

# Tevredenheid van pleegouders bij Levvel in 2020

Amsterdam, juni 2021

Carolien Konijn, Erik Prins & Ellen Schulze



## Samenvatting

Deze rapportage betreft een verslag van het Pleegoudertevredenheidsonderzoek in 2020. Dit onderzoek wordt elke drie jaar verricht en heeft het doel om inzicht te krijgen in hoe pleegouders verschillende aspecten van het pleegouderschap waarderen en waar mogelijkheden voor verbetering zijn. Van de 1243 pleegouders vulden 329 (26%) de vragenlijst in. Merendeels betrof het pleegmoeders van pleegkinderen die langdurig bij hen verbleven en woonachtig zijn in en om Amsterdam. Bijna tweederde (63%) was bestands- en ruim eenderde (37%) netwerkpleegouder.

### *Informatievoorziening voor pleegouders*

Zowel bestands- als netwerkpleegouders kregen hun informatie vooral van de pleegzorgwerkers, nieuwsbrieven en mailings, en via de website van Levvel. Daarnaast gaven ook veel pleegouders aan informatie uit het tijdschrift Thuismakers te halen. De Pleegouderraad en de pleegouder app werden het minst vaak gebruikt als informatiebron. Netwerkpleegouders waren het meest tevreden over de Pleegzorgacademie en de Pleegouderraad, maar ook de pleegzorgwerker en website kregen veel lof. Bestandspleegouders haalden de meeste informatie uit nieuwsbrieven en mailings, en via andere pleegouders.

### *Vorbereiding van een plaatsing*

Helaas is er iets mis gegaan in de digitale vragenlijst met de doorverwijzing naar vervolgvragen op dit onderwerp. Daardoor zijn de vragen over de voorbereiding van de pleegzorgplaatsingen door te weinig pleegouders ingevuld.

### *Matching tussen pleegkind en pleeggezin*

Over matching hebben alleen bestandspleegouders die korter dan 3 jaar geleden een nieuwe plaatsing hadden gekregen, vragen beantwoord. Bij netwerkpleegzorg is immers geen matching en bij bestandsplaatsingen van langer geleden zijn de ervaringen voor verbetering van de huidige praktijk minder relevant. De pleegouders waren het meest tevreden over de procedure van de matching en het contact met de consulenten. Ook over de periode tussen acceptatie en matching waren de meeste pleegouders tevreden, evenals over de matchingsgesprekken. Relatief veel pleegouders willen echter meer informatie over het pleegkind en de impact van de plaatsing op hun gezin bespreken. Ook de wenperiode als voorbereiding op de plaatsing kan worden verbeterd (vaker, langer).

### *Ervaringen tijdens plaatsing van een pleegkind*

Bijna alle pleegouders gaven aan dat de plaatsing goed startte: pleegkind en pleegouders pasten goed bij elkaar. Ook had 89% voldoende ondersteuning bij de plaatsing en was het merendeel (85%) voldoende op de hoogte van de praktische zaken. Ruim driekwart (78%) van de pleegouders gaf aan dat zij bij start van de plaatsing voldoende informatie over hun pleegkind hadden gekregen. Bijna een kwart was hierover niet tevreden, zoals zij ook bij de matching opmerkten.

### *Begeleiding van de pleegzorgwerker o.a. tijdens de Corona lock down periode*

Het merendeel van de pleegouders (89%) was tevreden met de pleegzorgbegeleiding; zij gaven deze een 7,5; 83% zou anderen aanbevelen om pleegouder te worden bij Levvel. Men was het meest positief over de begeleiding bij het opvoeden en de ontwikkeling van het pleegkind, en het toezicht op de veiligheid. Ook was men erg tevreden over de mate waarin de pleegzorgwerker informatie van de pleegouder betrok bij de hulpverlening. Verder verliep het contact tussen de pleegzorgwerker en de pleegouder, het pleegkind en ook de eigen kinderen naar tevredenheid. De aangeboden trainingen voor deskundigheidsbevordering kwamen tegemoet aan hun behoefte. Het meest kritisch waren de pleegouders over de wisseling van pleegzorgwerkers, de vervanging en de informatieoverdracht in die gevallen. Ook tijdens de Corona lock down periode ging de begeleiding door, meestal in een andere vorm zoals vaker (video-)bellen en appen. De meesten pleegouders (88%) hadden hiervoor begrip en voelden zich desondanks voldoende gesteund. Een

klein deel (16%) van de pleegkinderen had in deze extra ondersteuning nodig en driekwart kreeg deze ook.

Bijna alle pleegouders waren (zeer) tevreden over hun pleegzorgwerker. Zij/hij is over het algemeen goed bereikbaar, deskundig, duidelijk en betrouwbaar (komt afspraken na). Zij/hij neemt pleegouders serieus, bespreekt relevante en moeilijke zaken, en respecteert, steunt en snapt hen. Ook hier zijn pleegouders uit het netwerk van de (familie van de) pleegkinderen duidelijk positiever dan die uit het bestand van Levvel. De bestandspleegouders zijn het meest kritisch over de bejegening en begrip van de pleegzorgwerker (respecteert, snapt mij).

#### *Behandeling van de pleegkinderen*

Ongeveer tweederde van de pleegkinderen had volgens de pleegouders behandeling nodig en het merendeel ontving deze ook reeds. Het ging bij de helft om traumabehandeling, reguliere of multidimensionele therapeutische pleegzorg en bij de andere helft om een andere vorm van behandeling.

#### *Beëindiging van een plaatsing*

Ruim de helft van de pleegouders die een beëindiging van een plaatsing meemaakten was tevreden over de ondersteuning van de pleegzorgwerker daarbij; 40% zag ruimte voor verbetering. Vergeleken met de grote tevredenheid van de pleegouders over andere aspecten van de begeleiding en behandeling, lijken pleegouders hierover tamelijk kritisch. Er waren op dit punt geen verschillen tussen netwerk- en bestandspleegouders. Veel pleegouders zeiden dat het aan een afsluitend gesprek en reflectie op de plaatsing ontbrak.

#### *Aanbevelingen voor verbetering*

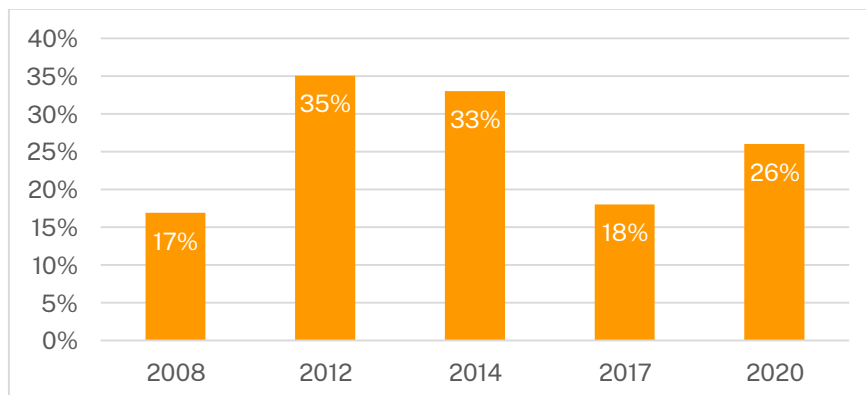
Pleegouders brachten de volgende verbeterpunten naar voren:

- Wisselingen van pleegzorgbegeleider: de communicatie naar pleegouders over de afwezigheid kan beter, en ook de vervanging en de overdracht van informatie.
- Meer achtergrondinformatie over het pleegkind en meer uitleg als dat niet mogelijk is. Vaker een wenperiode voor plaatsing.
- Meer en betere uitleg over vergoedingen, regelingen en hulpmiddelen. De afhandeling van administratieve handelingen zoals declaraties versnellen; betalingsoverzicht verstrekken.
- Het contact tussen pleegouders bevorderen door - naast themabijeenkomsten en trainingen - netwerken voor pleegouders op gebiedsniveau te organiseren zodat zij elkaar in noodsituaties kunnen ondersteunen.
- Inschatting van extra ondersteuning en behandeling voor pleegkinderen verbeteren, en deze sneller inschakelen.
- Ondersteuning bij afronding van een plaatsing, en terugkijken op het verloop van de plaatsing (reflectie).

## 1. Inleiding

Deze rapportage betreft een verslag van het Pleegoudertevredenheidsonderzoek in 2020. Dit onderzoek wordt elke drie jaar verricht en heeft het doel om inzicht te krijgen in hoe pleegouders verschillende aspecten van het pleegouderschap waarderen en waar mogelijkheden voor verbetering zijn. De vragenlijst is grotendeels gelijk aan die in het onderzoek van 2014 en 2017 zodat er een vergelijking met eerdere jaren kan worden gemaakt. De vragen zijn destijds mede tot stand gekomen met hulp van de Pleegouderraad.

De vragenlijst is verspreid onder alle pleegouders van Levvel, via de mail en via de post. Pleegouders die de vragenlijst per mail ontvingen, vulden deze online in via SurveyMonkey en pleegouders die de vragenlijst per post kregen, vulden deze op papier in en stuurden deze terug in een antwoordenvolp. Er werden in totaal 1243 vragenlijsten verstuurd (1033 per mail en 210 per post) en 329 pleegouders hebben een vragenlijst ingevuld (304 digitaal en 25 op papier). De respons is 26%. In vergelijking met voorgaande metingen is dit aan de lage kant, maar niet het laagst (zie figuur 1).



Figuur 1: Respons pleegoudertevredenheidsonderzoeken in de periode 2008-2020

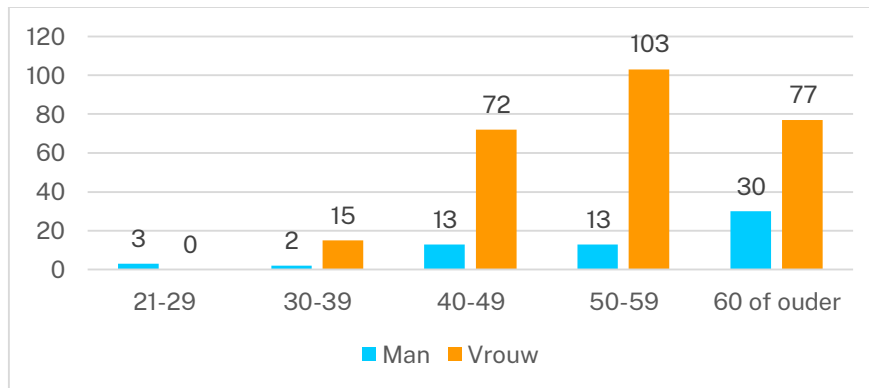
De vragen gingen over de informatievoorziening voor pleegouders, de voorbereiding van een plaatsing, de matching tussen pleegkind en pleeggezin, ervaringen tijdens de plaatsing van een pleegkind, de begeleiding van de pleegzorgwerker, de beëindiging van een plaatsing en de algemene tevredenheid over de pleegzorgbegeleiding van Levvel. Tot slot waren enkele vragen toegevoegd over de ervaringen met de pleegzorgbegeleiding tijdens de Corona lock down periode. De vragen betroffen uitspraken waarvan de pleegouders op een 7-punts Likertschaal konden aangeven in hoeverre zij het ermee eens waren. Per onderwerp was er de mogelijkheid om toelichting te geven.

Levvel stelt het zeer op prijs dat pleegouders opnieuw de tijd namen om feedback te geven. Het is belangrijk om continue de kwaliteit van de pleegzorg te monitoren en deze waar nodig te verbeteren. Zonder feedback van pleegouders is dit niet goed mogelijk. Om de ervaringen van pleegouders nog beter en uitgebreider te horen, organiseerde Levvel naast dit vragenlijstonderzoek ook een rondetafelgesprek in het najaar van 2021.

## 2. Respondenten

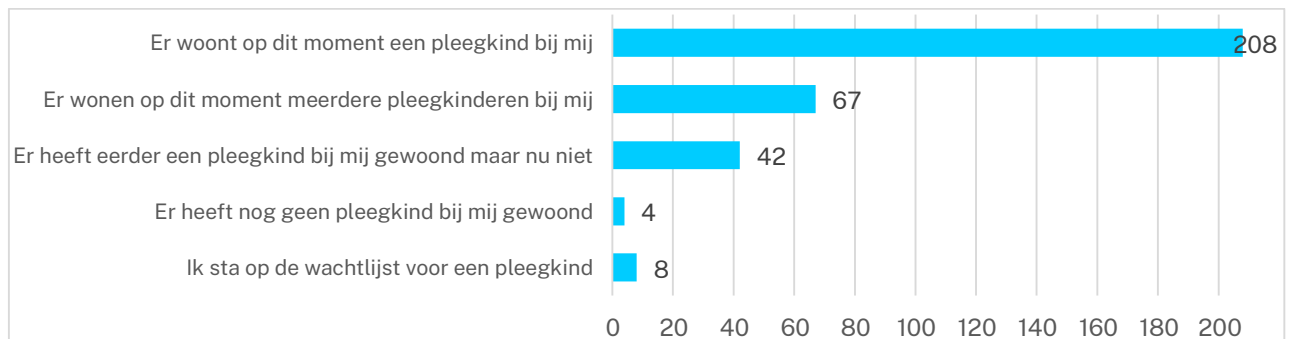
De 329 vragenlijsten werden ingevuld door 81% vrouwen en 19% mannen. Bijna alle pleegouders zijn 40 jaar of ouder. Het merendeel van de vrouwen is 50-59 jaar en het merendeel van de mannen is 60 jaar of ouder (figuur 2). Minder dan de helft van pleegouders (132 van de 329; 40%)

had inwonende eigen kinderen. Het aantal kinderen varieerde van 1 tot 9; gemiddeld waren het er bijna 2.



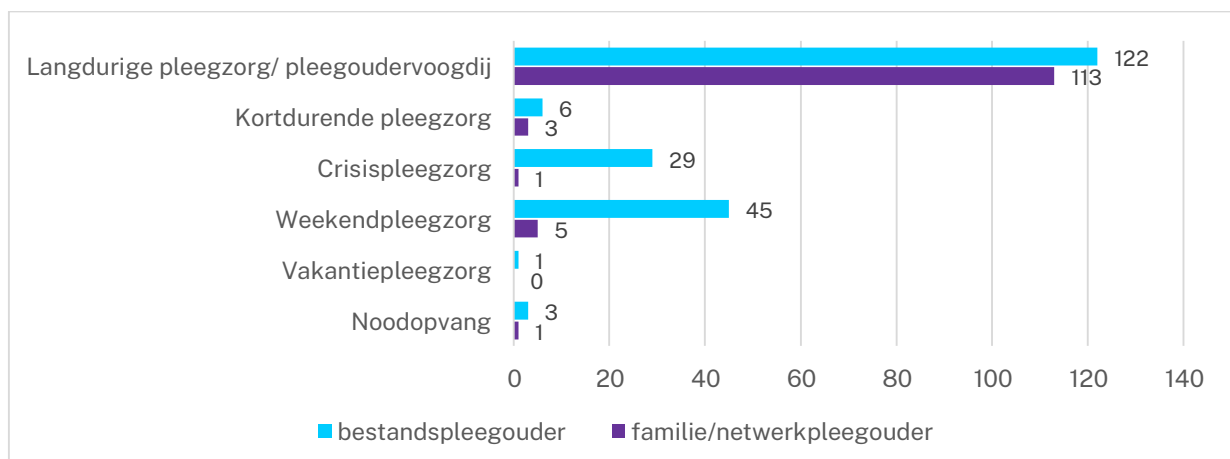
Figuur 2: Leeftijd en sekse van de respondenten

In bijna alle pleeggezinnen (275 van de 329; 83%) woonde op het moment van het onderzoek één of meerdere pleegkinderen. In 208 gezinnen (63%) woonde één pleegkind en in 67 (20%) woonden meerdere pleegkinderen. Het aantal pleegkinderen per pleeggezin varieerde van 1 tot 6 en was gemiddeld 1,3.



Figuur 3: Pleegzorgsituatie ten tijde van het onderzoek

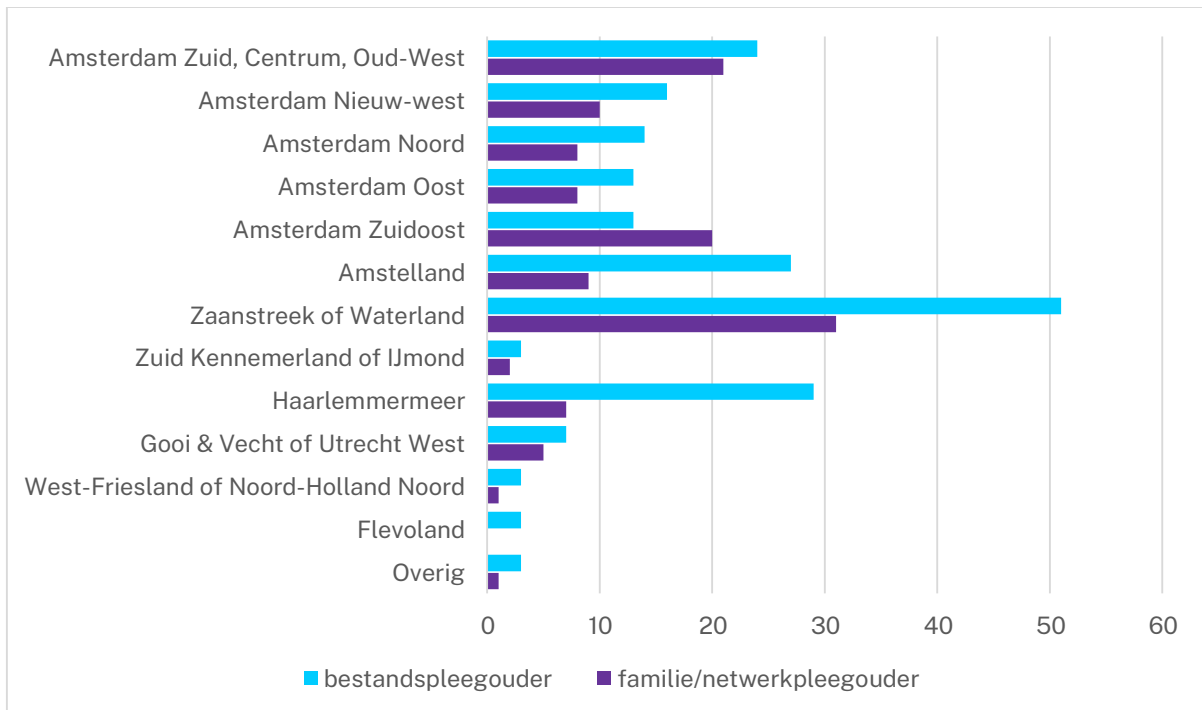
Van de 329 pleegouders kwamen er 206 (63%) uit het bestand van Level en 123 (37%) uit het netwerk (van de familie) van de pleegkinderen. Het merendeel (71%) was betrokken bij langdurige pleegzorg of pleegoudervoogdij. Pleegouders die weekend- of crisisopvang verzorgen komen merendeels uit het bestand van Level.



Figuur 4: Typen pleegzorg van de respondenten

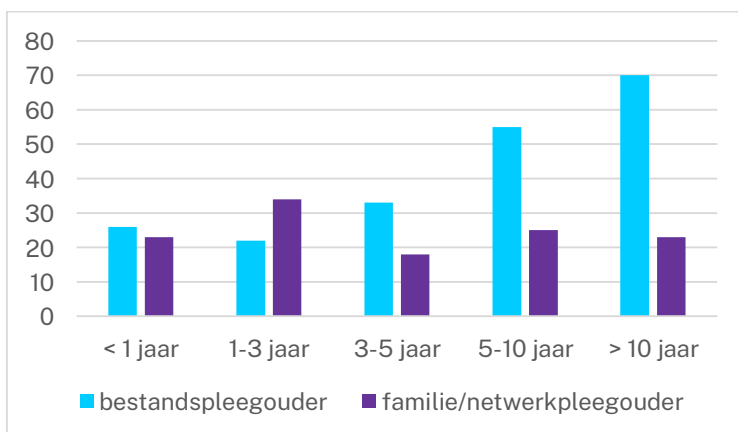
Ruim driekwart van de pleegouders woonde in en om Amsterdam: de stad Amsterdam (39%), Zaanstreek/ Waterland (25%), Amstelland (13%). Het overige kwart woonde in de

Haarlemmermeer, regio Gooi & Vechtstreek of elders in de provincie Noord-Holland. Enkele pleegouders woonden in andere provincies.



Figuur 5: Woongebied van de respondenten

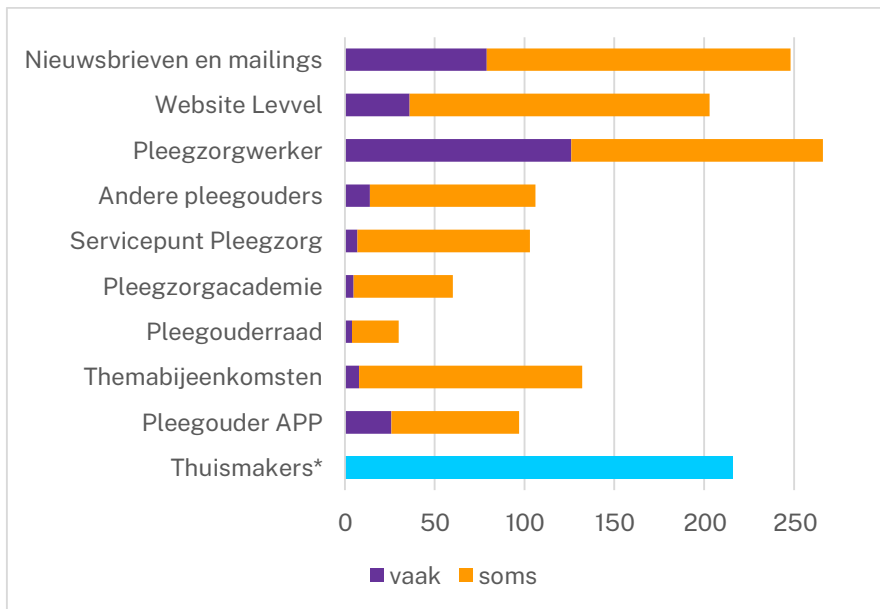
Meer dan de helft van de pleegouders had 5 jaar of langer ervaring met pleegzorg. Dat betrof dan vooral pleegouders uit het bestand van Levvel; netwerkpleegouders hadden iets minder lang ervaring als pleegouder.



Figuur 6: Ervaring als pleegouder

### 3. Informatievoorziening

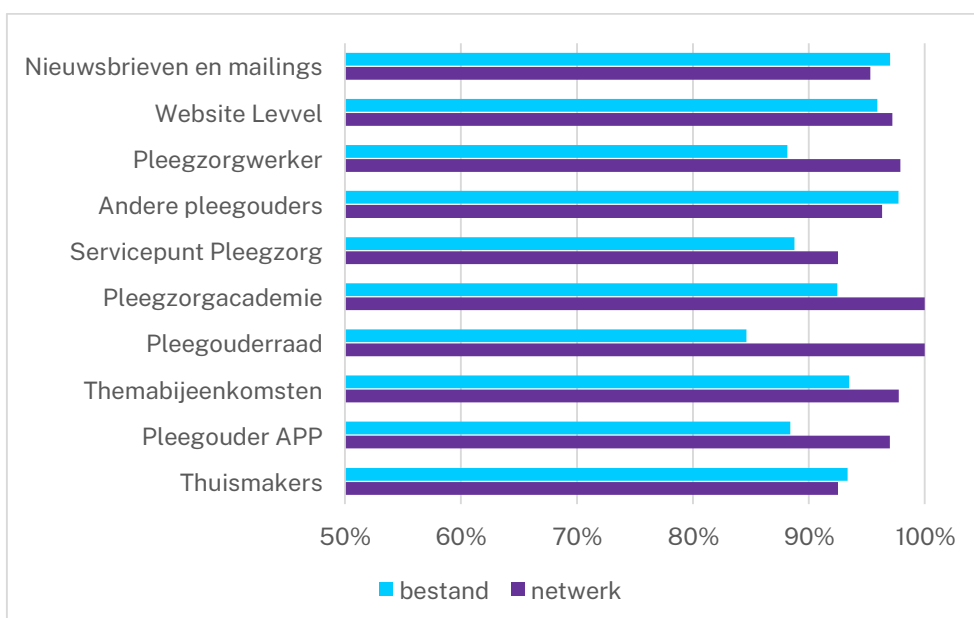
Zowel bestands- als netwerkpleegouders kregen hun informatie vooral van de pleegzorgwerkers, nieuwsbrieven en mailings, en via de website van Levvel. Daarnaast gaven ook veel pleegouders aan informatie uit het tijdschrift Thuismakers te halen (figuur 7).



\*bij Thuismakers is 'gelezen ja/nee?' gevraagd en niet of deze soms/vaak werd gebruikt  
 Figuur 7: Informatiebronnen voor pleegouders, in aantal

*Thuismakers.* Pleegouders die de Thuismakers lazen gaven aan dat zij de artikelen vaak interessant vonden. Iemand schreef: 'Leuk en informatief, al die verschillende ervaringen'. Een ander: 'Ik lees hem altijd van A tot Z.' Opvallend was dat 27 pleegouders bij de toelichting op hun antwoord waarom zij het niet lazen, vertelden dat zij de Thuismakers niet kenden en nooit ontvingen. Daarnaast gaf een enkeling aan de Nederlandse taal onvoldoende te beheersen om het blad te lezen, het te druk, te saai en niet aansprekend genoeg te vinden.

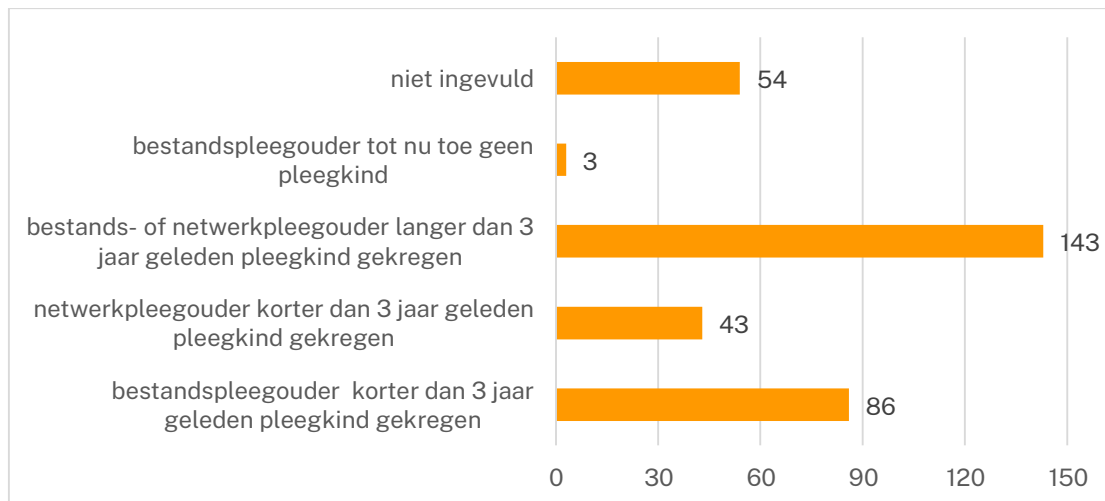
*Tevredenheid over de kwaliteit van de informatie.* Bijna alle pleegouders waren over de kwaliteit van de informatie (zeer) tevreden. Over het algemeen waren netwerkpleegouders meer tevreden dan bestandspleegouders (figuur 8). Netwerkpleegouders waren het meest tevreden over de Pleegzorgacademie en de Pleegouderraad als informatiebron, maar ook de pleegzorgwerker en website kregen veel lof. Bestandspleegouders hadden het meest aan nieuwsbrieven en mailings, en aan andere pleegouders. Over de Pleegouderraad waren bestandspleegouders relatief minder tevreden.



Figuur 8: Tevredenheid over de informatievoorziening

## 4. Voorbereiding van een plaatsing

De vragen over de voorbereiding van een pleegzorgplaatsing hebben we alleen voorgelegd aan pleegouders die korter dan 3 jaar geleden een nieuwe pleegzorgplaatsing waren gestart. Dat betrof 43 netwerkpleegouders en 86 bestandspleegouders (totaal 129 pleegouders) (figuur 9).



Figuur 9: Duur van de meest recente pleegzorgplaatsing

Helaas is er iets mis gegaan in de digitale vragenlijst met de doorverwijzingen naar de vervolgvragen op dit onderwerp. Daardoor zijn de vragen over de voorbereiding van de pleegzorgplaatsingen maar door 7 netwerkpleegouders en 6 bestandpleegouders ingevuld. Dit is onvoldoende representatief voor de 129 pleegouders die de vragen hierover zouden moeten invullen.

Van de 13 pleegouders die de vragen wel invulden waren er 12 tevreden tot zeer tevreden over het contact met de onderzoekers, de onderzoeksgesprekken, de STAP-training en de besluitvorming. Eén (netwerk)pleegouder was ontevreden over de onderzoeksgesprekken en het contact met de onderzoekers.

## 5. Matching en plaatsing

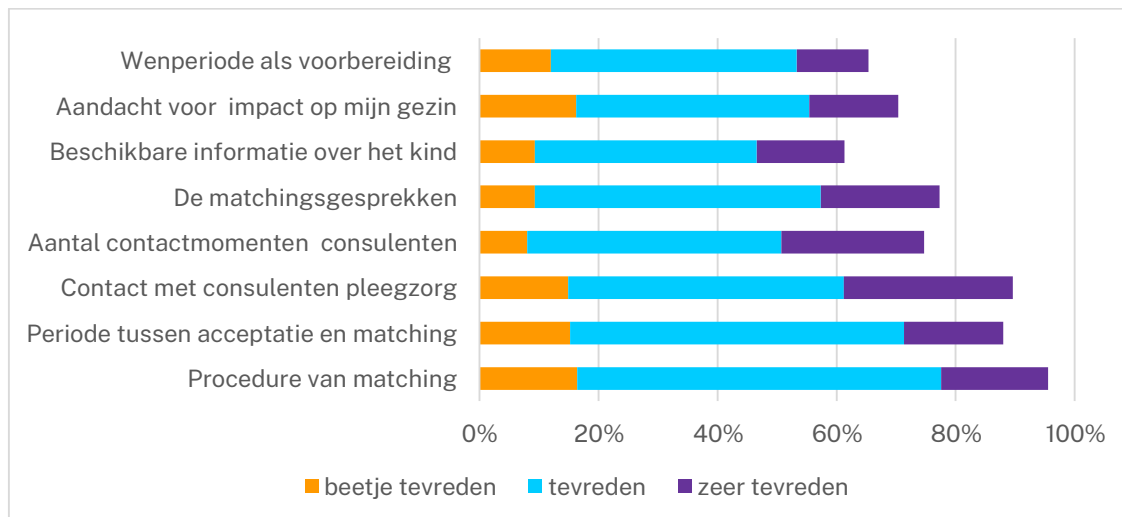
Over dit onderwerp hebben alleen bestandspleegouders vragen beantwoord. Bij plaatsingen in het netwerk is immers geen sprake van matching door Levvel en was 'de plaatsing' meestal al gestart voordat deze werd geformaliseerd.

### *Matching*

Van de 86 bestandspleegouders die korter dan 3 jaar geleden een pleegkind kregen (zie figuur 9), hebben er 76 de vragen over Matching en Plaatsing beantwoord. Bij het merendeel van deze pleegouders (63%) was de laatste plaatsing zeer recent (0 tot 3 maanden); bij bijna een kwart (23%) was het 3 tot 6 maanden geleden en bij 12% langer dan 6 maanden terug. Een beperkt aantal pleegouders (6%) gaf aan dat de plaatsing begon in een crisissituatie die is omgezet naar een langer durende plaatsing. In die gevallen was er geen matchingsprocedure. Gemiddeld was de laatste plaatsing 5,6 maanden geleden.



De pleegouders waren het meest tevreden over de procedure van de matching en het contact met de pleezorgconsulenten (figuur 10). Ook over de periode tussen acceptatie en matching waren de meeste pleegouders tevreden, evenals de matchingsgesprekken. Over de informatie die pleegouders kregen over het kind dat bij hen zou worden geplaatst, was tweederde (63%) tevreden. Relatief veel pleegouders wilden echter méér achtergrondinformatie over het pleegkind en ook de ouders, de wenperiode als voorbereiding en de impact van de plaatsing op hun gezin. Een enkele keer kreeg men wel informatie over het pleegkind maar bleek die niet te kloppen. Twee pleegouders vonden dat de wenperiode te kort was of ontbrak.

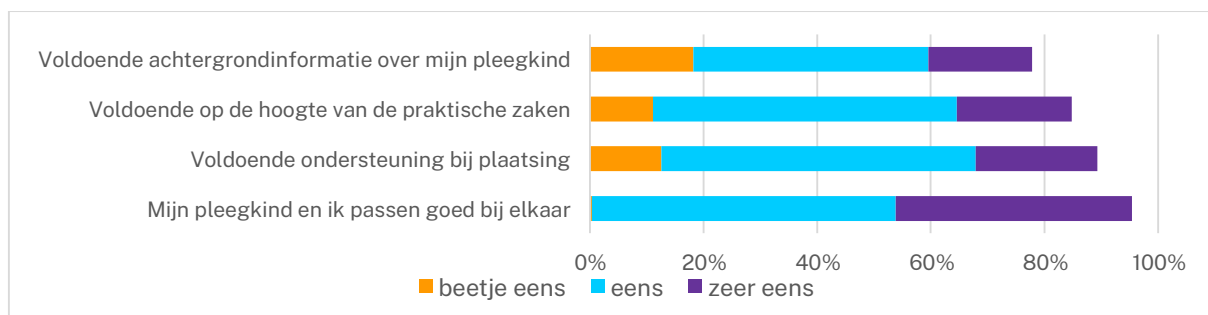


Figuur 10: Tevredenheid over de matching

Daarnaast merkten vier pleegouders op dat de matching bij hen niet juist was. Er was geen goede inschatting gemaakt van wat het pleegkind nodig had en wat het pleeggezin te bieden had. Een pleegouder: 'Wat een ontzettend slechte profielen kunnen er opgesteld worden. Kind lijkt soms totaal niet op zijn profiel en soms lijkt de pleezorgmedewerker het kind ook niet goed te kennen.' Twee pleegouders weten dit aan het feit dat de matchingsmedewerker een ander persoon was dan die de screening en begeleiding deed. Met de één was soms wel een klik en met de ander niet, en wat de één aan informatie had, gebruikte de ander niet. De samenwerking en informatie-uitwisseling tussen screening, matching en begeleiding zou volgens hen beter kunnen. De vierde pleegouder vond dat de matchingsmedewerker vooral oog had voor de behoeften van het kind en minder voor die van het pleeggezin. 'Ze had weinig empathie voor ons als pleegouders'.

### Plaatsing

Bijna alle pleegouders (96%) gaven aan dat de plaatsing goed startte: pleegkind en pleegouders pasten goed bij elkaar. Ook had 89% voldoende ondersteuning bij de plaatsing en was het merendeel (85%) voldoende op de hoogte van de praktische zaken (figuur 11).



Figuur 11: Tevredenheid over de plaatsing

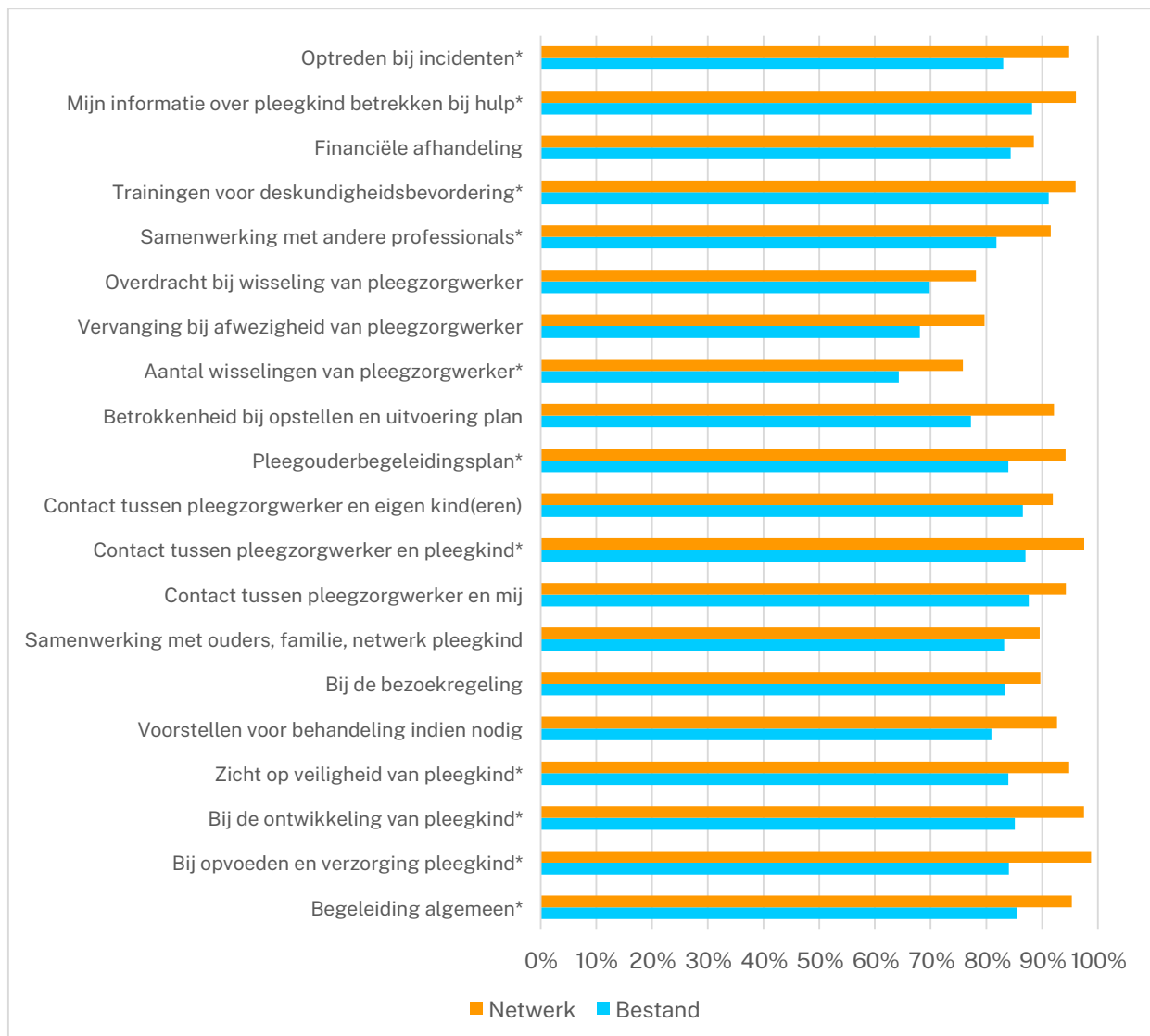
Vier pleegouders gaven aan dat zij de praktische zaken zelf hebben uitgezocht en geregeld. Twee van de vier hebben ook een tip hierbij geformuleerd. De eerste pleegouder vond het handig om een

map te hebben met alle praktische zaken die geregeld moeten worden bij begin van een plaatsing en hoe pleegouders dat kunnen aanpakken. De tweede pleegouder schreef dat ze een heel fijne pleegzorgwerker hadden met wie ze veel goed konden bespreken, maar dat zij informatie over financiële zaken niet paraat had. Zij hadden liever direct contact hierover met een financieel expert van Levvel ('financieel spreekuur') dan dat hun vragen via de pleegzorgwerker beantwoord werden. Eén pleegouder had bij start van de plaatsing naast informatie over praktische zaken meer willen weten over traumasensitief opvoeden.

Tot slot gaf ruim driekwart (78%) van de pleegouders aan dat zij bij start van de plaatsing voldoende achtergrondinformatie over hun pleegkind hadden gekregen. Bijna een kwart was hierover niet tevreden, zoals zij ook al bij de matching aangaven.

## 6. Begeleiding en behandeling

Het merendeel van de pleegouders (89%) was over het algemeen tevreden met de pleegzorgbegeleiding (figuur 12). Opvallend is dat op veel punten netwerkpleegouders duidelijk tevredener zijn dan bestandspleegouders.



\*De waardering van deze aspecten verschilt significant tussen bestands- en netwerkpleegouders.

Figuur 12: Waardering van de pleegzorgbegeleiding

Ongeveer 9 op de 10 pleegouders waren (zeer) tevreden over de begeleiding bij het opvoeden en de ontwikkeling van het pleegkind, en het toezicht op de veiligheid. Ook waren zij erg tevreden over de mate waarin de pleegzorgwerker de informatie van de pleegouder betrok bij de hulpverlening. Verder verliep het contact tussen de pleegzorgwerker en de pleegouder, het pleegkind en ook de eigen kinderen naar tevredenheid. Het pleegouderbegeleidingsplan was in de meeste gevallen ook prima. De aangeboden trainingen voor deskundigheidsbevordering vielen ook in goede aarde.

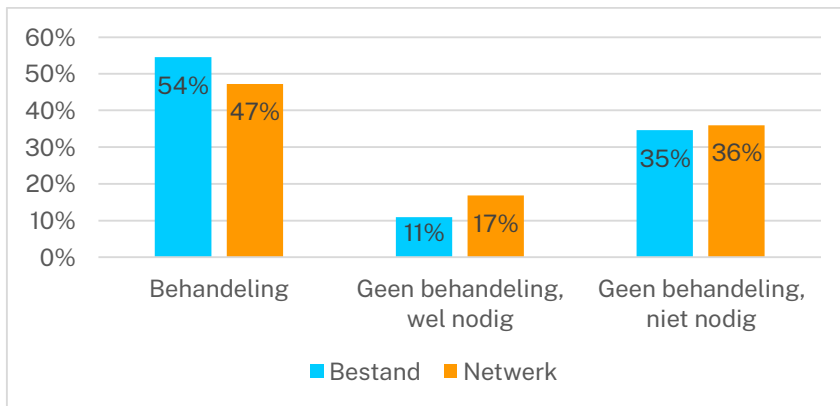
Iets minder pleegouders, maar nog steeds zo'n 8 van de 10, waren tevreden over het optreden bij incidenten, de begeleiding bij een bezoeksregeling, het voorstellen van behandelingen voor hun pleegkind, de mate waarin zij betrokken werden bij het uitvoeren van de hulpverleningsdoelen van hun pleegkind.

Ook over de samenwerking met de ouders van hun pleegkind en met andere professionals, en de financiële afhandeling van zaken waren 2 op de 10 pleegouders minder tevreden. Een pleegouder vond dat voor pleegzorg, en dan met name crisispleegzorg, te weinig betaald werd. "Pleegzorg kost een fractie vergeleken met een plaatsing in een instelling. Wel over de rug van pleegouders, vind ik", aldus deze pleegouder. Een ander zou graag geregeld een betaaloverzicht ontvangen. "Dan kan ik zien waaruit het overgemaakte bedrag bestaat (ook nodig voor de belastingdienst). Ik krijg geen antwoord op mijn mail met deze vraag."

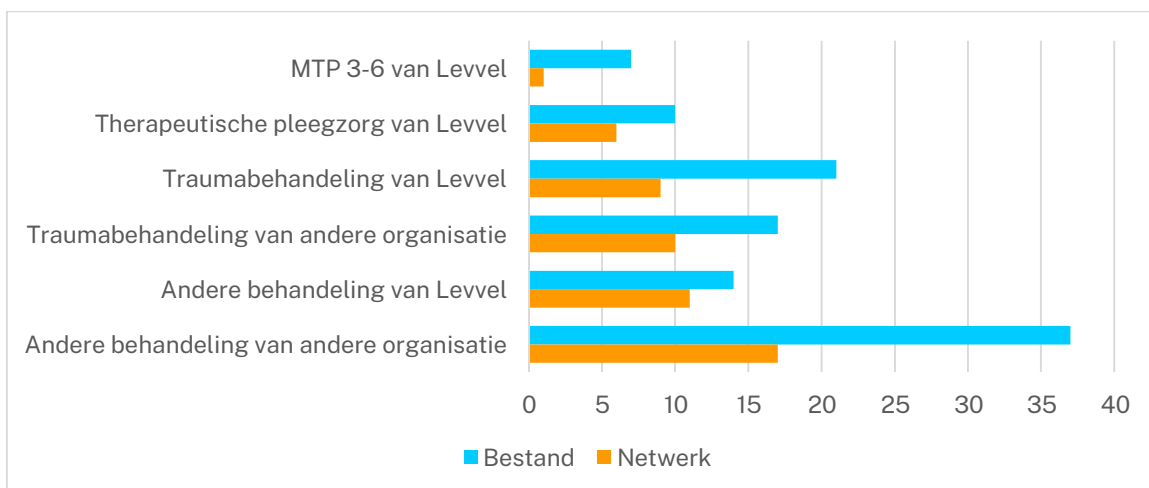
Het meest kritisch waren de pleegouders over de wisseling van pleegzorgwerkers, de vervanging en de informatieoverdracht in die gevallen. Drie op de 10 pleegouders waren hierover (erg) ontevreden. Een pleegouder: "Een slechte overdracht van de ene naar de andere pleegzorgwerker kan heel veel schade berokkenen en een groot gevoel van onveiligheid bij zowel het pleegkind als ook de pleegouders teweeg brengen. Dat hebben wij ondervonden." Zo'n 7 pleegouders gaven aan dat zij al tijden geen pleegzorgwerker meer hadden gezien. Dit betrof vaak weekendplaatsingen waardoor men er wel begrip voor kon opbrengen dat er minder vaak contact was, maar géén contact is wel erg weinig, zoals één van de pleegouders opmerkte. Een ander beschreef dat ze twee keer een periode van 5 maanden geen pleegzorgwerker hadden waarbij ze zelf een aanspreekpunt moesten organiseren. Zij voelden zich 'aan hun lot overgelaten. (...) Eén grote ergernis.' Eén pleegouder die negatieve ervaringen had met de pleegzorgbegeleiding vindt "dat er een neutraal punt moet komen waar je als pleegouder terecht kan als de begeleiding fout gaat. Het is heel moeilijk om zomaar te zeggen 'ik wil een andere pleegzorgwerker' want je weet niet waar en bij wie je moet zijn!" Overigens heeft Levvel zo'n onafhankelijk punt namelijk de bemiddelaar van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ), maar kennelijk is dit niet bij iedereen bekend.

#### *Behandeling van het pleegkind*

Ongeveer tweederde van de pleegkinderen (65%) had volgens de pleegouders behandeling nodig en het merendeel ontving deze ook al. Een klein deel van de pleegkinderen (13%) kreeg geen behandeling terwijl daar wel behoefte aan was. Pleegkinderen in netwerkpleegzorg lijken minder vaak de behandeling te krijgen die zij nodig hebben; deze verschillen zijn echter niet significant.

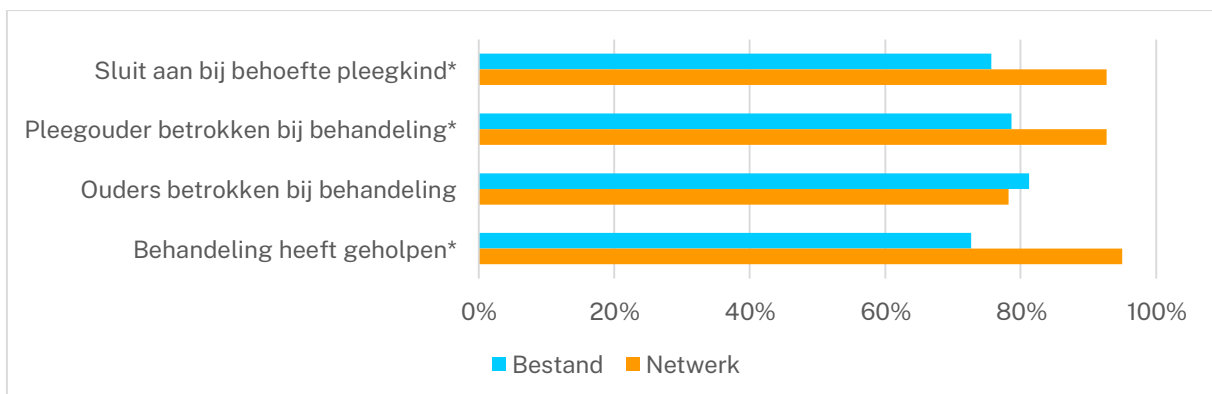


Figuur 13: Behoeftte aan behandeling van het pleegkind



Figuur 14: Type behandeling voor het pleegkind

Van de 123 pleegkinderen die reeds behandeling ontvingen kreeg 79% één en 21% meerdere behandelingen. Ongeveer de helft van deze pleegkinderen ontving traumabehandeling danwel reguliere of Multidimensionele Therapeutische Pleegzorg (MTP) en de andere helft een andere vorm van behandeling.



\*De waardering van deze aspecten verschilt significant tussen bestands- en netwerkpleegouders

Figuur 15: Waardering van de ontvangen behandeling

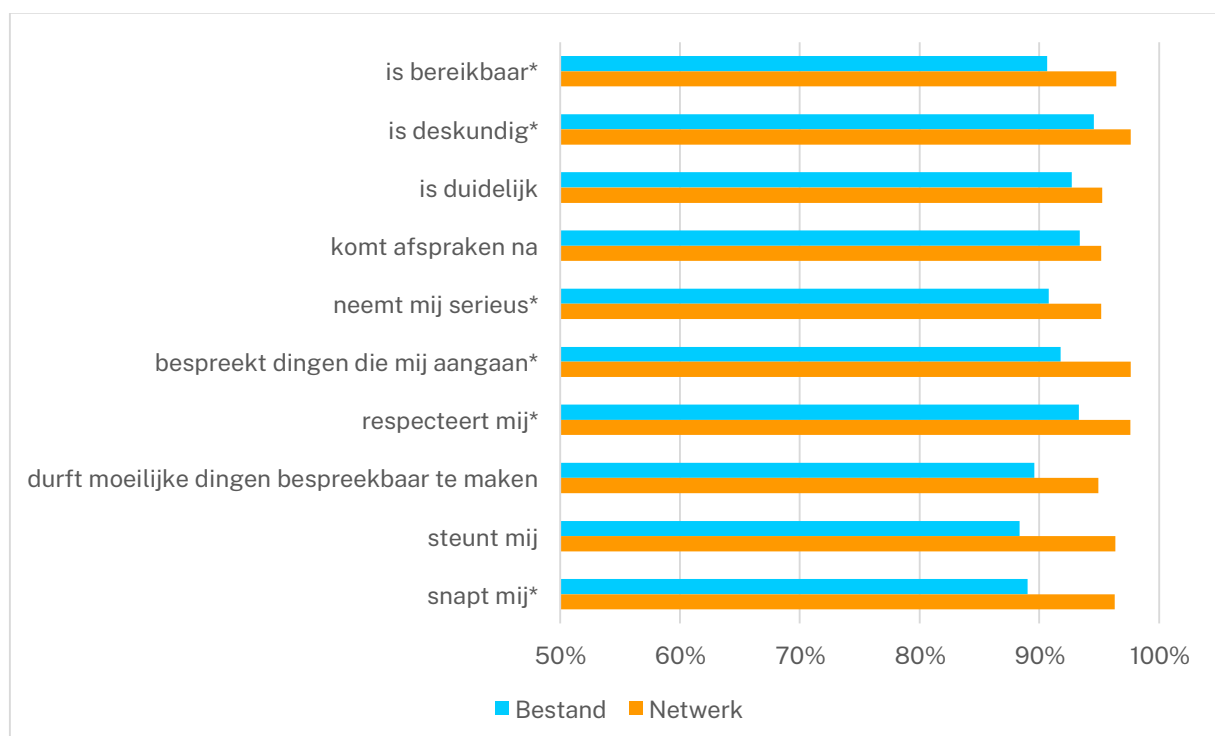
Van de pleegouders is 80% tot 84% positief over de ontvangen behandeling. Over de gepastheid, de betrokkenheid van de pleegouders en het resultaat van de behandeling zijn netwerkpleegouders duidelijk positiever dan pleegouders uit het bestand van Levvel.

Ondanks dat de meerderheid tevreden is over de gepastheid van de behandeling, meldden veertien pleegouders dat er voor hun pleegkind geen passende behandeling, veel te laat of pas na

lang aandringen, werd ingezet. Pleegzorgwerkers zouden pro-actiever moeten ingrijpen als het nodig is, stelt een aantal. Eé van deze pleegouders stelde: “Dat pleegkinderen 'gewoon kind willen zijn en dus geen extra hulp moeten krijgen' is een mythe. Ze hebben recht op goede hulp bij hun kwetsbaarheden en opgelopen schade.” Een andere pleegouder vond het ook “echt belangrijk om de behandeling te krijgen die het best past bij de problematiek. Dit is niet altijd een behandeling van de Bascule.” Nog weer een ander had de ervaring dat er vaak fysieke programma’s zoals boksen en krachttraining werden geadviseerd voor bevordering van de weerbaarheid terwijl hun pleegkind meer zou profiteren van een verbale interventie. Ook vestigde een pleegouder de aandacht op het belang van behandeling van de ouders. Hun pleegkind werd behandeld om beter te leren omgaan met zijn ouders. “Dat is de omgedraaide wereld! De jongen wordt niet meer geslagen, maar wel bespuugd en uitgescholden. Hij is elke dag na schooltijd bij ons, terwijl hij al een jaar teruggeplaatst is naar huis. Hartverscheurend.” Tot slot gaf een pleegouder aan: “Kosten zijn leidend bij behandeling en begeleiding; daar loopt het meerdere malen op stuk.”

### Pleegzorgwerker

Bijna alle pleegouders - 91% tot 96% van het totaal aantal – waren (zeer) tevreden over hun pleegzorgwerker (figuur 16). Zij/hij was over het algemeen goed bereikbaar, deskundig, duidelijk en betrouwbaar (komt afspraken na). Zij/hij nam pleegouders serieus, besprak relevante en moeilijke zaken, en respecteerte, steunde en snapte hen. Opvallend was dat ook hier pleegouders uit het netwerk van de (familie van de) pleegkinderen duidelijk positiever waren dan pleegouders uit het bestand van Levvel. De bestandspleegouders waren het meest kritisch - maar nog steeds was zo’n 85% tevreden - over de bejegening en begrip van de pleegzorgwerker (respecteert, snapt mij) en over het bespreekbaar durven maken van moeilijke dingen. In de toelichting gaven zij aan: moet beter communiceren (beter luisteren, ons meer serieus nemen, minder appen, vaker bellen), moet gevoelige informatie niet doorvertellen, heeft te weinig levenservaring en inlevingsvermogen voor de impact van dit pleegkind op het pleeggezin, waardeert de kennis en ervaring van de pleegouder onvoldoende. Daarnaast vonden een paar pleegouders dat de deskundigheid van de werkers op het gebied van netwerkpleegzorg, systemisch werken en trauma kon worden vergroot.



\*De waardering van deze aspecten verschilt significant tussen bestands- en netwerkpleegouders

Figuur 16: Waardering van de pleegzorgwerker

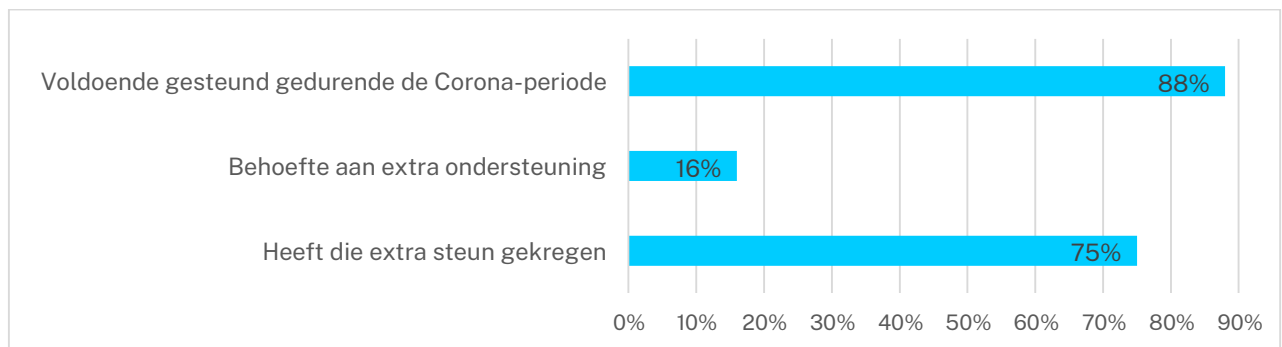
### Begeleiding tijdens de Corona lockdown in 2020

In Corona-tijd waren er veel vragen over hoe het contact tussen ouder(s) en pleegkind voor alle betrokkenen op een prettige en veilige manier voortgezet kon worden. Er is mogelijk verandering geweest in de manier waarop de begeleiding vorm kreeg. De pleegouders zijn in het tevredenheidsonderzoek gevraagd of zij zich in deze periode voldoende ondersteund voelden.

Deze vragen zijn slechts door 75 van de 329 pleegouders ingevuld. De reden hiervan is niet helder. De pleegouders gaven aan dat de begeleiding tijdens de corona lockdown in 2020 een andere vorm had aangenomen. De meesten (88%) hadden begrip voor de ontstane situatie en voelden zich voldoende gesteund. “Ondanks corona kreeg ik de juiste begeleiding”, stelde een pleegouder. Een andere pleegouder: “Als ik ze nodig had kon ik ze bereiken”. “Ik heb leren appen”, vertelde iemand. Maar, stelt een pleegouder: “Veel app contact en video bellen kan nooit het echte contact vervangen.” Toch was ook een aantal pleegouders minder tevreden over het contact in deze periode. “Het contact is al bijna een jaar nihil.” Een andere pleegouder: “Geen contact opgenomen als ik een bericht achterliet. Buitendienst nummer niet bereikbaar. Al maanden niets meer gehoord terwijl het een vrij nieuwe plaatsing is.”

Ook werd bij het merendeel (81%) van de pleegouders hun (meestal informatieve) vragen in deze periode naar tevredenheid beantwoord. “Alles was duidelijk”, stelde iemand. “Er was altijd wel een oplossing.” Maar de informatie kwam niet bij iedereen goed aan. Een pleegouder miste een protocol met betrekking tot Corona. En een ander: “Ik zag wel duidelijke informatie op de NVP website (Nederlandse Vereniging voor Pleegouders, CK) over b.v. hoe om te gaan met de bezoeksregeling, en dat pleegzorg onder de vitale sector valt. Misschien heeft Level dit ook gecommuniceerd en is het langs me heengegaan.”<sup>1</sup>

Eén op de zes pleegouders en/of pleegkinderen (16%) had in deze periode behoefte aan extra ondersteuning en driekwart van hen heeft deze ook gekregen. Een pleegouder vertelde dat zij behoefte hadden aan extra ondersteuning “voor ons 11-jarige pleegkind, toen de basisscholen dicht waren. Zij had toen geen contacten met leeftijdsgenoten, was dus wat eenzaam. (..) De pleegzorgwerker is toen met haar gaan beeldbellen, als extra ondersteuning.”



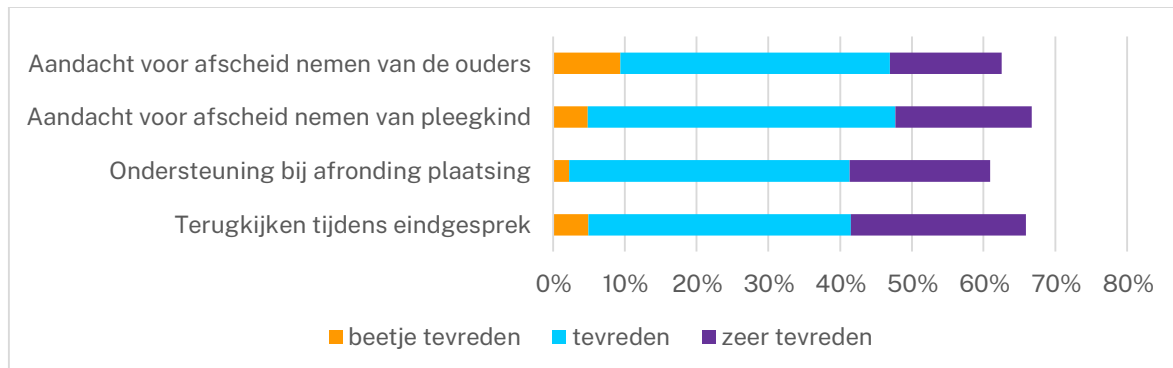
Figuur 17: Ervaringen pleegouders met begeleiding in Coronatijd

## 7. Beëindiging van plaatsingen

De vragen over ervaringen met de afsluiting van een plaatsing werden ingevuld door 244 pleegouders die een beëindiging meemaakten. Van deze 244 pleegouders hadden 50 (20%) ervaring met een voortijdig beëindigde plaatsing: 8 netwerk- en 42 bestandsplaatsingen. Zo'n tweederde van deze 50 pleegouders waren tevreden over de aandacht hierbij voor het pleegkind

<sup>1</sup> Ter informatie: Level heeft dit inderdaad gecommuniceerd.

en over het terugkijken op de plaatsing, en in iets mindere mate de aandacht voor het afscheid van de ouders van het pleegkind (figuur 17).



Figuur 18: Waardering van aspecten bij beëindiging van een plaatsing

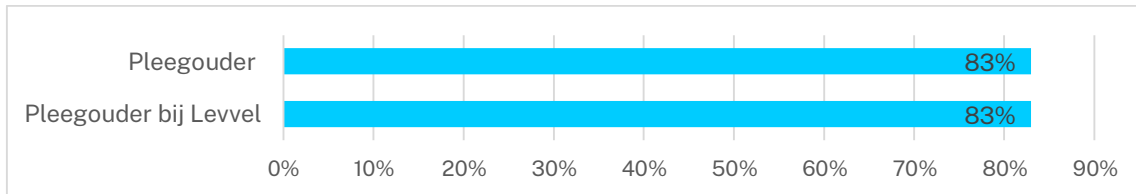
Ruim de helft van de pleegouders (60%) was tevreden over de ondersteuning van de pleegzorgwerker bij de afronding van de plaatsing; 40% zag ruimte voor verbetering. Vergelijken met de grote tevredenheid van de pleegouders over andere aspecten van de begeleiding en behandeling waarover 80% tot 90% tevreden was, lijken pleegouders over de afsluiting van plaatsingen tamelijk kritisch. Er waren op dit punt geen verschillen tussen netwerk- en bestandspleegouders.

Bij de toelichting op negatieve antwoorden schreven de meeste pleegouders dat een afsluitend gesprek en reflectie op de plaatsing ontbrak. Een pleegouder: “Opeens was ze weg.” Een ander: “Nooit meer iets vernomen.” Dit gebrek aan aandacht heeft ook consequenties voor de voortzetting van het pleegouderschap, zoals deze pleegouder verwoordt: “Er is na 6 maanden nog altijd geen afscheid gerealiseerd, geen afrondingsgesprek en nauwelijks nazorg. Geeft een onbevredigend gevoel en maakt dat wij als pleegouders afhaken. 5 jaar inzet is voor het gevoel ineens niks meer waard.” Sommigen voelden zich in de kou gezet: “Geen aandacht vanuit de organisatie. Betaling is gewoon gestopt.” Of zoals deze pleegouder het beschreef: “Wij zijn vanuit de gehele organisatie van Spirit en JBRA nooit begeleid of betrokken bij onze rouw en verdriet. We hebben geen nazorg gehad of ooit een telefoontje.” Er ligt hier duidelijk een verbeterpunt.

## 8. Algemene tevredenheid van pleegouders

Op de vraag of de pleegouder het anderen zou aanraden om pleegouder te worden, antwoordde 83% ‘Ja’ (figuur 19). De reacties van netwerk- en bestandspleegouders verschilden niet. “Brenge veel moois voor iedereen”, stelde een pleegouder. De meeste pleegouders denken daarbij vooral aan de (pleeg)kinderen die deze vorm van steun nodig hebben. Zoals een pleegouder het verwoordde: “Het is belangrijk om kinderen die in de problemen zijn geraakt te kunnen helpen en te zorgen dat zij weer er toe doen in de wereld.” Of zoals een ander het formuleerde: “Ieder kind heeft recht op liefde, warmte en een dak boven hun hoofd.”

Daarnaast brengt het ook veel moois voor de pleegouders zelf. Een pleegouder: “Het kan heel vervullend zijn. (..) De meerwaarde is dan dat je van grote betekenis kunt zijn voor een kind die dat hard nodig heeft.” Andere pleegouders raadden een ander het pleegouderschap aan “omdat je heel gelukkig kunt worden van een pleegkind” of “omdat het gewoon leuk is.”



Figuur 19: Antwoord de op de vraag: Een ander aanraden om pleegouder (bij Levvel) te worden?

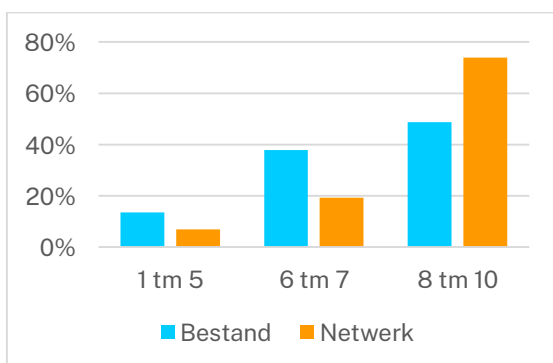
Een aantal pleegouders plaatsten naast positieve argumenten ook belangrijke kanttekeningen. Een pleegouder: “Ik raad het wel aan maar zou daarbij ook zeggen dat het ook best pittig is... Ik denk niet dat iedereen dit kan.” Hierbij sloot een andere pleegouder zich aan: “Niet iedereen kan de zorg van een pleegkind aan. Het is bij ons heel zwaar geweest en ik heb meerdere malen op het punt gestaan om te stoppen, maar omdat het om familie gaat kon ik dat toch niet over mijn hart verkrijgen. (...) Het is heel moeilijk om met een beschadigd kind om te gaan als je hier geen ervaring mee hebt.”

Een klein aantal pleegouders (17%) zou het anderen afraden. Eén van deze pleegouders raadt het niet aan, “omdat het heel veel impact heeft op je gezin, wat je van tevoren eigenlijk niet bedenkt of voorziet. Zelfs niet tijdens de STAP-cursus.” Anderen stellen dat het “fysiek zwaar” en “ontwrichtend” kan zijn. Een ander schreef alleen: “Je krijgt de familie erbij.”

Eenzelfde aantal pleegouders (83%) zouden anderen aanraden om dan pleegouder *bij Levvel* te worden. Ook hier waren geen verschillen tussen netwerk- en bestandspleegouders. Veel pleegouders gaven als reden dat ze zeer tevreden zijn over de begeleiding en de organisatie. Een pleegouder verwoordde het zo: “Ik vind dat jullie goed begrijpen waar het om draait. Om de kinderen eerst, maar ook de pleegouders en de ouders. Liefde is het belangrijkste.” Het kleine aantal pleegouders dat Levvel niet zou aanraden (17%) noemde daarbij als reden dat zij geen goede begeleiding ontvingen en dat de organisatie en administratie niet naar behoren werkt.

#### Rapportcijfers voor Levvel Pleegzorg

Gevraagd om de pleegzorgbegeleiding vanuit Levvel met een rapportcijfer te waarderen, gaven pleegouders gemiddeld een 7,5. Meer dan de helft van de pleegouders (58%) gaf een 8 tot en met 10, bijna een derde (31%) een 6 of een 7, en een op de tien (11%) een onvoldoende. Pleegouders uit het netwerk van de kinderen geven gemiddeld een 7,9, significant hoger dan pleegouders uit het bestand van Levvel die gemiddeld een 7,2 geven.



Figuur 20: Rapportcijfers voor Levvel Pleegzorg

#### Behoudenswaardig

Op de vraag wat Levvel Pleegzorg zeker moet behouden, noemden de meeste pleegouders – ten eerste - de kwaliteit, de deskundigheid, het luisterend oor, het analytisch vermogen en de communicatievaardigheden van hun pleegzorgwerker. Ook de betrokkenheid, passie en snelle bereikbaarheid bij vragen werden vaak naar voren gebracht. Ten tweede brachten veel pleegouders het belang van de trainingen (Stap en Traumasensitief Opvoeden), themabijeenkomsten en de online cursussen van de Pleegzorg Academie naar voren. Dit voorziet



in een duidelijke behoefte aan deskundigheidsbevordering maar ook aan contact met andere pleegouders. In dat verband noemde men ook de Pleegzorgdag/ Artisdag, waarbij de aanwezigheid van veel pleegzorgwerkers erg op prijs wordt gesteld. Ten derde werd de snelle afhandeling van declaratie en financiële vergoedingen en tegemoetkomingen genoemd. Ten vierde vond een aantal pleegouders – zeker sinds de fusie met de Bascule – de korte lijnen met andere vormen van hulp en behandeling belangrijk om te behouden. Met name Therapeutische Pleegzorg, Video interactie begeleiding gericht op de gehechtheid (VIB Hechting) en systeemtherapeutische begeleiding werden daarbij genoemd. Ten vijfde wilde men graag de informatievoorziening/ Thuismakers voortzetten. Verder onderstreepte een aantal pleegouders het belang van de aandacht die zij kregen bij de matching en het begin van de plaatsing. Eén pleegouder zou graag zien dat VIB Hechting standaard bij de start werd ingezet om de relatievorming te ondersteunen, iemand anders noemde de training Traumasensitief Opvoeden als goede start bij de eerste pleegzorgplaatsing. Twee pleegouders vonden dat Levvel vooral moet doorgaan met de werving van nieuwe pleegouders, en daarbij ook zoals nu open blijft staan voor de vele soorten van pleegouders.

#### *Verbeterpunten*

Diverse punten die door veel pleegouders naar voren werden gebracht om te behouden, kwamen ook terug bij de verbeterpunten. Hieruit blijkt dat de ervaringen van pleegouders vaak verschillend zijn, afhankelijk van de medewerker die zij troffen en de specifieke situatie.

Ten eerste klaagden veel pleegouders over de snelheid en communicatie bij de administratieve afhandeling van declaraties, over ingewikkeldheid en onduidelijkheid van de regelingen voor vergoedingen, of over de hoogte van de vergoedingen. Zo gaf iemand aan dat zwemlessen van het pleegkind niet werden vergoed en de kosten voor verplichte zaken op school zoals een laptop maar voor een klein deel. Dat jaagt pleegouders op kosten terwijl velen aangeven niet alle kosten te declareren. Een paar pleegouders zouden ook voor de helderheid graag een betalingsoverzicht krijgen. Een pleegouder gaf de tip om een financieel spreekuur in te richten voor pleegouders.

Ten tweede brachten veel pleegouders het grote aantal wisselingen van pleegzorgwerkers onder de aandacht, met daarbij gebrekkige overdracht van informatie. Sommigen gaven aan dat zij ook graag beter geïnformeerd willen worden over de uitval van hun pleegzorgwerker als dat zich voordoet. Ze komen er nu vaak zelf en toevallig achter, en weten dan vervolgens niet waar en bij wie zij terecht kunnen. De organisatie zou beter moeten zorgen voor haar personeel, stelden anderen, zodat uitval wordt voorkomen. Velen merkten op dat hun begeleider veel werkdruk ervaart. Een pleegouder: “Niet dat ze klaagden, maar dat was wat ik zag.” Tot slot zouden pleegouders moeten horen bij wie ze in noodsituaties terecht kunnen als hun eigen begeleider niet bereikbaar is (buitenkantooruren, bij vakantie en ziekte).

Ten derde werden veel opmerkingen gemaakt die de pleegzorgbegeleiding zouden kunnen verbeteren:

- Meer informatie over de achtergrond van het pleegkind bij (start van de) plaatsing.
- Meer en betere (eenvoudige taal) uitleg over vergoedingen, regelingen, aanbiedingen en hulpmiddelen. Een pleegouder gaf de tip om een map te maken met alle praktische zaken die geregeld moeten worden bij begin van een plaatsing en hoe pleegouders dat kunnen aanpakken.<sup>2</sup>
- Meer individueel contact met het pleegkind, betere monitoring van zijn/haar veiligheid.
- Betere inschatting van de behoefte en snellere inschakeling van behandeling. Een pleegouder: “In 17 jaar pleegouderschap (6 kinderen langdurig) hebben wij bijna in alle gevallen zelf aangekaart als we vonden dat onze kinderen hulpverlening (of psychologisch onderzoek) nodig hadden. En in de meeste gevallen de juiste hulp zelf gevonden. Spirit liep altijd achter ons aan.”

---

<sup>2</sup> Levvel is inderdaad gestopt met een fysiek informatiemap. Alle belangrijke documenten met relevante informatie voor pleegouders zijn te vinden op de website.

- Meer openheid over de redenen en argumenten bij bepaalde beslissingen; meer betrokkenheid bij het nemen van beslissingen. Een pleegouder: “Ik zou graag meer betrokken worden bij gesprekken over een kind en met voogden. Dat was vroeger veel beter vond ik.”
- Betere begeleiding van de samenwerking met andere instanties, met name met Jeugdbescherming.
- Supervisie voor pleegouders. Een pleegouder: “Ik vind dat er meer begeleiding voor pleegouders zou moeten zijn en dan niet zo zeer in workshops of dergelijke maar echt in persoonlijke begeleiding middels therapie. Zodat de pleegouders hun pleegkind beter begrijpen en daardoor ook beter op de gevoelens van hun pleegkind in kunnen spelen.”
- Zorgen dat de uitwisseling van privacygevoelige informatie veiliger verloopt.
- Ervoor zorgen dat pleegoudervoogdij en weekendpleegzorg meer tijd en aandacht krijgt. Door gebrek aan contact kregen diverse pleegouders het idee dat deze vormen van pleegzorg niet belangrijk worden gevonden.
- Meer aandacht voor de eigen kinderen van pleegouders.
- De rol van ouders (rechten, plichten) verhelderen.
- Standaard een terugkoppeling vragen en evaluatiegesprek hebben over de plaatsing. Een pleegouder zei dat dat wat haar betreft ook best met een korte digitale vragenlijst mag. Anderen vinden een gesprek met de pleegzorgwerker - evt samen met het Servicepunt Pleegzorg - beter. Een pleegouder benadrukt dat met zo’n evaluatie de pleegouder zich meer “gehoord en gezien voelt”.
- Een beter veiligheidsbeleid bij risicovolle ouderlijke bezoeken, en een schonere en beter toegeruste speelkamer op het hoofdkantoor.
- Tot slot wilde een pleegouder dat er een neutraal meldpunt zou komen voor als een pleegouder / pleegkind onenigheid heeft met de pleegzorgwerker.

Ten vierde wilde een aantal pleegouders een betere matching. Een pleegouder doet de suggestie om de STAP-trainers daarin een rol te geven. Zij kennen de pleegouders immers daardoor goed en weten wat zij te bieden hebben.

Tot slot waren er de volgende tips en opmerkingen:

- Meer trainingen aanbieden, en op meer plekken zodat het niet altijd ver weg is.
- Standaard de training Traumasensitief Opvoeden bij de eerste pleegzorgplaatsing. Een andere pleegouder vond wel dat deze training door ervaren behandelaars (met meer expertise) zou moeten worden gegeven en niet door trainers van het Servicepunt.
- Ervaren pleegouders vaker als ervaringsdeskundigen inzetten en pleegouders in bepaalde regio’s met elkaar in contact brengen zodat zij elkaar kunnen ondersteunen in noodsituaties.
- Een maandelijkse update van de stand van zaken in het geval van wachttijd. Pleegouders horen nu te vaak lange tijd niets.
- Meer positieve aandacht voor pleegzorg in de (landelijke) media; dat bevordert de werving van pleegouders.
- Meer uitleg over het verschil tussen Levvel en Spirit. Een pleegouder: “Levvel is voor mij nu nog Spirit want ik weet niet wat Levvel anders doet dan Spirit.”
- Tot slot klaagt een pleegouder over de vragenlijst van het pleegoudertevredenheids-onderzoek. “Deze vragenlijst verdient echt verbetering! Doe dit samen met pleegouders. De vragen zijn onduidelijk. Over welk pleegkind geef je bv je antwoord. Als er naar hulp gevraagd wordt, is het ook weer de vraag: over welke hulp zal ik wat zeggen? Of: over welke pleegzorgwerker zal ik iets zeggen? Heel veel multi-interpretabele vragen. En te weinig antwoordmogelijkheden.”

## 9. Conclusies en vergelijking uitkomsten met eerdere jaren

In dit pleegoudertevredenheidsonderzoek waaraan 329 pleegouders (26%) meededen kwam naar voren dat men overall tamelijk tevreden is over de pleegzorgbegeleiding die Levelvel biedt. Vergeleken met eerdere jaren was de respons niet hoog maar ook niet het laagst. Netwerkleegouders waren op diverse punten meer tevreden dan bestandpleegouders.

Het meest positief is men over:

1. De pleegzorgbegeleiding. Zij gaven deze een 7,5, vergelijkbaar met de waardering in vorige jaren. In 2017 was het een 7,4. Ook zou 83% anderen aanbevelen pleegouder (bij Levelvel) te worden. Men vond de pleegzorgbegeleider deskundigheid, betrouwbaar en respectvol.
2. Procedure van matching, alhoewel er ook een aantal opmerkingen was om deze te verbeteren. De suggestie werd gedaan om STAP-trainers die de pleegouders goed hebben leren kennen in de training te betrekken bij de matching (van een eerste plaatsing), en ook de pleegzorgbegeleider beter te betrekken (bij volgende plaatsingen).
3. De plaatsing. In 2017 was 55% tot 74% van de pleegouders hierover tevreden, in 2020 was dit 77% tot 89%.
4. Contact van pleegzorgbegeleider met pleegkind. Dit werd door een aantal pleegouders ook als verbeterpunt genoemd. Pleegzorgbegeleiders waren volgens deze pleegouders te vaak gericht op een goede relatie met de pleegouder en te weinig op die met het pleegkind waardoor ze belangrijke signalen en behoeften aan behandeling misten.
5. Trainingen, bijeenkomsten, deskundigheidsbevordering.
6. Informatievoorziening (nieuwsbrieven, Thuismakers, themabijeenkomsten, trainingen) – bestandpleegouders maakten hiervan vaker gebruik dan netwerkleegouders. De website werd vaker geraadpleegd dan in eerdere jaren. De nieuwste informatiebron ‘de pleegouder app’ werd nog het minst vaak gebruikt.
7. De (trauma)behandeling van hun pleegkind, als dat nodig was.
8. Snelle afhandeling van financiële declaraties. Maar ook op dit punt waren pleegouders het niet altijd eens en kwamen er ook verbeteringsuggesties.
9. De steun tijdens de Corona periode.

Aandachtspunten zijn:

1. Achtergrondinformatie over het pleegkind en de wenperiode voor plaatsing. Dit punt kwam ook vorige tevredenheidsonderzoeken onder pleegouders in 2014 en 2017 naar voren. In het huidige onderzoek is daarom een specifieke vraag hierover opgenomen en bleek dat tweederde van de pleegouders de achtergrondinformatie bij aanvang van de plaatsing voldoende vond; eenderde wilde meer weten.<sup>3</sup>
2. Aantal wisselingen van pleegzorgbegeleider, en in die gevallen: de communicatie hierover, de vervanging en de overdracht van informatie. Ook dit was eerdere jaren al een verbeterpunt. Dit raakt een structureel knelpunt van uitval en doorstroming in de jeugdhulp. De communicatie over de uitval, aangeven tot wie men zich dan kan wenden, en betere informatieoverdracht naar collega's, zijn echter knelpunten die op korte termijn verbeterd kunnen worden. Enkele pleegouders geven aan dat dit bij hen juist heel goed was gegaan; deze *good practices* kunnen een voorbeeld zijn voor anderen.

---

<sup>3</sup> Dit is door de jaren heen een aandachtspunt. Levelvel heeft een checklist ontwikkeld over welke onderwerpen pleegouders informatie moeten ontvangen. Na een periode wordt gecheckt of pleegouders voldoende informatie hebben gehad.

3. Het contact tussen pleegouders op de Pleegzorgdagen, themabijeenkomsten en trainingen wordt positief gewaardeerd; daarnaast werd de suggestie gedaan dit nog meer te bevorderen bijvoorbeeld op gebiedsniveau zodat pleegouders elkaar kunnen ondersteunen in noodsituaties. Dit punt kwam in 2017 ook naar voren. Levvel organiseert daarom af en toe regionale netwerkbijeenkomsten maar weinig pleegouders geven zich hier dan voor op.
4. Meer en betere uitleg over vergoedingen, regelingen en hulpmiddelen. De afhandeling van administratieve handelingen zoals declaraties versnellen; betalingsoverzicht verstrekken.
5. Betere inschatting van extra ondersteuning en behandeling, en deze sneller inschakelen.
6. Ondersteuning bij afronding van een plaatsing, en terugkijken op het verloop van de plaatsing (reflectie). Vergeleken met 2017 waren de pleegouders in 2020 even kritisch over de ondersteuning bij de afronding en het terugkijken op de plaatsing, maar waren zij positiever over het afscheid nemen van hun pleegkind en zijn/haar ouders.