n=10) in %



## Vraag 17. Hoe beoordeelt u de ontvangst bij het ISR voor de zitting? (n=27)

Vergelijk van periodes in gecombineerde grafiek | Q2Q3 2025 (n=17) vs. Q4-2025 Q1-2026 (n=10) in %



## 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.

Al zijn de aantallen laag, er is een positieve ontwikkeling waar te nemen in vergelijking tot het half jaar ervoor. Na de eerste rapportage is er nog meer gestuurd op het geven van **duidelijkheid over de procedure** evenals **heldere communicatie** door het optimaliseren van formats en de informatievoorziening.

# Conclusies en aanbevelingen

## Conclusies en aanbevelingen - Overall

Nu de resultaten van de meting na een heel jaar (april 2025 – april 2026) in kaart gebracht kunnen we positieve effecten van de actiepunten die in tweede half jaar zijn doorgevoerd waarnemen.

We zien een **overall verbetering** in de cijfers terug. De ingezette lijn lijkt effectief en wordt daarom voortgezet.

Omdat het onderzoek anoniem is uitgevoerd en het aantal respondenten op enkele onderdelen nog beperkt is, moeten de uitkomsten met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

In de communicatie met betrokkenen wordt extra ingezet op het belang van het invullen van de enquête, met als doel de respons te verhogen.

De vragenlijst is per 1 april 2026 uitgebreid met een facultatieve vraag naar de rol van de respondent, om beter inzicht te krijgen in de doelgroep (zie bijlage).

# Bijlagen

# Vragenlijst tot 1 april 2026 (1/2)

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

Zeer negatief    Negatief    Neutraal    Positief    Uiterst positief

Zeer slecht    Slecht    Neutraal    Goed    Uitstekend

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

Zeer onduidelijk    Onduidelijk    Neutraal    Duidelijk    Volkomen duidelijk

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

Zeer traag    Traag    Neutraal    Snel    Zeer snel

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

Zeer 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?**

- Zeer 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?**

- Zeer onvoldoende    Onvoldoende    Neutraal    Voldoende    Ruim voldoende    N.v.t.

Overige (geef nadere toelichting)

# Vragenlijst tot 1 april 2026 (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?

# Aanpassingen aan vragenlijst (per 1 april 2026)

- Een vraag toegevoegd:

1. In welke rol was u betrokken bij deze zaak?

- Slachtoffer
- Beschuldigde
- Getuige
- Vertegenwoordiger van sportbond of sportorganisatie
- Deel ik liever niet

- Een vraag herformuleerd:

5. Hoe beoordeelt u de snelheid waarmee uw dossier bij het ISR is behandeld, van melding tot afronding?

Zeer traag

Traag

Neutraal

Snel

Zeer snel

N.v.t.



Met uitzondering van deze aanpassingen is de vragenlijst ongewijzigd gebleven, zodat de resultaten vergelijkbaar blijven met eerdere metingen.

# Samen voor een veilige en eerlijke sport

## Instituut Sportrechtspraak

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

