

Klantentevredenheid 2023

Factsheet november 2023

Buurtgezinnen®
gezinnen voor gezinnen



WAARDERING
VRAAGGEZINNEN

9,2

WAARDERING
STEUNGEZINNEN

8,7

100
GEMEENTEN

89
coördinatoren

WAARDERING VRAAG- EN STEUNGEZINNEN

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



CONCLUSIES

Gezinnen zijn zeer tevreden over Buurtgezinnen en beoordelen de kwaliteit van de coördinator als zeer hoog.

De vraaggezinnen beoordelen Buurtgezinnen op alle punten iets positiever dan de steungezinnen. Ze geven ons ook vaker de maximale score; 127 vraaggezinnen gaven ons een 10 versus 67 steungezinnen. We halen uit dit onderzoek twee verbeterpunten voor 2024. Het eerste verbeterpunt is differentiatie in de begeleiding van steungezinnen. Er zijn steungezinnen die behoefte hebben aan meer begeleiding,

terwijl ook het omgekeerde het geval is.

In onze werkwijze hebben we vaste begeleidingsmomenten. Het is duidelijk dat de steungezinnen (meer) maatwerk willen. Ten tweede hebben enkele steungezinnen aangegeven dat ze het lastig vinden dat ze niet de mate van steun kunnen bieden die een vraaggezin nodig heeft. De ondersteuningsbehoefte is regelmatig te groot. Sinds de zomer werken we met een afwegingskader om te beoordelen of een aanmelding passend is voor Buurtgezinnen.

REACTIES VRAAGGEZINNEN



"Ontzettend blij mee!! Persoonlijk, warm en helemaal op maat voor ons!"

"Ik ben enorm blij met de toegankelijkheid en vriendelijkheid van Buurtgezinnen. Zowel de coördinator als mijn steungezin zijn mensen met een hart van goud."

"Ik was wat terughoudend maar het gezin en mijn dochter hebben het fijn. De tijd, maar ook het af en toe even over kunnen dragen van de zorg, plus het gesprek aangaan met anderen over mijn drukke lieve dochter is fijn."

"Geweldige organisatie, ik zou willen dat we dat in Oekraïne ook hadden."

"Ik ben ontzettend blij met de hulp en steun van ons steungezin. Ook de coördinator heeft ontzettend snel en goed gehandeld om een goede match voor ons te vinden."

REACTIES STEUNGEZINNEN



"Het contact met de coördinator verloopt soepel, maar met het vraaggezin ook, dus we hebben ook niet veel extra van de coördinator nodig. Maar ze reageert direct op de app als we iets vragen!"

"Ben heel tevreden, vind het een supermooi initiatief en ik heb het echt getroffen met het vraaggezin en het kindje!"

"Dankzij Buurtgezinnen kon ik er voor het vraaggezin zijn toen het echt nodig was en mag ik mee genieten van het plezier dat een opgroeiende peuter met zich mee brengt! Haar glimlach of knuffel maakt mijn week!"

"De behoefte van het vraaggezin is veel groter dan wat wij kunnen bieden."

VERANTWOORDING ONDERZOEK

Dit jaar heeft Buurtgezinnen voor de derde maal een landelijk klantentevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder alle gekoppelde gezinnen. In september is een online vragenlijst met zes gesloten waarderingvragen gemaïld naar 2.663 gezinnen uit 100 gemeenten. Na twee weken is een herinnering gestuurd. Bijna 850 gezinnen hebben de vragenlijst ingevuld. De respons van

vraag- en steungezinnen lag wat verder uit elkaar dan vorige keer (vraaggezinnen: 28% en steungezinnen: 35%). 129 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.