Baasis Jeugd en Gezin

Cliënttevredenheidsonderzoek 2025

Leeuwarden, 19-12-2025

Beste Patricia,

In de periode van 21 november tot en met 7 december 2025 heeft Schleiffert Advies en Ondersteuning in opdracht van Baasis Jeugd en Gezin een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek had als doel inzicht te verkrijgen in de ervaringen en tevredenheid van cliënten met betrekking tot de geboden ondersteuning.

In deze rapportage worden de gehanteerde methode, de respons, de resultaten en een bespreking van de bevindingen gepresenteerd. Daarnaast bevat het rapport conclusies en aanbevelingen ter ondersteuning van verdere kwaliteitsverbetering.

Wij danken Baasis Jeugd en Gezin voor het vertrouwen en de prettige samenwerking gedurende het onderzoek.

Namens Team Schleiffert,

Paula Schleiffert en Marleen Greiner

Methode

Voor dit onderzoek is gebruikgemaakt van een online vragenlijst via Google Formulieren. De lijst werd verspreid naar 88 e-mailadressen van cliënten die in zorg waren of recent begeleiding hadden ontvangen. De eerste uitnodiging werd verstuurd op 21 november, gevolgd door herinneringen op dag 7 en dag 14 om de respons te verhogen.

De vragenlijst bevatte zowel gesloten als open vragen. De gesloten vragen maakten gebruik van een vijfpuntsschaal om aspecten zoals veiligheid, vertrouwen, deskundigheid van de coach, kwaliteit van de begeleiding, inspraak, bereikbaarheid en locatie te beoordelen. De open vragen boden ruimte voor toelichting, verbeterpunten en persoonlijke ervaringen. Daarnaast werd gevraagd naar algemene tevredenheid en aanbevelingsbereidheid.

De respons bedroeg 31%, wat representatief wordt geacht voor dit type onderzoek. De resultaten zijn geanalyseerd op groepsniveau, waarbij is gekeken naar verschillen tussen leeftijdsgroepen, type begeleiding en andere relevante factoren. Er zijn geen significante verschillen gevonden; de tevredenheid blijkt unaniem hoog, ongeacht de aard van de begeleiding of achtergrond van de respondent.

Respons

In totaal hebben 27 personen deelgenomen aan het onderzoek, wat neerkomt op een respons van ongeveer 31% ten opzichte van het aantal benaderde e-mailadressen. Van deze groep is 82% op dit moment in zorg. De vragenlijst is voornamelijk ingevuld door ouders of pleegouders (39,3%), gevolgd door jeugdigen samen met een ouder, volwassenen in een individueel traject en jeugdigen tot 18 jaar. De meeste trajecten zijn gestart via de huisarts. Een kleiner deel is gestart via het Netwerk Integrale Kindzorg (NIK), particulier of via een werkgever.

De leeftijd van de respondenten ligt voornamelijk tussen 21 en 50 jaar, gevolgd door de groep van 12 tot 18 jaar. De helft van de respondenten werd begeleid door Patricia, ruim een kwart door Anita, en de overige door Jolein, Manon en Alie. De meest genoemde hulpvorm is verlies- en rouwbegeleiding bij overlijden (42,9%), gevolgd door kindercoaching gericht op zelfbeeld en zelfvertrouwen en traumatherapie (o.a. EMDR). Daarnaast zijn thema's als verbeteren van ouderschap na scheiding, rouw en faalangst, opvoedingsondersteuning, hooggevoeligheid en combinaties van deze onderwerpen genoemd. De hulpvragen blijken daarmee zeer divers van aard.

Resultaten

Respondenten geven unaniem aan zich veilig te voelen bij hun coach en voldoende vertrouwen te hebben in de begeleiding. Zij ervaren dat de coach beschikt over de juiste kennis, respectvol omgaat met hen en zorgvuldig omgaat met privacy. Ook voelen zij dat hun coach oprecht geïnteresseerd is in hun verhaal en mening. In de open vragen werd één opmerking gemaakt over het niet-beveiligd versturen van de vragenlijst door SA&O, maar dit had volgens de respondent geen invloed op het vertrouwen in de coach.

De begeleiding wordt door alle deelnemers als voldoende ervaren. Respondenten geven aan dat zij duidelijke uitleg krijgen over onderwerpen zoals verlies, rouw en hooggevoeligheid. Twee respondenten beoordelen dit met een voldoende, de overige met goed of uitstekend. Iedereen merkt vooruitgang in de begeleiding en vindt dat er goed wordt afgestemd wat nodig is.

Wat betreft inspraak geven alle respondenten aan dat zij voldoende kunnen meebeslissen over hun traject. Zij voelen zich serieus genomen, durven aan te geven wanneer iets niet prettig voelt en ervaren dat er goed naar hen wordt geluisterd.

De bereikbaarheid van coaches wordt overwegend positief beoordeeld. De meeste respondenten vinden hun coach goed bereikbaar via telefoon, app of e-mail en ervaren dat vragen snel worden beantwoord. Slechts één respondent geeft een onvoldoende op dit punt. De locatie van de praktijk wordt door veel mensen als prima ervaren. Andere opmerkingen gaan over goede bereikbaarheid, een fijne en rustgevende sfeer en een verzorgde uitstraling. Eén respondent noemt dat er weinig parkeerplekken beschikbaar zijn.

De praktijkruimte wordt omschreven als huiselijk, warm, rustig en prettig. Respondenten noemen termen als gezellig, verzorgd, laagdrempelig en geborgen. De sfeer wordt als positief ervaren en draagt bij aan een gevoel van veiligheid.

Het gemiddelde rapportcijfer voor de begeleiding is 9,3, met scores tussen 6 en 10. De aanbevelingsscore ligt nog hoger, met een gemiddelde van 9,7 en een spreiding tussen 8 en 10. Wat het meest gewaardeerd wordt, is het gevoel gehoord en begrepen te worden. Respondenten noemen daarnaast aandacht, betrokkenheid, een veilige en huiselijke sfeer, persoonlijke benadering en het ontbreken van tijdsdruk. De begeleiding van zowel kind als ouder wordt als waardevol ervaren. Slechts twee respondenten noemen een verbeterpunt: beter aansluiten bij leeftijd en niveau en meer communicatie. De overige respondenten geven aan geen verbeterpunten te hebben en vinden dat de begeleiding vooral op dezelfde manier moet doorgaan.

Bij het beschrijven van hun coach gebruiken respondenten woorden als liefdevol, betrouwbaar, deskundig, warm, betrokken, luisterend en respectvol. Ook termen als creatief, persoonlijk en op maat komen terug. Deze omschrijvingen bevestigen het beeld van een professionele en empathische begeleiding.

In de open opmerkingen wordt waardering uitgesproken voor de hulp en de persoonlijke benadering. Respondenten geven aan dat zij zich veilig en vertrouwd voelen en dat de begeleiding hen enorm heeft geholpen. Enkele reacties benadrukken de deskundigheid en warmte van de coaches en de positieve invloed op zowel kinderen als volwassenen. De reviews benadrukken dit beeld: de begeleiding wordt omschreven als steunend, liefdevol en deskundig, met aandacht voor details en een systeemgerichte aanpak die cliënten helpt om verder te komen. De gegeven reviews zijn voor openbaar gebruik en staan hieronder weergeven:

- *Ik ervaar de begeleiding van Patricia als enorm prettig en steunend bij het verweven van een groot verlies. De persoonlijke benadering komt terug in de kleinste details mbt aankleding en het terug kunnen halen wat er eerder gezegd is. Heel fijn!*
- *Door deskundigheid en liefdevolle betrokkenheid en steun laat Baasis kinderen en volwassenen tot bloei komen.*
- *Baasis jeugd en gezin neemt het systeem mee bij de therapie en geeft de jeugdige inzichten in haar eigen ontwikkeling op een positieve manier waar ze zelf verder mee kan.*
- *Wat een fijne begeleiding en wat heb ik hier veel aan gehad, zelfs na bijna 50 jaar*
- *Warme en deskundige hulp!*

- *Mijn zoon voelt zich goed bij Patricia, kan zijn verhaal doen en heeft veel baat bij de therapie gesprekken en emdr! Hij ziet dingen ook weer van de positieve kant!*

Er zijn geen significante verschillen gevonden in de tevredenheid tussen verschillende therapievormen, leeftijdsgroepen of andere factoren. De waardering is unaniem positief, ongeacht de aard van de begeleiding of de achtergrond van de respondent.

Discussie en Aanbevelingen

De resultaten laten zien dat cliënten zeer tevreden zijn over de begeleiding en de coaches. Dit bevestigt dat de huidige werkwijze goed aansluit bij de behoeften van cliënten. Het is belangrijk om de sterke punten van de begeleiding te behouden, zoals de persoonlijke benadering, betrokkenheid en deskundigheid van de coaches. Deze elementen vormen duidelijk de kern van de tevredenheid. Tegelijkertijd is het raadzaam om aandacht te blijven besteden aan communicatie en afstemming welke zijn genoemd als kritischer noot, zodat begeleiding optimaal aansluit bij leeftijd en niveau van cliënten.

Verder is het aan te bevelen om de manier van toetsing te herzien. Het toevoegen van een evaluatiemoment bij uitstroom kan waardevolle inzichten opleveren en ervoor zorgen dat ook kritische feedback wordt verzameld. Dit draagt bij aan een nog completer beeld van de kwaliteit van de dienstverlening en biedt handvatten voor verdere verbetering.

Tot slot kunnen de positieve resultaten en reviews actief worden benut in communicatie en profilering. De hoge scores en warme reacties laten zien dat de begeleiding van grote waarde is voor cliënten en hun omgeving. Door deze ervaringen zichtbaar te maken, kan het vertrouwen in de organisatie nog verder worden versterkt.

Vergelijking met eerdere onderzoeken

De resultaten van dit jaar liggen in lijn met eerdere onderzoeken en laten zelfs een lichte stijging zien. Het gemiddelde rapportcijfer is toegenomen van 8,9 in 2022 naar 9,0 in 2023 en 9,3 in 2025. Ook de aanbevelingsscore laat een vergelijkbare ontwikkeling zien: van 9,1 in 2022 naar 9,2 in 2023 en 9,7 in 2025. Deze trend bevestigt dat de ingezette werkwijze niet alleen effectief is, maar ook consistent wordt ervaren als kwalitatief hoogwaardig. De vragenlijst is in de afgelopen jaren nauwelijks aangepast, wat de vergelijkbaarheid van de resultaten versterkt. Voor toekomstige onderzoeken kan het toevoegen van meer open vragen worden overwogen, om nog meer nuance en diepgang in de feedback te verkrijgen.

Conclusie

Het cliënttevredenheidsonderzoek bij Baasis Jeugd en Gezin laat een zeer positief beeld zien van de geboden begeleiding. Cliënten ervaren veiligheid, vertrouwen en deskundigheid in het contact met hun coach en waarderen de persoonlijke benadering en betrokkenheid. De begeleiding wordt als effectief en duidelijk ervaren, met voldoende inspraak en aandacht voor individuele behoeften. Bereikbaarheid en locatie worden overwegend positief beoordeeld, en de praktijkruimte draagt bij aan een gevoel van warmte en geborgenheid.

De resultaten tonen aan dat de huidige werkwijze goed aansluit bij de behoeften van cliënten. Door de sterke punten te behouden en aandacht te besteden aan gerichte verbeteringen, kan Baasis Jeugd en Gezin haar dienstverlening verder versterken en blijven bijdragen aan kwalitatieve en veilige begeleiding.