

Klantentevredenheid 2025

Factsheet november 2025



WAARDERING
VRAAGGEZINNEN

9,2

WAARDERING
STEUNGEZINNEN

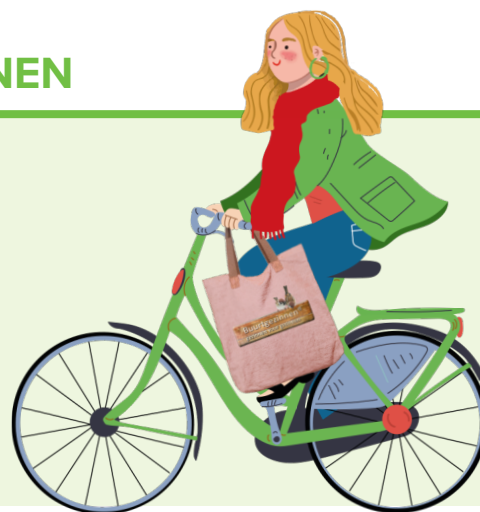
8,9

122
GEMEENTEN

117
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

Conclusie vraaggezinnen:

Vraaggezinnen zijn ook dit jaar zeer positief over Buurtgezinnen. De meeste ouders ervaren hun coördinator als betrouwbaar, betrokken en goed bereikbaar. Vooral de persoonlijke aandacht en het gevoel dat er écht wordt geluisterd, worden vaak genoemd. Veel gezinnen beschrijven dat de steun rust, structuur en verlichting brengt en dat kinderen zich zichtbaar gelukkiger en zelfverzekerder voelen. Een paar gezinnen hebben aangegeven dat afstemming bij de start van de match soms beter kan, bijvoorbeeld rond verwachtingen of beschikbaarheid. Gezinnen waarderen het wanneer de coördinator actief betrokken blijft, ook als de samenwerking al langere tijd loopt. Over het algemeen overheerst een gevoel van dankbaarheid en waardering: gezinnen noemen Buurtgezinnen “een vangnet dat echt verschil maakt”.

Conclusie steungezinnen:

Steungezinnen ervaren hun rol als waardevol en vervullend. De meesten geven aan dat er hechte banden ontstaan en dat ze trots zijn op de bijdrage die ze kunnen leveren. Er is veel waardering voor de persoonlijke begeleiding door de coördinatoren en de heldere communicatie vanuit Buurtgezinnen. Een aantal steungezinnen noemt dat het soms meer tijd of emotionele belasting vraagt dan vooraf verwacht, vooral bij complexere situaties. Ook wordt genoemd dat periodieke check-ins en evaluatiemomenten helpen om ervaringen te delen en de balans te behouden. Al met al tonen de resultaten dat Buurtgezinnen in 2025 wordt gezien als een krachtig, mensgericht initiatief dat blijvend verschil maakt voor zowel vraag- als steungezinnen.

REACTIES VRAAGGEZINNEN



"Voor ons is Buurtgezinnen de engel die je soms nodig hebt om alles te kunnen volhouden."

"Buurtgezinnen heeft onze verwachtingen overtroffen. Onze coördinator staat altijd voor ons klaar."

"Het heeft voor mijn kinderen echt betekenis en geeft ze veel plezier. Daarbij kan ik dat nu zelf ook geven voor een ander gezin, en dat geeft een heel blij gevoel."

"Wij zijn heel blij met Buurtgezinnen, maar vooral ook dankbaar dat het er is!"

"Wij en onze zoon zijn superblij met Buurtgezinnen, het is een mooi initiatief, waar je ziet hoe iets moois kan opbloeien tussen kinderen. Ze voelen zich gehoord en geliefd bij anderen en ervaren een veilige plek buitenshuis."

REACTIES STEUNGEZINNEN



"Wij zijn dan ook een match made in heaven... Het vraaggezin (moeder en dochter) en steungezin (ik; alleenstaand) passen erg goed bij elkaar. We overlopen elkaar niet, maar hebben wel wekelijks contact en het voelt als een verrijking voor beide partijen."

"Voor zover nodig krijgen wij prima begeleiding; een verademing na eerdere ervaringen met pleegzorgorganisaties."

"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."

"De volgende keer zou ik bij de match iets langere bedenktijd willen. Er was snel een afspraak en een groepsapp gemaakt, daardoor voelde ik minder ruimte om nog bedenktijd te mogen nemen."

VERANTWOORDING ONDERZOEK

Dit jaar heeft Buurtgezinnen voor de vijfde maal een landelijk klantentevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder alle gekoppelde gezinnen. In september is een online vragenlijst met zes gesloten waarderingsvragen gemaaild naar 3.545 gezinnen uit 122 gemeenten. Na twee weken is een herinnering gestuurd. 1.080 gezinnen hebben de vragenlijst ingevuld. Er hebben

duidelijk meer steun- dan vraaggezinnen gereageerd (steungezinnen: 34% en vraaggezinnen: 28%). 211 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.