

WAT

Een jaarlijks onderzoek waarin enerzijds de tevredenheid over de producten en diensten van de **KNVB** wordt gemeten en er anderzijds dieper wordt ingegaan op de behoeften van amateurverenigingen.

WAAROM

Om de dienstverlening van de **KNVB** richting amateur voetbalverenigingen te verbeteren.

HOE

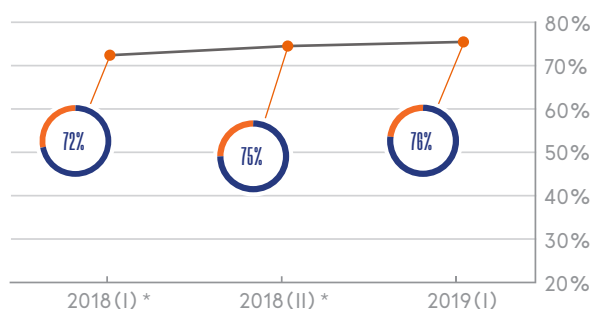
Online survey onder vijf verschillende doelgroepen: bestuurders, wedstrijdsecretarissen, **KNVB** – scheidsrechters, scheidsrechterscoördinatoren en technisch kader (n=4098).

SERVICEMETING 2019

ALGEMENE TEVREDENHEID

76%

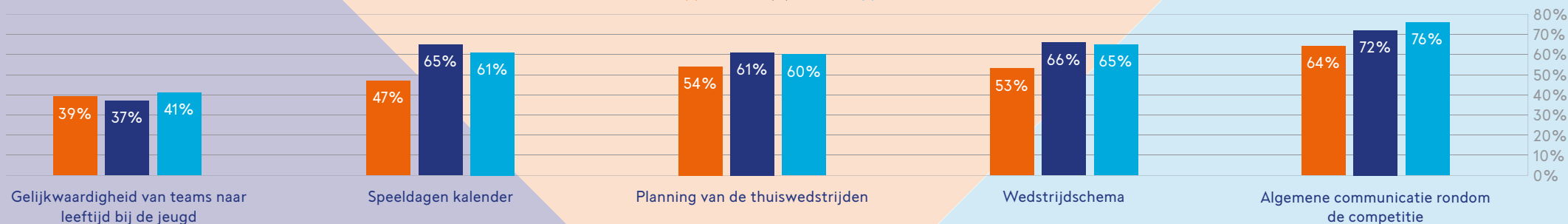
... is (zeer) tevreden met de dienstverlening van de **KNVB** **



TEVREDENHEID MET KNVB – COMPETITIES

In hoeverre ben je – als wedstrijdsecretaris – tevreden over de kwaliteit van de huidige **KNVB** – competities, op onderstaande onderdelen? **

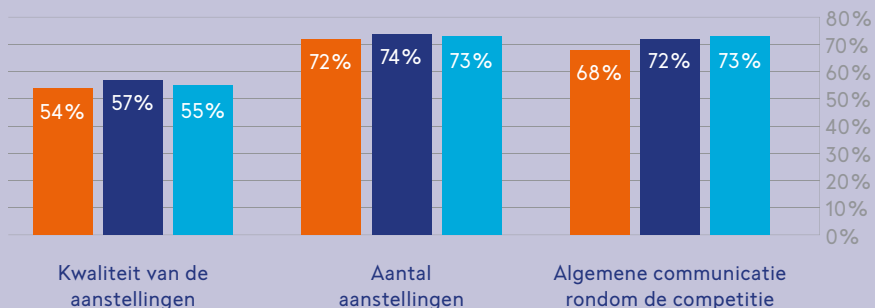
• 2018 (I) * • 2018 (II) * • 2019 (I)



TEVREDENHEID MET KNVB – COMPETITIES

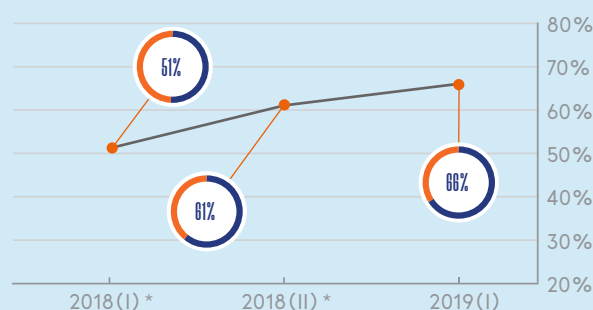
In hoeverre ben je – als **KNVB** – scheidsrechter – tevreden over de huidige **KNVB** – competities, op onderstaande onderdelen? **

• 2018 (I) * • 2018 (II) * • 2019 (I)



BEKENDHEID KNVB ASSIST

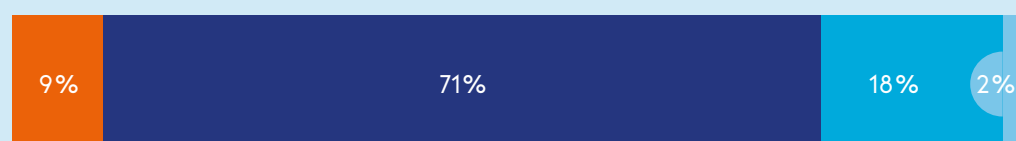
Ben je bekend met **KNVB ASSIST**?



TEVREDENHEID MET KNVB ASSIST

Hoe tevreden ben je over **KNVB ASSIST**?

• ZEER TEVREDEN • TEVREDEN • NEUTRAAL • ONTEVREDEN



* Twee metingen per jaar

** Percentage is optelsom van antwoordopties 'zeer tevreden' en 'tevreden'