

Klantentevredenheid 2024

Factsheet november 2024



Buurtgezinnen®
gezinnen voor gezinnen



WAARDERING
VRAAGGEZINNEN

9,2

WAARDERING
STEUNGEZINNEN

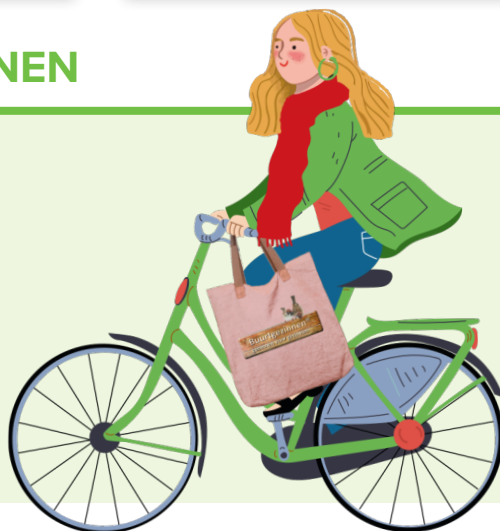
8,9

114
GEMEENTEN

100
coördinatoren

WAARDERING VRAAG- EN STEUNGEZINNEN

- Bereikbaarheid 9,1
- Snelheid 8,9
- Betrouwbaarheid 9,2
- Uitleg en informatie 9,2
- Ondersteuning 9,0
- Kwaliteit van de match 8,6



CONCLUSIES


Conclusie vraaggezinnen:

Coördinatoren worden veelal gezien als betrouwbaar, goed bereikbaar en empathisch. Veel vraaggezinnen prijzen de steungezinnen om hun inzet, betrokkenheid en zorgzaamheid. Ouders geven aan dat de koppeling waardevol is en dat de kinderen graag tijd doorbrengen met hun steungezin. Sommigen spreken over de sterke band die is ontstaan. Goede communicatie en betrokkenheid vanuit Buurtgezinnen is belangrijk voor een positieve ervaring. Er is een enkele opmerking over minder goede communicatie; bijvoorbeeld bij coördinatorwisseling of onduidelijkheid over de inzet van het steungezin. Veel ouders noemen Buurtgezinnen vernieuwend en noodzakelijk.

Conclusie steungezinnen:

Het merendeel van de steungezinnen is blij met hun koppeling; er wordt gesproken over het ontstaan van hechte banden en de positieve impact van deze ervaringen op beide gezinnen. Veel steungezinnen waarderen de inzet en betrokkenheid van de coördinatoren, maar er is ook genoemd dat de frequentie van contact kan verbeteren vooral bij langdurige matches. Een enkel steungezin wijst erop dat situaties complexer zijn dan aanvankelijk gedacht.

REACTIES VRAAGGEZINNEN



"Ga zo door. We waarderen het zo dat we als gezin gehoord en gezien worden. Zo onmisbaar."


"De afgelopen 2 jaar waren zo fijn. Ik weet niet hoe ik het zonder Buurtgezinnen soms had moeten volhouden."

"Ik vind Buurtgezinnen een toporganisatie en onze coördinator erg prettig in de communicatie. Wij zijn erg dankbaar voor de uitjes waar wij dankzij Buurtgezinnen en Het Vergeten Kind aan mee hebben mogen doen."

"Mijn kinderen hebben er via Buurtgezinnen echt twee oma's bij gekregen."

"Ik had het geluk snel een prachtige match te hebben! Mijn steungezin is toevallig ook coördinator en ik zie hoe prachtig werk er wordt gedaan. Hierover verscheen ook een mooi artikel in Santé Partners."

REACTIES STEUNGEZINNEN



"Ik ben blij dat ik steungezin ben geworden bij Buurtgezinnen. Behalve dat ik het vraaggezin steun door elke week hun kleine jongetje op te vangen, is er ook een hechte en mooie vriendschap ontstaan."

"Ik als buurtoma vind het super wat jullie doen. En ben trots om een oma te zijn van een lief gezin, dat naar Nederland is gevlucht."

"De coördinator heeft ons fantastisch begeleid, vooral bij het eerste gezin waar het moeizaam liep. Het feit dat we altijd op haar konden terugvallen, maakte alle verschil. Met het huidige gezin loopt alles heel soepel."

"Ik vind dat kinderen 'te licht' worden ingeschat qua problematiek. Wij hebben een pittig kind, wat als bijna 'probleemloos' bij ons is geïntroduceerd. Ik kan me voorstellen dat andere buurtouders daar op afhaken."

VERANTWOORDING ONDERZOEK

Dit jaar heeft Buurtgezinnen voor de vierde maal een landelijk klantentevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder alle gekoppelde gezinnen. In september is een online vragenlijst met zes gesloten waarderingsvragen gemaïld naar 3.191 gezinnen uit 115 gemeenten. Na twee weken is een herinnering gestuurd. 1.050 gezinnen hebben de vragenlijst ingevuld. Er hebben iets meer steun- dan

vraaggezinnen gereageerd (steungezinnen: 35% en vraaggezinnen: 31%). 216 gezinnen hebben, naast het beantwoorden van de gesloten vragen ook een opmerking achtergelaten. Er zijn geen noemenswaardige verschillen in de uitkomsten van de verschillende regio's. De resultaten geven landelijk een unaniem positief beeld.