Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 367
van **WARD KENNES**
datum: 16 februari 2017

---

aan **PHILIPPE MUYTERS**
VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

Agentschap Sport 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 - wat betreft de periode 2009-2014 - 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 inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het Agentschap Sport Vlaanderen uitgevoerd?

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

Zo neen, binnen welke tijdspanne zal dergelijke meting alsnog uitgevoerd worden?

PHILIPPE MUYTERS
VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

ANTWOORD
op vraag nr. 367 van 16 februari 2017
VAN **WARD KENNES**

Sport Vlaanderen heeft een lange traditie van klantentevredenheidsmetingen bij zijn eindklanten, als een belangrijk onderdeel van het gevoerde kwaliteitsbeleid.

In het jaarlijks ondernemingplan van Sport Vlaanderen worden hiervoor telkens indicatoren met de volgende streefwaarden opgenomen:

- Minstens 80% van de respondenten geven voor de globale ervaren kwaliteit van de aangeboden dienstverlening, een score van goed tot uitstekend.
- Indien de waarde van een tevredenheidsindicator in één jaar tijd met meer dan 20% is gedaald, zal een specifiek actieplan worden opgesteld en uitgevoerd.

Deze streefwaarden worden telkens behaald. Een specifiek actieplan was tot nu toe niet nodig.

In de afdelingen Centra, Sportpromotie en Kadervorming worden jaarlijks klantentevredenheidsmetingen gehouden. Ook de afdeling Subsidiëring voert klantentevredenheidsonderzoeken uit, de laatste onderzoeken dateren van 2014. Tenslotte heeft ook de dienst Kennis- en Informatiecentrum Sport (KICS) in 2015 en 2016 een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Zie hierna de resultaten.

<u>Afdeling Centra</u>
De afdeling centra voert elk jaar twee klantentevredenheidsmetingen uit.
Op het einde van elk sportkamp vragen we de deelnemers een vragenlijst in te vullen omtrent het sportmateriaal, de sportactiviteiten, de lesgevers, de avondactiviteiten, de slaapkamers en de maaltijden. In 2016 vulden 6.658 deelnemers de vragenlijst in (responsgraad: 86%).
Algemene tevredenheidscore:

- Bijna 40%: uitstekend
- 50%: zeer goed
- Bijna 10%: goed
- 0,3%: Slecht

Aan elk school op sportklas in een centrum van Sport Vlaanderen wordt gevraagd een vragenlijst in te vullen die peilt naar de ervaren kwaliteit van het verblijf (slaapkamers, sanitair, netheid gebouwen, maaltijden, onthaal en contact met het personeel) en van de aangeboden sportmogelijkheden (sportactiviteit, lesgevers, sportmateriaal en sportaccommodatie).

In 2016 vulden (in de 10 centra waar sportklassen georganiseerd werden) 359 scholen de vragenlijst in (responsgraad: 87%). Op elk onderdeel kunnen ze een kwaliteitsscore opgeven van 1 tot 5. De gemiddelde score voor het onderdeel verblijf bedroeg 4,4 en 4,7 voor het onderdeel sport. De respondenten gaven gemiddeld een algemene tevredenheidsscore van 4,5.

De respondenten kunnen naast het geven van een score per onderdeel ook algemene opmerkingen geven of suggesties formuleren. Deze worden telkens in het betrokken centrum adequaat opgevolgd, significante opmerkingen worden met de centrumverantwoordelijke besproken.

In 2015 werd eenmalig een onderzoek uitgevoerd bij de plaatselijke sporters in 9 centra van Sport Vlaanderen in samenwerking met Howest (Hogeschool West-Vlaanderen). Hierbij werd a.d.h.v. een enquête gepeild naar de klantvriendelijkheid van het centrum, de reservatiemogelijkheden, de kwaliteit van de sportinfrastructuur en de kleedkamers, de bereikbaarheid en parkeermogelijkheden en de beschikbare informatiekanalen. 1864 sporters deden mee aan het onderzoek. 83% van de respondenten gaven aan tevreden of zeer tevreden te zijn omtrent de klantvriendelijkheid van het centrum. Ook over de diverse sportaccommodaties was de klantentevredenheid over het algemeen zeer hoog. Tenslotte werd gevraagd in welke mate ze het sportcentrum zouden aanbevelen aan een vriend of collega. Hierop antwoordden 90% positief (score van minimum 7/10).

Afdeling Sportkaderopleiding

Bij de afdeling Sportkaderopleiding wordt jaarlijks een systematische tevredenheidmeting uitgevoerd over de werking van de Vlaamse Trainersschool. Alle cursisten die deelnemen aan de eigen cursussen (trainersopleiding op de verschillende niveaus) of bijscholingen worden systematisch bevraagd op het einde van de cursus en dit over de verschillende facetten van een cursusorganisatie.

In 2016 vulden 4.671 deelnemers de vragenlijst in (responsgraad: 83%).
Tevredenheidsscore per onderdeel op 100:

- Inschrijvingsprocedure: 73
- Accommodatie: 84
- Cursusverantwoordelijke: 88
- Globale cursusinhoud: 78
- Vakinhoud: 75
- Examen en herexamen: 81
- Cursustekst en media: 78
- Docenten: 82

De resultaten worden telkens per cursusorganisatie vergeleken met voorgaande cursusorganisaties. Er worden eveneens tendensen opgemaakt per sporttak, over de verschillende jaren heen, tussen verschillende cursuslocaties, tussen verschillende docenten, enz. Op basis van de verkregen resultaten wordt de kwaliteit van de cursusorganisaties en bijscholingen permanent bijgestuurd.

Afdeling Sportpromotie

De afdeling Sportpromotie voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek voor alle grote organisaties, zoals de Watersportdag, de Zomerpromotietoer, de Week van de sportclub en de Sportdag voor ambtenaren. Hierbij worden zowel de partners (de gemeenten en de sportfederaties) bevraagd, als de participanten van het evenement.

In 2016 lanceerde de afdeling Sportpromotie het nieuw schoolsportevenement Sportsterrendagen. Het tevredenheidsonderzoek over dit evenementen werd door 135 scholen ingevuld en peilde o.m. naar het sportaanbod, de begeleiding, de locatie en het onthaal. Bijna 44% van de scholen gaf een algemene tevredenheidsscore zeer goed, 48% gaf een score goed.

In november 2016 werd ook een enquête afgenomen over de actie Maand van de sportclub. Eén vragenlijst werd gericht naar de sportdiensten, een andere naar de sportclubs. De sportdiensten werden gevraagd de link van de sportclubenquête te versturen naar de lokale sportclubs die deelnamen aan de actie. Uiteindelijk vulden 102 sportdiensten en 175 sportclubs de vragenlijst in.

Bijna 73% gaf een score van minstens goed over de gevoerde mediacampagne van Sport Vlaanderen waarbij 12 sportclubs in de kijker werden geplaatst. 65% van de respondenten zouden graag meedoen bij een volgende gelijkaardige mediacampagne.

95% van de sportdiensten willen ook in 2017 terug deelnemen aan de actie Maand van de sportclub.

Afdeling Subsidiëring
De afdeling Subsidiëring heeft in 2014 bij de gesubsidieerde Vlaamse sportfederaties drie tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. Eén onderzoek omtrent de aangeboden dienstverlening inzake de personeelssubsidiëring (een eerste gelijkaardig onderzoek dateert van 2010), één onderzoek omtrent de facultatieve opdracht prioriteitenbeleid (herhaling van het onderzoek in 2012) en één onderzoek omtrent de facultatieve opdracht jeugdsport (herhaling van het onderzoek in 2011).

Inzake de personeelssubsidiëring namen alle 64 gesubsidieerde sportfederaties deel aan het onderzoek. Ook voor de facultatieve opdrachten hebben alle aangeschreven sportfederaties deelgenomen (inzake prioriteitenbeleid 14 sportfederaties, inzake jeugdsport 36 sportfederaties).

De tevredenheidsonderzoeken werden gevoerd met behulp van een online-vragenlijst. De vragenlijst bevatte telkens vragen waarin doorheen het volledige subsidiëringsproces gepeild werd naar de tevredenheid van de gesubsidieerde sportfederaties over de beschikbare formulieren en over de begeleiding door de afdeling Subsidiëring. Bij elke stap konden de sportfederaties opmerkingen geven en/of suggesties aanreiken tot verbetering van het betrokken deelproces.

Inzake de dienstverlening werd telkens als streefwaarde gesteld dat 80% van de gesubsidieerde sportfederaties een tevredenheidsscore van minimum 'goed' geeft.

De vooropgestelde doelstelling met betrekking tot de dienstverlening bij de facultatieve opdrachten prioriteitenbeleid en jeugdsport werd ruimschoots gehaald. Op elke vraag m.b.t. de dienstverlening heeft minstens 80% van de ondervraagde sportfederaties met een project prioriteitenbeleid of jeugdsport een tevredenheidsscore van minstens tevreden of meer gegeven.

Voor de dienstverlening m.b.t. de personeelssubsidiëring werd een gemiddelde tevredenheidsscore behaald van 3,86 op 5.

Alle vermelde opmerkingen, suggesties en verwachtingen werden opgelijst en verder opgevolgd.

Dienst Kennis- en Informatiecentrum Sport (KICS)
Op 15 oktober 2015 werd het op het einde van het 1e Sportinnovatiecongres (#SIC151015) in Brugge een tevredenheidsvraag gesteld – 'Kan je aan de slag met wat je vandaag hoorde en zag?' – waarop 98% van de antwoorden 'Ja' was. Daarnaast werd dit grootschalig informatie, inspiratie- en netwerkmoment voor de brede sportsector met in totaal 591 deelnemers, uitvoerig geëvalueerd met alle sprekers, moderatoren, exposanten, partners en medewerkers. De slotevaluatievergadering met de stuurgroep vond plaats op 18/11/2015 waar samengevat gesteld werd dat de 1e editie van het 2-jaarlijkse sportinnovatiecongres zeer geslaagd was.

Op 23 juni 2016 organiseerde KICS de 'Inspiratiedag Seniorensport, op sporten staat geen leeftijd'. De verschillende sessies werden door de deelnemers positief beoordeeld met een minimumscore van 7,5/10. 94% van de respondenten gaf aan interesse te hebben in een vervolg op deze inspiratiedag.

De jaarlijkse klantentevredenheidsmetingen in de afdelingen Centra, Sportkaderopleiding en Sportpromotie worden voortgezet.