FACTSTHEET OKTOBER 2026

Klanttevredenheid 2026

Landelijk klanttevredenheidsonderzoek onder alle gekoppelde gezinnen

WAARDERING VRAAGGEZINNEN	WAARDERING STEUNGEZINNEN	138 GEMEENTEN
9,2	8,9	140 COÖRDINATOREN

Waardering vraag- en steungezinnen

Bereikbaarheid	9,1	**Uitleg en informatie**	9,2
Snelheid	9,1	**Ondersteuning**	8,9
Betrouwbaarheid	9,2	**Kwaliteit van de match**	8,5

Conclusies

CONCLUSIE VRAAGGEZINNEN

Buurtgezinnen betekent veel voor gezinnen, vooral dankzij persoonlijke, betrokken begeleiding en goed passende matches.

Vraaggezinnen zijn overwegend zeer tevreden, dankbaar en enthousiast. Velen noemen Buurtgezinnen een waardevol initiatief en geven het een “dikke 10”. Gezinnen vinden de coördinator warm, betrokken, betrouwbaar, goed bereikbaar en oplossingsgericht. Gezinnen voelen zich gehoord en gesteund. Ook de matches worden gewaardeerd: er is vaak direct een klik en sommige steungezinnen zijn inmiddels dierbare vrienden geworden. Ouders ervaren rust en ademruimte. Kinderen gaan met plezier naar hun steungezin, voelen zich gezien en ontwikkelen zich positief. Verbeterpunten zijn er ook. Het vinden van een passende match duurt soms lang, of valt tegen door afhakende steungezinnen, een ontbrekende klik of verkeerde verwachtingen.



CONCLUSIE STEUNGEZINNEN

Steungezinnen ervaren hun inzet als zinvol en plezierig, gedragen door betrokken coördinatoren en goede matches.

Ze zijn overwegend zeer tevreden en noemen het steungezin-zijn een verrijking en een cadeautje. Sommigen hebben er een “bonus kleindochter” of vriendschap aan overgehouden en een aantal wil na het traject doorgaan. Coördinatoren worden geprezen als betrokken, betrouwbaar, professioneel, snel bereikbaar en meedenkend. Ook de matching, de uitleg vooraf, de groepsapps en de attenties worden gewaardeerd. Verbeterpunten zijn er ook. Na de koppeling of een wisseling van coördinator mag er vaker geëvalueerd worden. Verder klopt het profiel van het vraaggezin niet altijd of is de problematiek zwaarder dan verwacht.

Buurtgezinnen wordt gezien als een mooi initiatief dat verbinding brengt, met als oproep: “Ga zo door!”

Reacties vraaggezinnen

“De coördinator heeft zowel voor ons zoontje (met verstandelijke beperking) een steungezin gevonden, als voor onze dochter, die hiermee echt weer even gezien werd in een periode waarin we er als ouders onvoldoende voor haar konden zijn.“

“Onze zoon heeft echt een bijzondere vrijdagmiddag altijd! Zeer waardevol.”

“Mijn steungezin sluit beter aan dan een 10. Als ik ze een 11 kon geven, deed ik dat. Ik ben nog steeds dankbaar voor deze mensen in mijn leven. En het brengt nog altijd veel rust.”

“Dankzij Buurtgezinnen heeft mijn dochter van 10 er nu een fijn plekje bij waar ze zichzelf mag zijn en plezier maakt, goud waard!”

“Zo blij mee! Ons steungezin heeft ons leven verrijkt en we hebben weer tijd om zelf op adem te komen en te helen. Onze dochters zijn nu dierbare vrienden geworden, ze zijn veel meer dan alleen een steungezin!”

“Ik vind Buurtgezinnen geweldig. Voor de kinderen van beide gezinnen is het leuk, het geeft mij ademruimte en ik merk dat het steungezin er ook plezier aan beleeft”

Reacties steungezinnen

“Ik ben fan van dit initiatief. Ik ben van plan om ook na de twee jaar Buurtgezinnen door te gaan met mijn vraaggezin. En als het stopt meld ik me vast nog eens aan als steungezin.“

“De coördinator heeft naar de mensen achter de gezinnen gekeken. Met veel plezier vangen wij twee kindjes tweewekelijks op”

“Buurtgezinnen heeft een gezin gevonden dat echt bij ons past. We hebben er een bonus kleindochter bij. Maar ook een bonusdochter met haar gezin. Dank je wel. Wij kijken er altijd naar uit als ze komt.”

“Zowel het contact met de coördinator als met het vraaggezin verloopt heel plezierig. Het voelt vertrouwd en vriendschappelijk.”



“Ben super blij met dit initiatief en de kans om steungezin te mogen zijn. Het voelt als een cadeau en een verrijking van ons leven.”

Verantwoording onderzoek

4.038
gezinnen gemaild

1.256
vragenlijsten ingevuld

246
opmerkingen

311 (25%)
gezinnen gaven ons een 10

Dit jaar heeft Buurtgezinnen voor de zesde maal een landelijk klantentevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder alle gekoppelde gezinnen. In september is een online vragenlijst met zes gesloten waarderingsvragen gemaild naar 4.038 gezinnen uit 140 gemeenten. Na twee weken is een herinnering gestuurd. 1.256 gezinnen hebben de vragenlijst ingevuld. 311 gezinnen gaven ons een 10. Er hebben duidelijk meer steun- dan vraaggezinnen gereageerd (steungezinnen: 36% en vraaggezinnen: 26%). 246 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.