

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 623
van **BRECHT WARNEZ**
datum: 15 juni 2020

aan **BEN WEYTS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ONDERWIJS, SPORT, DIERENWELZIJN EN VLAAMSE RAND

Sport Vlaanderen - Klanttevredenheidsonderzoek

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

Een belangrijk instrument hierbij is het voeren van een klanttevredenheidsonderzoek. Dankzij dergelijke onderzoeken 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.

1. Wanneer werd de laatste klanttevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van Sport Vlaanderen betreft? Om de hoeveel tijd is er een meting?
2. Op basis van welke criteria worden de tevredenheidsmetingen gehouden? Wat zijn de doelstellingen? Gaat het om een steekproef of een ad-randombevraging? Hoe wordt bepaald welke aspecten van de dienstverlening al dan niet bevraagd worden?
3. Worden de klanttevredenheidsmetingen volledig uitgevoerd door de eigen diensten van het agentschap of wordt daartoe ook samengewerkt met/uitbesteed aan gespecialiseerde adviesbureaus? In dit laatste geval, hoeveel bedroegen de kosten voor die klanttevredenheidsmeting?
4. Wat waren de belangrijkste resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting? Wat is de algemene tevredenheid(sscore)?
5. Wat zijn de (voornaamste) verbeterpunten?
6. Hoe verhouden de resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting zich ten opzichte van de voorlaatste? Wat was de algemene tevredenheid(sscore) van de voorlaatste klanttevredenheidsmeting en wanneer werd die uitgevoerd? Is er een positieve of negatieve evolutie?
7. Op welke wijze werd gevolg gegeven aan de laatste klanttevredenheidsmeting? Hoe zullen de resultaten in de werking van Sport Vlaanderen geïmplementeerd worden? Heeft de minister daartoe specifieke instructies gegeven? Op welke manier volgt hij de doorvoering van mogelijke verbeterpunten op?
8. Is er op korte termijn een nieuwe klanttevredenheidsmeting gepland?

9. Hoe evalueert de minister de laatste klanttevredenheidsmeting van Sport Vlaanderen?

BEN WEYTS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ONDERWIJS, SPORT, DIERENWELZIJN EN VLAAMSE RAND

ANTWOORD

op vraag nr. 623 van 15 juni 2020

van **BRECHT WARNEZ**

Sport Vlaanderen heeft als een belangrijk onderdeel van het gevoerde kwaliteitsbeleid een lange traditie van klantentevredenheidsmetingen bij zijn eindklanten. Door de grote verscheidenheid in eindklanten en de diverse dienstverlening en producten die Sport Vlaanderen aanbiedt, gebeuren de klantentevredenheidsmetingen ook op een diverse manier.

Sportinfrastructuur en sportkaderopleiding

Binnen de beleidsthema's sportinfrastructuur (centra van Sport Vlaanderen) en sportkaderopleiding worden jaarlijks klantentevredenheidsmetingen gehouden.

Bij de afdeling sportinfrastructuur worden jaarlijks twee tevredenheidmeting uitgevoerd, met name een over de organisatie van sportkampen en een over de organisatie van sportklassen. Alle deelnemers (sportkampen) of deelnemende scholen (sportklassen) worden systematisch bevraagd op het einde van de activiteit en dit over de verschillende facetten van de organisatie.

Hieronder een antwoord op de verschillende deelvragen.

Sportkampen

- 1 Jaarlijks. Op het einde van elk sportkamp wordt een digitale vragenlijst bezorgd aan alle deelnemers van het sportkamp.
- 2 De vragenlijst polst naar de tevredenheid over het sportmateriaal, de sportactiviteiten, de lesgevers, de avondactiviteiten, de slaapkamers en de maaltijden. Sport Vlaanderen voert een kwaliteitsmeting uit van het totaalproduct sportkamp. We willen de ervaring kennen van de deelnemers (en hun ouders) van de inschrijving tot en met de uitvoering.
Sport Vlaanderen probeert alle aspecten van het sportkamp in kaart te brengen en dus te bevragen. Doordat we de enquête (digitaal) nasturen, bereiken we ook de ouders die ons een beter inzicht kunnen geven in het voortraject, de communicatie en de inschrijvingsprocedure.
- 3 Sport Vlaanderen voert de bevraging zelf uit. Er wordt gewerkt met Survey Monkey (een digitale tool om vragenlijsten op te maken en uit te sturen). Er zijn geen kosten verbonden aan het gebruik van deze tool.
- 4 De sportkampen van Sport Vlaanderen kennen een grote algemene tevredenheid, zowel over de organisatie als de communicatie ervan. 92,4% van de deelnemers scoorden de sportkampen zeer goed tot uitstekend.
- 5 De inschrijfprocedure blijft het minst performante onderdeel van het totaalpakket en dient dus nog te worden aangepast.
- 6-7-9 Positief. De algemene score blijft al jaren nagenoeg ongewijzigd en ligt vrij hoog. Bij de voorlaatste meting scoorde 91% van de deelnemers de sportkampen zeer goed tot uitstekend. Indien er individuele verbeterpunten worden opgegeven, worden deze systematisch doorgegeven aan het betrokken centrum die daar, indien nodig, aanpassingen voor doorvoert. De tevredenheid van de deelnemers aan de sportkampen van Sport Vlaanderen is hoog. Indien er specifieke probleemsituaties worden vastgesteld, dan worden deze meteen ter verbetering opgenomen.
- 8 Ja, na ieder georganiseerd sportkamp

Sportklassen

- 1 Aan elke school op sportklas in een centrum van Sport Vlaanderen wordt aan het einde van de activiteit een evaluatie formulier bezorgd.
- 2 Via dit evaluatieformulier peilt Sport Vlaanderen naar de ervaren kwaliteit van het verblijf. Sport Vlaanderen voert een kwaliteitsmeting uit van het totaalproduct sportklassen en wil een kwaliteitscontrole uitvoeren van de aangeboden producten en diensten. Iedere school ontvangt dit formulier.
Sport Vlaanderen probeert alle aspecten van de sportklassen in kaart te brengen en dus te bevragen. Er wordt gepeild naar de verschillende onderdelen van elke sportklas: zowel naar de kwaliteit van het sportverblijf (slaapkamers, sanitair, netheid gebouwen, maaltijden en onthaal en contact met het personeel) als naar de aangeboden sportmogelijkheden (sportactiviteit, lesgevers, sportmateriaal en sportaccommodatie)
- 3 Sport Vlaanderen voert de bevraging zelf uit. Er wordt gewerkt met Survey Monkey (een digitale tool om vragenlijsten op te maken en uit te sturen). Er zijn geen kosten verbonden aan het gebruik van deze tool.
- 4 Algemeen worden de sportklassen van Sport Vlaanderen erg gewaardeerd door de deelnemers en begeleiders. Er werden geen structurele opmerkingen gegeven. Van de 420 bevraagde klassen ontvingen we een score van 4,5 op 5.
- 5 Eventuele opmerkingen handelen meestal over incidenten (bvb. ontevredenheid over maaltijd of lesgever). Deze worden steeds doorgegeven aan het betrokken centrum dat acties onderneemt om dergelijke opmerkingen in de toekomst te vermijden.
- 6-7-9 Positief. De algemene tevredenheidsscore bleef identiek en dus bijzonder positief. Gezien de vrij hoge en stabiele score van de sportklassen, menen we dat er geen structurele aanpassingen nodig zijn. De opmerkingen worden doorgegeven aan de respectievelijke centra en waar nodig wordt er adequaat op gereageerd.
- 8 Ja, ieder schooljaar, na elke georganiseerde activiteit.

Bij de afdeling Sportkaderopleiding wordt jaarlijks een systematische tevredenheidsmeting 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.

Hieronder een antwoord op de verschillende deelvragen.

- 1 Dit gebeurt op permanente basis binnen de Vlaamse Trainersschool. Elke cursist en elke deelnemer aan een bijscholing wordt systematisch bevraagd.
- 2 Alle facetten die reeds meer dan 20 jaar bevraagd worden, zijn in de digitale tevredenheidsbevragingen opgenomen. Er worden vragen gesteld over de dienstverlening, accommodatie, de praktische organisatie van de cursus/bijscholing, de cursusverantwoordelijke, het examen, de globale cursusinhoud en de docenten. De doelstellingen zijn om systematisch de vinger aan de pols te houden en snel te kunnen bijsturen. Elke klant wordt systematisch bevraagd.
- 3 Tevredenheidsbevragingen worden volledig door de eigen afdeling uitgevoerd. Ze zijn volledig geautomatiseerd zowel in bevraging als in verwerking.
- 4 In 2019 hadden 6.023 deelnemers aan opleidingen en 958 deelnemers van bijscholingen de kans om één of meerdere digitale vragenlijsten in te vullen. De volledig gedigitaliseerde tevredenheidsbevragingen leverden in 2019 een respons op van 31,61%. De globale tevredenheid over de opleidingen bedroeg 89,61% in 2019, de globale tevredenheid over de bijscholingen 92,2%.
- 5 Er werden geen systematische tekorten vastgesteld.
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.
- 6 De resultaten van de tevredenheidsbevragingen zijn de laatste jaren relatief stabiel maar op een hoog niveau.
 - 7 De resultaten van de tevredenheidsbevragingen worden permanent teruggekoppeld met de betrokkenen (cursusverantwoordelijken, docenten, sportfederaties, accommodaties, ...)
 - 8 De tevredenheidsbevragingen gebeuren op systematische, permanente wijze.
 - 9 De tevredenheid van de cursisten en de deelnemers aan bijscholingen van de Vlaamse Trainersschool is hoog. Indien er specifieke probleemsituaties worden vastgesteld, dan worden deze meteen ter verbetering opgenomen binnen het samenwerkingsverband tussen sportfederaties, universiteiten en hogescholen LO en Sport Vlaanderen.

Sportpromotie

Voor het optimaliseren van de sportpromotionele werking van Sport Vlaanderen wordt sterk ingezet op een bottom-up gerichte samenwerking met partners. Daarnaast worden themagericht (zoals bvb voor de maand van de sportclub en sporten in gezinsverband) regelmatig klankbordsessies, stakeholdermomenten en intervisies gehouden. Dat betekent dat er minder wordt ingezet op de klassieke enquêtebevragingen, maar meer en meer op directe betrokkenheid. Op die manier werkt Sport Vlaanderen dus zeer nauw samen met de primaire partners om zo goed de vinger aan de pols te houden.

In 2019 werd een behoeftanalyse uitgevoerd bij alle steden en gemeenten. De hoofddoelstelling daarbij was niet zozeer het opzetten van een klanttevredenheidsmeting, maar wel een zeer brede bevraging over de (sportpromotionele) dienstverlening van Sport Vlaanderen (bijvoorbeeld subsidies, routestructuren, kant en klare producten zoals Multimove, SNS,...). Er werd vooral gepolst naar de lokale noden en behoeften zodat er meer vraaggestuurd kan gewerkt worden (en dus een aanbod uitgewerkt worden). Binnen de scope van de bevraging werd wel gepolst naar bv de tevredenheid rond bovenlokale projectondersteuning (subsidies), de begeleiding en ondersteuning bij de realisatie van routes en omlopen, de ondersteuning voor Sport op het Werk op lokaal vlak en G-sport ondersteuning. Tot slot werd ook gepolst naar de algemene tevredenheid van Sport Vlaanderen.

De verwerking is momenteel lopende. De analyse dient nog te gebeuren en de oplevering wordt voorzien begin dit najaar. De bevraging zelf liep over de periode mei 2019 tot feb 2020.

Het is de bedoeling om deze bevraging om de drie jaar te organiseren (aan het begin en halfweg de legislatuur).

Subsidiëring

Ook de afdeling subsidiëring voert klanttevredenheidsonderzoeken uit. De laatste metingen werden uitgevoerd in 2010 en 2014 en polsten naar de tevredenheid van de dienstverlening op het vlak van personeelssubsidiëring van de sportfederaties (decreet 13/07/2001).

Over alle ondervraagde sportfederaties heen werd een gemiddelde tevredenheidsscore van 3,86/5 behaald in 2014 voor het gebruik van de toenmalige personeelssubsidiedocumenten en de aangeboden begeleiding hierbij. Dit cijfer kwam overeen met de score van 2010 toen de gemiddelde tevredenheidsscore 3,87/5 was.

De klanttevredenheidsonderzoeken hadden betrekking op het decreet van 13/07/2001. Met de in de meting geformuleerde suggesties, stoorfactoren en verwachtingen van de gesubsidieerde sportfederaties werd rekening gehouden bij het ontwerpen van het decreet van 10/06/2016. Het gewicht van het aandeel personeelssubsidie werd aanzienlijk (bijna

helemaal) verlaagd in vergelijking met het oude decreet. De subsidieaanvraag, de rapportering over een werkingsjaar en het aanleveren van documenten gebeurt nu papierloos en volledig online doordat elke erkende en gesubsidieerde sportfederatie hiervoor beschikt over een digitaal platform waarop door middel van eID kan aangemeld worden.

De werking van Sport Vlaanderen is ten aanzien van de sportfederaties sedert de inwerkingtreding van het decreet van 10/06/2016 uitermate gedigitaliseerd. De sportfederaties gebruiken hun digitaal platform o.a. voor subsidieaanvragen, rapporteringen, aanlevering/ontvangst van documenten, communicatie met Sport Vlaanderen. Op het digitaal platform staan naast de regelgeving en daarbijhorende toelichtingen, ook handleidingen, tools, sjablonen ... ter beschikking. De controle van de ledenaangiften van de sportfederaties verloopt digitaal binnen Sport Vlaanderen door middel van hieraan gekoppelde databanken voor clubgegevens (SportDataBank) en sporttechnische kwalificaties (Votas-databank). Voortschrijdend inzicht en de evolutie in de digitale mogelijkheden, maken dat het systeem permanent verbetert, performanter wordt en meer toepassingen kent. Aan de geformuleerde suggesties, stoorfactoren en verwachtingen van de sportfederaties opgetekend bij beide klanttevredenheids-onderzoeken is met de doorgedreven digitalisering binnen Sport Vlaanderen een passend gevolg gegeven aan de wensen komende uit de georganiseerde sportsector. Gezien de opheffing van het decreet van 13/07/2001 en de effectieve inwerkingtreding vanaf 1/1/2017 van het decreet van 10/06/2016 is een evaluatie van dit laatste decreet aan de orde en voorzien in 2020.

De minister zal de bevindingen van deze evaluatie afwachten.

Kennis- en informatiecentrum sport

Tenslotte heeft ook de dienst Kennis- en Informatiecentrum Sport (KICS) in 2019 een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Zie hierna de resultaten.

Op 25 oktober 2019 werd het op het einde van het 3de Sportinnovatiecongres (#SIC2019) in Brugge een aan iedere deelnemer de kans geboden om een tevredenheidsscore (op een schaal van 5) te geven bij alle sprekers en bij de verschillende onderdelen van het congres. Het Sportinnovatiecongres kreeg een algemene tevredenheidsscore van 4 op 5. De B2B matchmaking liep nog wat mank. De bemerkingen worden meegenomen naar de organisatie van het 4de Sportinnovatiecongres dat plaats zal vinden in 2021.

Er kan geen vergelijking gemaakt worden met het congres van 2015 en dat van 2017. In 2017 werd geen klanttevredenheidsmeting gehouden en de bevraging van 2015 polste naar andere elementen van de organisatie.