

Pleegoudertoets 2019

Tevredenheidsonderzoek over de
kwaliteit van de pleegzorg

Bas van Arendonk
September 2019, Zeist

Inhoudsopgave

Pleegoudertoets 2019	1
Tevredenheidsonderzoek over de kwaliteit van de pleegzorg	1
Inleiding	4
Methode	5
Procedure	5
Respons	5
Meetinstrument	6
Resultaten	8
Stellingen	8
Extra stellingen	14
Vragen voor eigen kinderen	15
Algemeen tevredenheidscijfer	15
Open vragen	16
Conclusie	19
Vervolg	19
Bijlage 1	20

Inleiding

De P-toets is een vragenlijst die Youké eens in de drie jaar afneemt bij pleegouders en waarin gevraagd wordt naar hun tevredenheid over de hulp die zij ontvangen. Youké vindt de kwaliteit van de hulp en begeleiding die zij biedt belangrijk en gebruikt de vragenlijst om daar feedback op te verzamelen. De antwoorden van pleegouders worden gebruikt om de kwaliteit van de hulp van Youké te verbeteren. In het tweede kwartaal van 2019 is de P-toets afgenomen onder in totaal 325 pleeggezinnen. In dit rapport worden de uitkomsten gepresenteerd.

Methode

Hieronder beschrijven wij de procedure, de respons en het gebruikte meetinstrument.

Procedure

De P-toets is digitaal afgenomen via BergOp, de applicatie die Youké gebruikt om vragenlijsten onder cliënten af te nemen. Pleegouders zijn hiervoor via de mail benaderd, waarna zij de vragenlijst via een link anoniem konden invullen. Pleegouders waarvan geen mailadres bekend was, zijn per brief benaderd.

Respons

Er zijn in totaal 325 pleeggezinnen benaderd met de vraag om een P-toets in te vullen. Het merendeel daarvan (305) werd per mail gevraagd om deel te nemen, een klein aantal pleeggezinnen (20) werd per brief benaderd. Het ging om pleeggezinnen waar op dat moment één of meerdere pleegkinderen geplaatst waren. In totaal hebben 100 pleeggezinnen de vragenlijst volledig of gedeeltelijk ingevuld. Op de uitnodiging om deel te nemen die per mail werd verstuurd kwamen 94 reacties, de overige 6 ingevulde vragenlijsten kwamen per post retour.

Bovenstaande komt neer op een responspercentage van 30,8%. Drie jaar geleden, toen de P-toets voor het laatst werd afgenomen was het responspercentage 35,9%. Helaas is het huidige responspercentage niet geheel betrouwbaar. Dat komt omdat er vanuit het cliëntregistratiesysteem geen goede (e-mail)adressenlijst van pleegouders te genereren bleek. Er is veel tijd gestoken in het handmatig corrigeren van de lijst, maar er is uiteindelijk toch meerdere meer dan één vragenlijst naar een enkel pleeggezin verzonden, bijvoorbeeld omdat er een e-mailadres van zowel pleegmoeder als –vader in het systeem stonden. Als pleegouders dan (samen) één lijst hebben ingevuld, dan betekent dat dat het werkelijke responspercentage waarschijnlijk hoger ligt dan de genoemde 30,8 %.

De belangrijkste vraag is echter of het responspercentage voldoende is om van ‘betrouwbare resultaten’ te kunnen spreken. Bij de vergelijkbare C-toets voor cliënten, wordt bij schriftelijke afname een responspercentage van 25% als minimum gehanteerd¹ om waarde te kunnen hechten aan de resultaten. Dat percentage is met 30,8% in ieder geval gehaald.

¹ Zie handleiding C-toets, Stichting Alexander, juli 2004

Meetinstrument

De P-toets is een vragenlijst die gebaseerd is op de c-toets, ontwikkeld door de Stichting Alexander (2003). De lijst bestaat uit een betrouwbare standaardlijst met stellingen die samen met jongeren en ouders geformuleerd zijn. Ook professionals en managers uit de jeugdzorg hebben de stellingen bekeken op hun relevantie (Stichting Alexander, 2004).

De P-toets wordt 3-jaarlijks afgenomen bij pleegouders waarbij 10 thema's uitgevraagd worden (zie tabel 1).

Meetinstrument P-toets

Thema	Aantal items	Voorbeeldvraag
Vorbereiding en plaatsing	5	Bij de plaatsing wordt voldoende rekening gehouden met de wensen van pleegouders
Contact en bejegening	4	Ik heb voldoende contact met onze pleegzorgmedewerker
Professionaliteit pleegzorgwerker	6	Ik krijg goede adviezen over de opvoeding van mijn pleegkind
Regels en financiën	3	De pleegzorgvergoedingen zijn toereikend
Hulpverleningsplan en rapportage	4	Ik heb inspraak in het opstellen van het begeleidingsplan voor pleegouders
Communicatie en samenwerking	4	Youké werkt goed samen met overige instanties en hulpverleners
Rechten en plichten	3	Ik ben goed geïnformeerd over mijn rechten en plichten als pleegouder
Biologische ouders en netwerk	4	De pleegzorgwerker begeleidt mijn pleegkind goed in het contact met hun biologische ouder(s)
Omgaan met gegevens	3	Alle persoonlijke gegevens worden zorgvuldig behandeld
Einde van plaatsing (indien van toepassing)	5	Ik kan meedenken over de vervolplaatsing van mijn pleegkind
Vragen eigen kinderen	4	Ik vind het leuk dat wij een pleeggezin zijn
Totaal items	45	

Tabel 1

Daarnaast is er ruimte om een aantal 'extra', zelf geformuleerde stellingen in de vragenlijst op te nemen. Youké heeft in overleg met de POR zes extra items toegevoegd aan de meting, te weten:

1. Ik vind binnen Youké de juiste expertise om de problematiek van mijn pleegkind te ondersteunen;
2. Externe hulp wordt snel geregeld als het nodig is;
3. Ik word als pleegouder door Youké serieus genomen als volwaardige opvoeder van mijn pleegkind;

4. De rolverdeling tussen gezinsvoogd en pleegzorgwerker is duidelijk;
5. Youké voert een duidelijke regie over de pleegzorgplaatsing;
6. Als ik opnieuw voor de keuze zou staan dan word ik weer pleegouder.

De items van de thema's hebben een 4-punts Likertschaal, namelijk 1= helemaal niet mee eens, 2= niet mee eens, 3= wel mee eens en 4= helemaal mee eens. Er is een vijfde antwoordmogelijkheid die pleegouders kunnen invullen indien de vraag niet van toepassing is op hun situatie.

Nadat de thema's uitgevraagd zijn, vullen pleegouders een cijfer in over de mate waarin zij tevreden zijn over Youké. Deze vraag heeft een 10-punts Likertschaal (1-10).

De P-toets heeft naast een kwantitatief, ook een kwalitatief onderdeel. Aan pleegouders worden drie open vragen gesteld: "Wat vindt u goed gaan bij Youké", "En wat vindt u minder goed gaan bij Youké?" en ten slotte kunnen zij ook gebruik maken van een ruimte om opmerkingen en tips te geven.

Resultaten

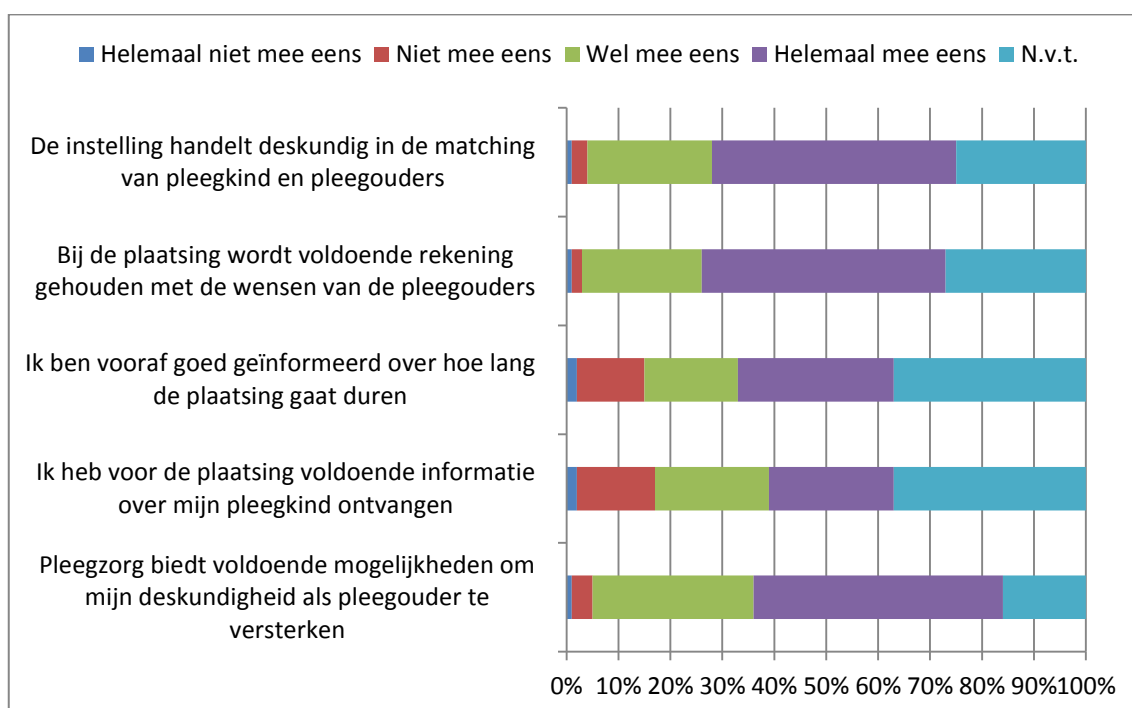
Hieronder worden de uitkomsten van de P-toets weergegeven. Bij de thema's is het aantal respondenten (n) weergegeven. Omdat het binnen de thema's verschilt hoeveel pleegouders de individuele vragen bij de stellingen heeft ingevuld (door de antwoordmogelijkheid 'niet van toepassing') hebben wij hier geen absoluut aantal, maar een range aangegeven. Als er geen antwoord is ingevuld, dan hebben wij dit opgeteld bij 'niet van toepassing'.

Stellingen

Hieronder worden de antwoorden op de stellingen voor pleegouders in percentages weergegeven.

Vorbereiding en plaatsing

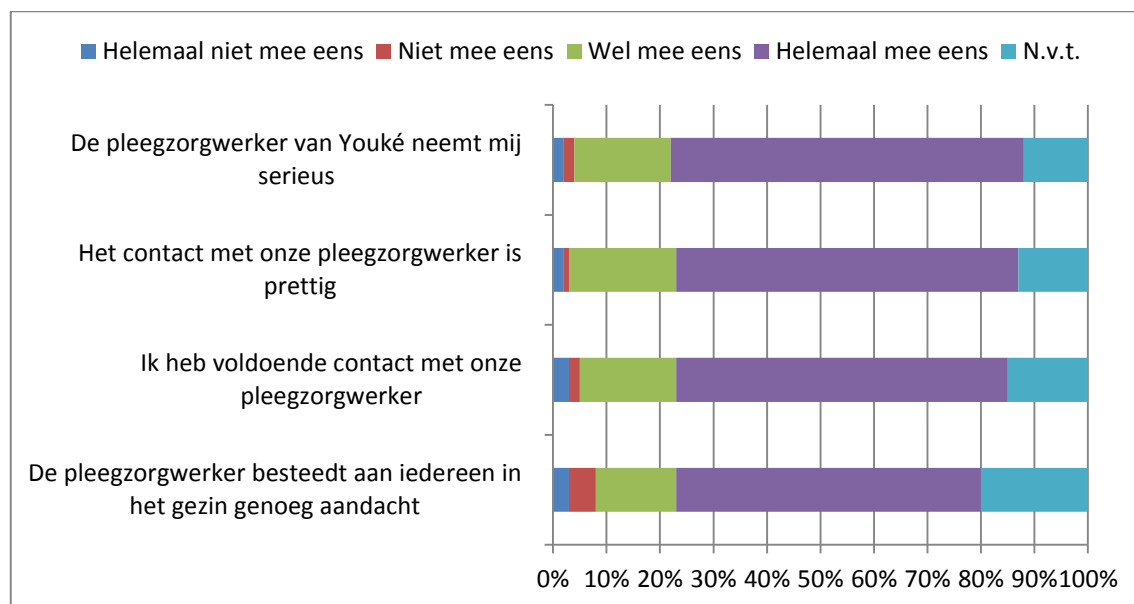
n = 88 – 91



Tabel 2

Contact en bejegening

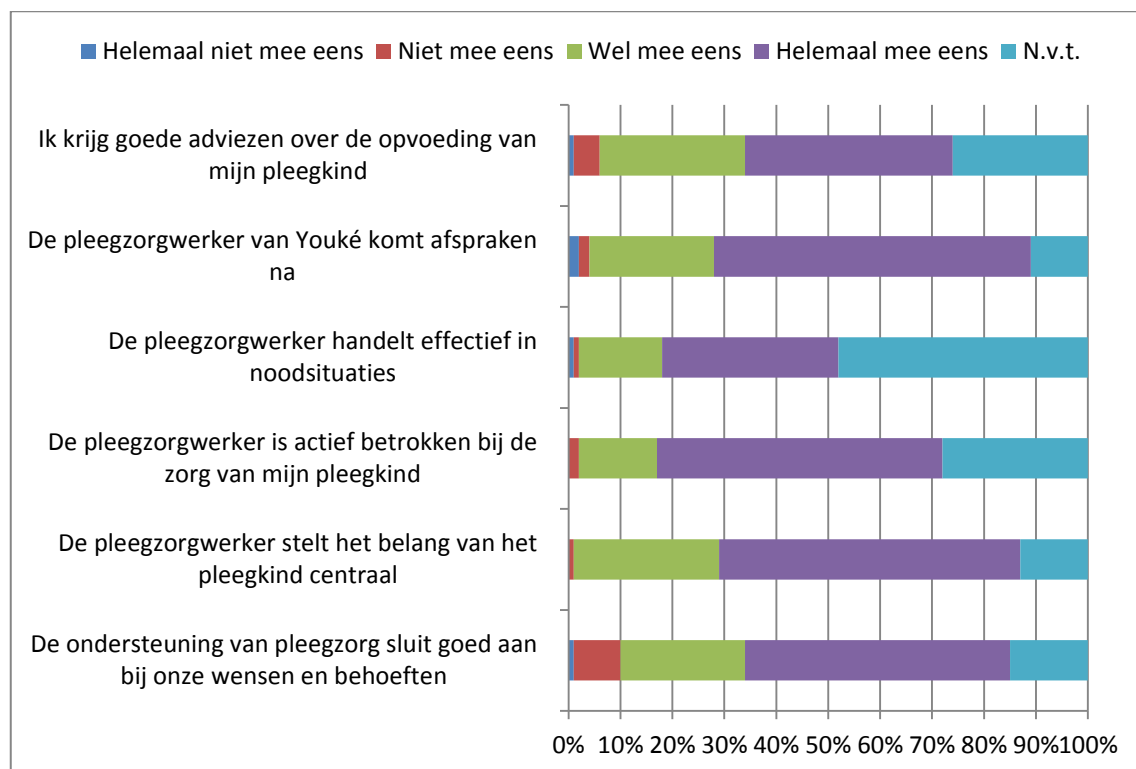
n = 80 – 88



Tabel 3

Professionaliteit pleegzorgwerker

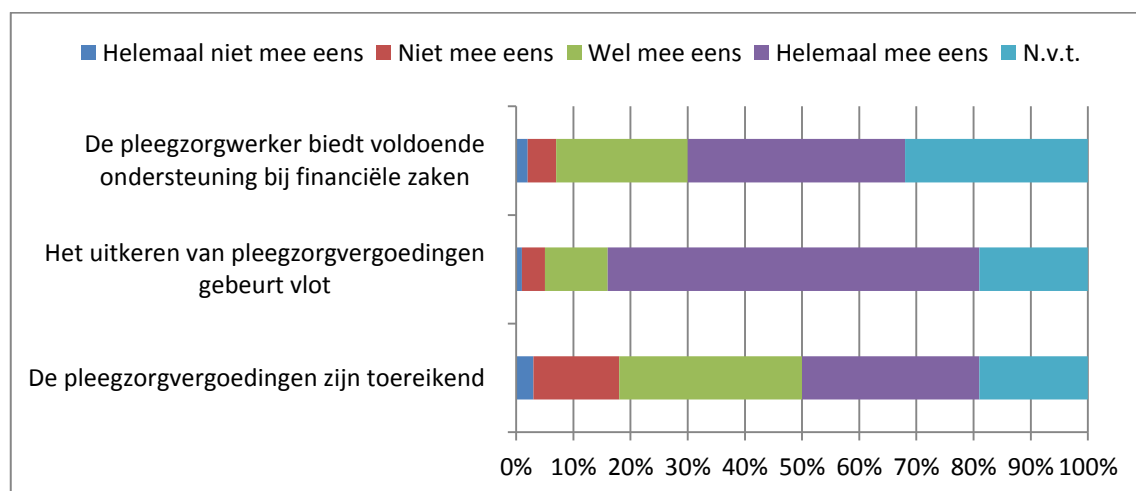
n = 52 – 89



Tabel 4

Regels en financiën

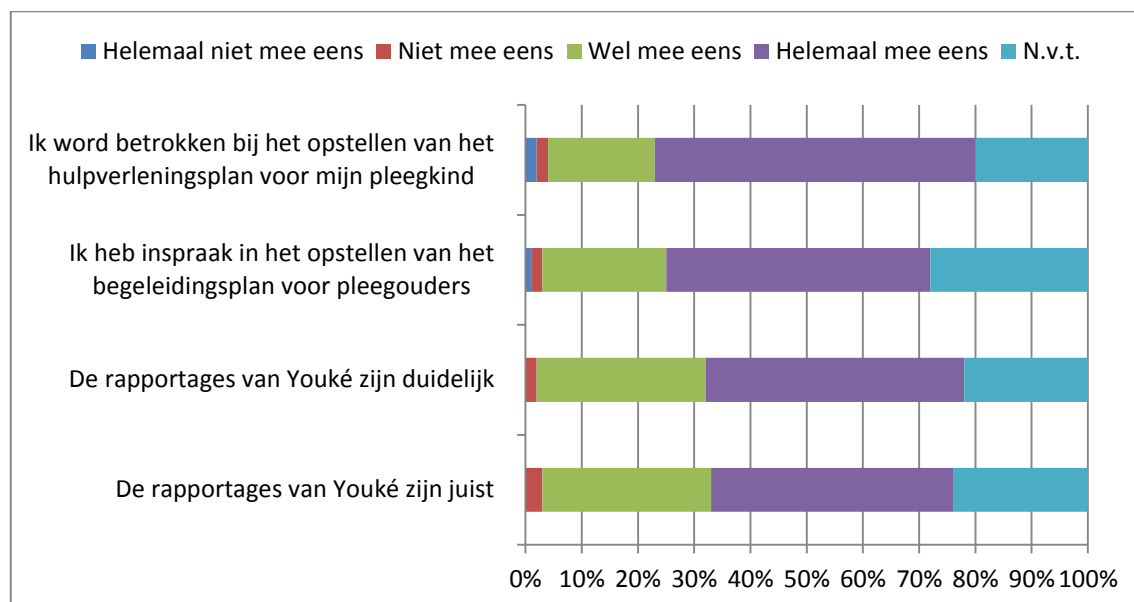
n = 68 – 81



Tabel 5

Hulpverleningsplan en rapportage

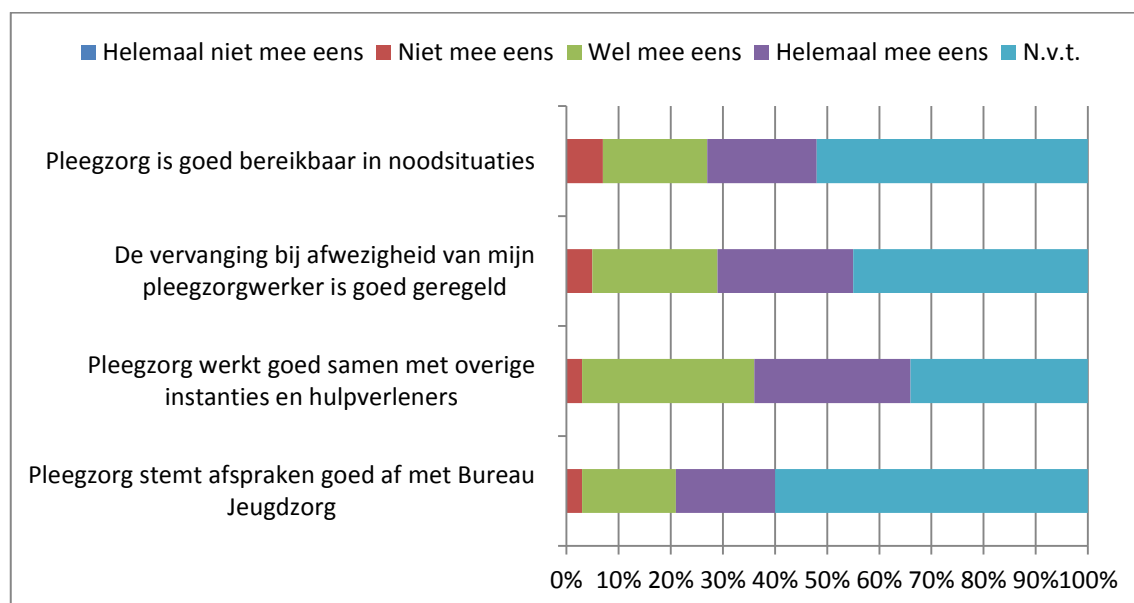
n = 72 – 80



Tabel 6

Communicatie en samenwerking²

n = 40 – 66

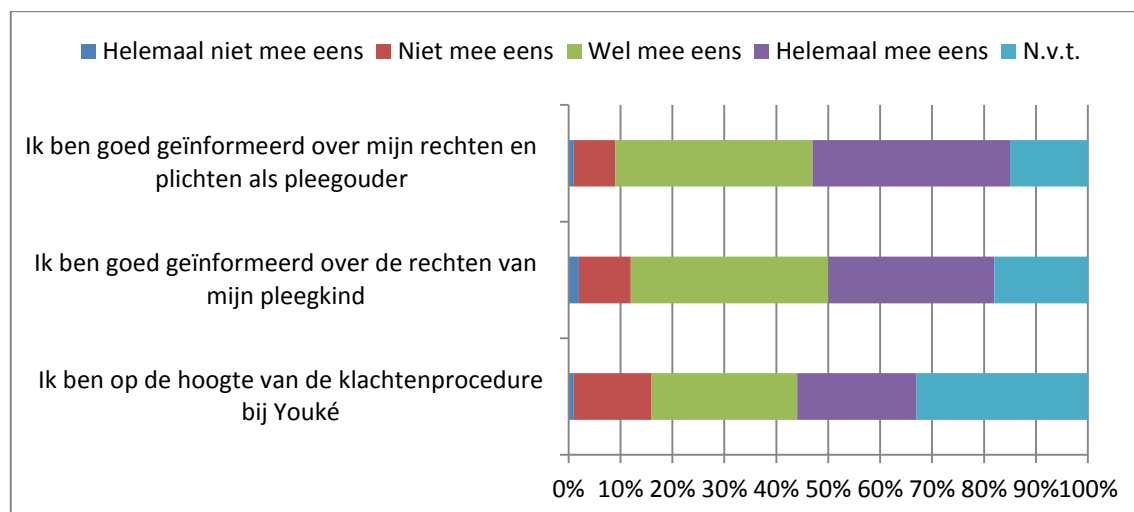


Tabel 7

² In de laatste stelling van dit thema wordt nog de term 'Bureau Jeugdzorg' gebruikt. De P-toets is verouderd op dit punt.

Rechten en plichten

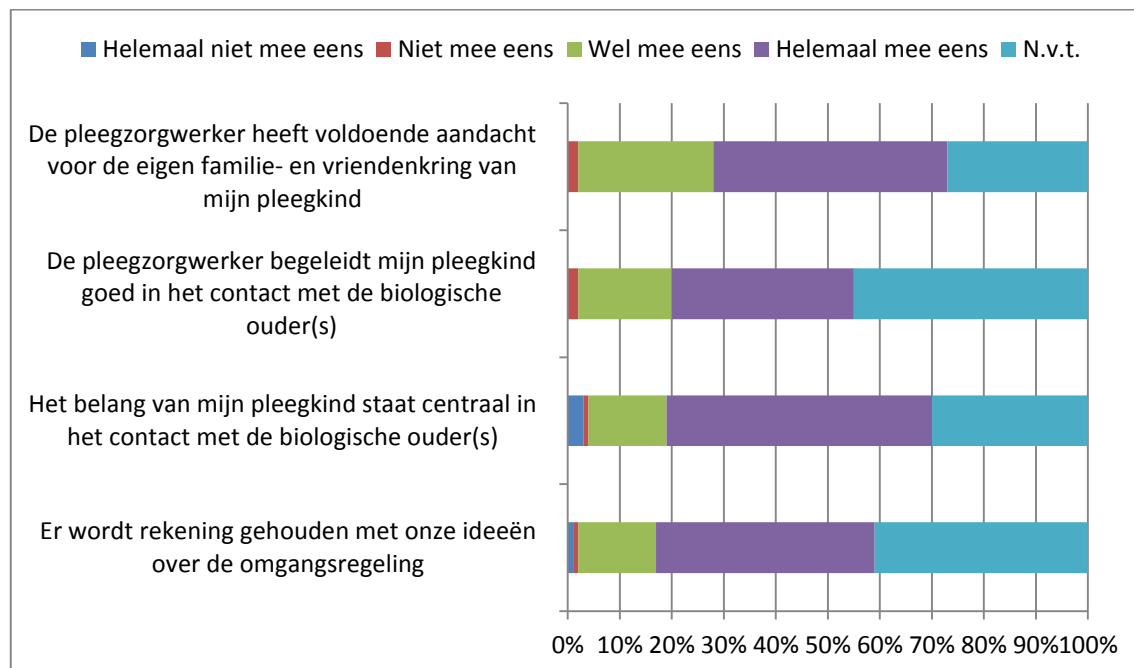
n = 67 – 85



Tabel 8

Biologische ouders en netwerk

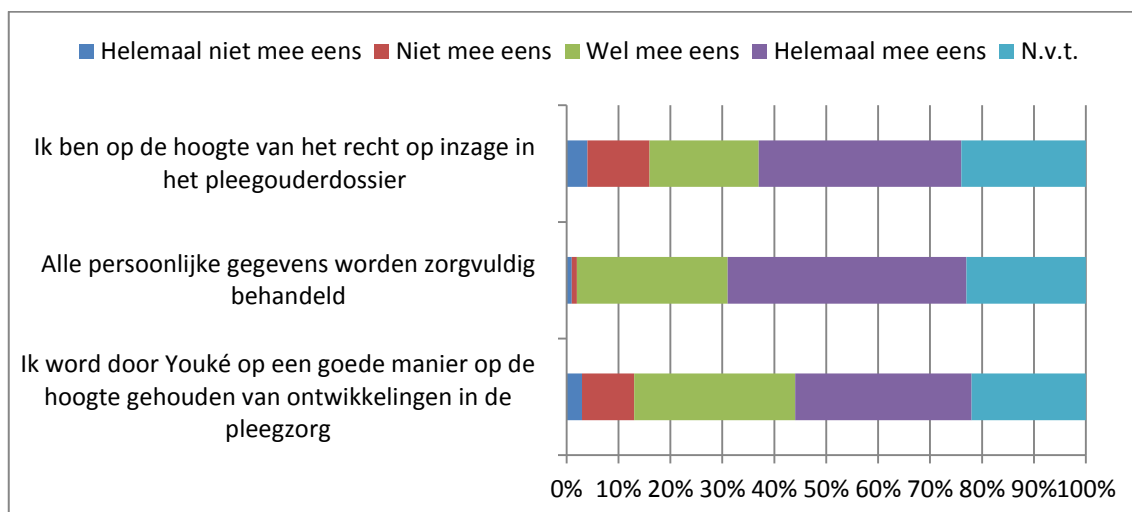
n = 55 – 73



Tabel 9

Omgaan met gegevens

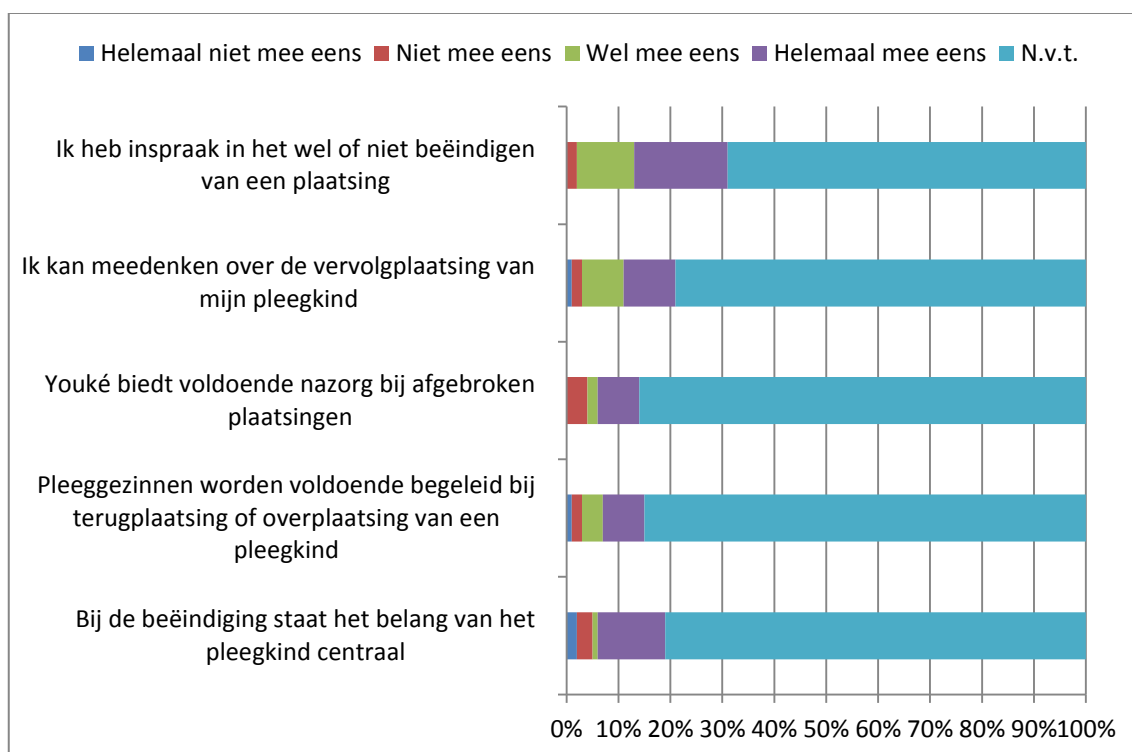
n = 76 – 78



Tabel 10

Einde van een plaatsing

n = 14 – 31



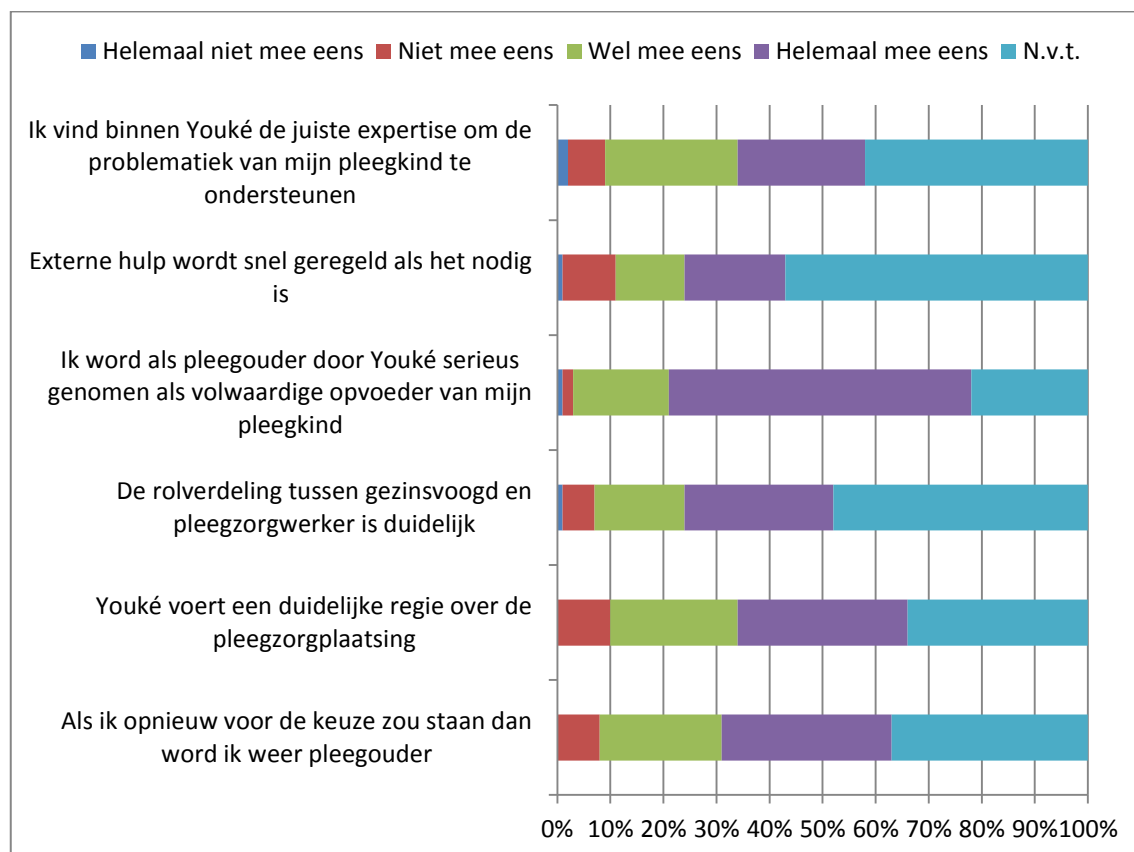
Tabel 11

Extra stellingen

Dit zijn de antwoorden op de stellingen die Youké in overleg met de POR geformuleerd heeft.

Extra stellingen

n = 43 – 78



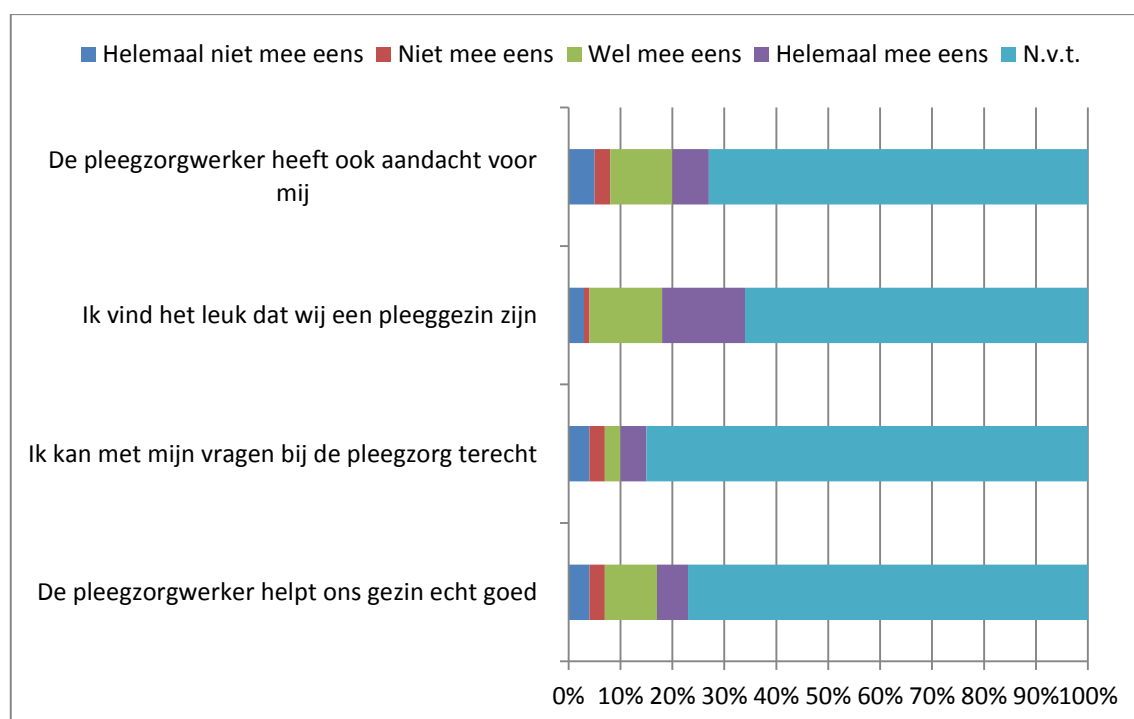
Tabel 12

Vragen voor eigen kinderen

De eigen kinderen van pleegouders kregen ook de kans om een aantal vragen te beantwoorden. Er maakten in totaal 34 kinderen van die gelegenheid gebruik.

Vragen voor eigen kinderen

n = 15 – 34



Tabel 13

Algemeen tevredenheidscijfer

Na het invullen van de stellingen werd pleegouders gevraagd om aan de hand van een rapportcijfer (op een schaal van 1 tot 10) aan te geven of zij tevreden zijn over Youké. Er werd in totaal 76 keer een beoordeling gegeven.

Algemeen tevredenheidscijfer: 8,0

Pleegouders zijn in het algemeen *goed* tevreden over de hulp en begeleiding die Youké hen biedt. In totaal werd slechts 1 keer een *onvoldoende* gegeven (een 5 of lager). Er waren 57 pleegouders dermate tevreden dat zij een 8 of hoger uitdeelden. In 4 gevallen werd daarbij de maximale score van een 10 ingevuld.

Drie jaar geleden lag het algemene tevredenheidscijfer op een 7,7.

Open vragen

Na het beantwoorden van de stellingen kregen pleegouders de kans om antwoord te geven op een drietal open vragen. Per vraag hebben wij gekeken of de antwoorden daarop ingedeeld konden worden bij een van de genoemde thema's. Als een antwoord onder meerdere thema's in te delen viel, is gekozen voor de meest relevante, of de zich het meest onderscheidende categorie. Elk antwoord is dus maar één keer terug te vinden in de opsomming. Verder waren er ook een aantal antwoorden die niet in te delen waren aan de hand van de 10 thema's. Bij vaker terugkerende onderwerpen is daarom een extra categorie geformuleerd, bijvoorbeeld 'continuïteit pleegzorgbegeleiding'. In de tweede kolom van onderstaande tabellen is aangegeven hoeveel antwoorden binnen het genoemde thema gegeven zijn. Dat zegt iets over de mate waarin een bepaald thema naar voren kwam. In Bijlage 1 zijn alle binnengekomen antwoorden in zijn volledigheid weergegeven³.

Wat vindt u goed gaan bij Youké?

Thema	Aantal
Vorbereiding en plaatsing	3
Contact en bejegening	29
Professionaliteit pleegzorgwerker	5
Regels en financiën	-
Hulpverleningsplan en rapportage	1
Communicatie en samenwerking	13
Biologische ouders en netwerk	-
Omgaan met gegevens	-
Einde van de plaatsing	-
Thema-avonden of cursussen	3
Continuïteit pleegzorgbegeleiding	7
Algemene uiting tevredenheid	5
Overig	4
Totaal	70

Tabel 14

Uit de antwoorden op deze vraag blijkt dat pleegouders vinden dat er vooral veel goed gaat binnen het thema's 'Contact en bejegening'. Als extra thema's kwamen de thema-avonden of cursussen en de continuïteit in de pleegzorgbegeleiding naar voren. Vier opmerkingen hebben wij in de categorie 'overig' geplaatst.

³ Op enkele na, om daarmee de privacy van betrokkene(n) te beschermen.

En wat vindt u minder goed gaan bij Youké?

Thema	Aantal
Vorbereiding en plaatsing	6
Contact en bejegening	1
Professionaliteit pleegzorgwerker	-
Regels en financiën	7
Hulpverleningsplan en rapportage	-
Communicatie en samenwerking	4
Rechten en plichten	1
Biologische ouders en netwerk	-
Omgaan met gegevens	1
Einde van de plaatsing	2
Continuïteit pleegzorgbegeleiding	1
Drukte pleegzorgbegeleider	3
Algemene blijk van ontevredenheid	1
Niet van toepassing/Blijk van tevredenheid	26
Overig	4
Totaal	57

Tabel 15

In de antwoorden op de vraag wat pleegouders minder goed vinden gaan bij Youké, zit veel diversiteit. ‘Regels en financiën’ (7) en ‘Vorbereiding en plaatsing’ (6) zijn daarbij de categorieën die het meest genoemd worden. Aan de andere kant geeft bijna de helft van de pleegouders die deze vraag beantwoord hebben aan geen punten te hebben die minder goed gaan en in het algemeen tevreden te zijn (26). Extra categorieën zijn: ‘Continuïteit pleegzorgbegeleiding’ en ‘drukte pleegzorgbegeleider’. Eén keer was er een meer ‘algemene’ blijk van ontevredenheid. Vier antwoorden hebben wij in de categorie ‘overig’ geplaatst.

Ruimte voor opmerkingen en tips?

Thema	Aantal
Vorbereiding en plaatsing	1
Contact en bejegening	-
Professionaliteit pleegzorgwerker	1
Regels en financiën	3
Hulpverleningsplan en rapportage	-
Communicatie en samenwerking	1
Rechten en plichten	-
Biologische ouders en netwerk	1
Einde van de plaatsing	-
Continuïteit pleegzorgbegeleiding	1
Trainingen/cursussen	2
Geen tips/tevreden	22
Opmerkingen over enquête	1
Beperkte ervaring met pleegzorg/beperking bij invullen	4
Overig	3
Totaal	40

Tabel 16

Er waren 40 pleeggezinnen die de ruimte voor opmerkingen en tips benutten. Daarvan gaven er 22 aan geen tips te hebben, of tevreden te zijn. Binnen de overige categorieën werden steeds 1 of enkele tips gegeven. Een viertal pleeggezinnen gaf hier aan beperking te hebben bij het invullen van de vragenlijst. Drie opmerkingen hebben we onder het kopje 'overig' gezet.

Conclusie

Onder 100 pleegouders is de P-toets afgenomen ten behoeve van de 3-jaarlijkse evaluatie van de tevredenheid over de pleegzorg van Youké. Ook hebben 53 kinderen de P-toets ingevuld en daarmee hun stem laten horen. Het responspercentage ligt op 30,8%.

Over het algemeen zijn pleegouders tevreden over de pleegzorg van Youké. Zij waarderen de hulp gemiddeld met een 8,0.

Thema's waar Youké goed op scoort zijn 'Contact en bejegening' en 'Professionaliteit pleegzorgwerker'. Daarbinnen vallen met name de stellingen 'De pleegzorgwerker van Youké neemt mij serieus', 'Het contact met onze pleegzorgwerker is prettig', 'De pleegzorgwerker van Youké komt afspraken na' en 'De pleegzorgwerker stelt het belang van het pleegkind centraal' op vanwege hun hoge scores.

Ruimte voor verbetering is er ook. Binnen het thema 'Rechten en plichten' zijn bijvoorbeeld minder hoge scores gehaald. Relatief veel pleegouders geven aan niet op de hoogte van de klachtenprocedure bij Youké te zijn en zouden daarnaast beter geïnformeerd willen worden over de rechten van hun pleegkind. Ook het thema 'Vorbereiding en plaatsing' bevat 2 stellingen waar Youké beter op zou willen scoren: 'Ik ben vooraf goed geïnformeerd over hoe lang de plaatsing gaat duren' en 'Ik heb voor de plaatsing voldoende informatie over mijn pleegkind ontvangen'.

Bij de extra stellingen scoort Youké met name goed op de stelling 'Ik word als pleegouder door Youké serieus genomen als volwaardige opvoeder van mijn pleegkind'. Relatief veel pleegouders zijn het (helemaal) niet eens met de stelling 'Externe hulp wordt snel geregeld als het nodig is'.

Vervolg

De in dit rapport beschreven resultaten zijn besproken met het team pleegzorg, hun teamhoofd en het managementteam van Youké. Ook de met de POR zijn de uitkomsten besproken. Vervolgens hebben het teamhoofd en het team pleegzorg een plan van aanpak gemaakt op basis van de resultaten en de daarbij gemaakte analyse. De uitkomsten van de P-toets en de door Youké geformuleerde verbetervoorstellen worden teruggekoppeld aan pleegouders. Op termijn wordt de aanpak geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

Bijlage 1

In deze bijlage worden de antwoorden op de open vragen weergegeven. Voor de leesbaarheid is een enkele taal- of typefout gecorrigeerd, maar verder zijn er geen wijzigingen in de antwoorden aangebracht. Wel werd een aantal maal een pleegzorgbegeleider met name genoemd, van wie wij de naam vervangen hebben door een (willekeurige) letter uit het alfabet. Ook de naam van een pleegkind hebben wij op die wijze geanonimiseerd.

In vier gevallen hebben wij het complete antwoord niet weergegeven, omdat daaruit direct bleek om welk pleeggezin of welke pleegzorgbegeleider het ging, en wij daarmee de anonimiteit onvoldoende konden waarborgen. We hebben aangegeven waar dat precies is gebeurd.

De antwoorden per vraag zijn gegroepeerd op thema, met achter het thema tussen haakjes het aantal binnen dat thema gegeven antwoorden.

Wat vindt u goed gaan bij Youké?

Vorbereiding en plaatsing (3)

- De onderzoek voor de plaatsing was vlot en netjes;
- Goede matching;
- Screening werd zorgvuldig gedaan, gesprekken als erg prettig ervaren! was goede psycholoog beschikbaar voor individuele gesprekken pleegkind (via in verbinding).
Netwerkpleegzorg bij ons was snel opgang via in verbinding, zij hebben ook goed contact met de verwijzer gehad.

Contact en bejegening (29)

- Open gesprekken met begeleider;
- Wij hebben contact met A. (intake) en B. (begeleider). Met beide hebben we goed, professioneel en persoonlijk contact. afspraken worden nagekomen. beide dames! toppers!;
- Krijg vlot antwoord bij een vraag;
- Er is regelmatig contact. Onze pleegzorgwerker geeft ons het gevoel dat er naar ons geluisterd wordt.
Er wordt meegedacht en we krijgen veel positieve feedback. Dat vinden we fijn;
- Pleegzorgmedewerker staat altijd voor ons klaar. Dat is heel prettig. En geeft zeker een stukje rust in moeilijke situaties dat je er niet alleen (als gezin) voor staat;
- Goede begeleiding en afspraken die na gekomen worden;
- Vriendelijke, zeer betrokken werknemers;
- Zeer tevreden over mijn casewerker. Goed contact, heldere communicatie;
- Zeer prettig contact/samenwerking met de pleegzorgwerker;
- Een prettige samenwerking. er wordt goed geluisterd naar de pleegouders;
- De persoonlijke begeleiding;
- Contact is laagdrempelig;

- Ik ervaar C. als pleegzorg begeleider erg betrokken en prettig. Verder hebben we tot nu toe nog geen contact met youke nodig gehad. De andere kinderen liepen via de Rading;
- We kunnen bouwen en vertrouwen op onze pleegzorgbegeleidster en voelen ons serieus genomen. Als er zorgen zijn rondom (het gedrag van) onze pleegdochter wordt daar naar geluisterd en zo nodig meteen actie ondernomen!;
- Openheid over het ontbreken van kennis en hoe dit dan verkregen wordt. Toegankelijk waardoor je makkelijk contact opneemt;
- Openheid, ook wanneer pleegzorgwerker geen antwoord heeft. Een prettig contact en goede toegankelijkheid van pleegzorgwerker;
- Wij hebben nu een pleegdochter van 17 jaar en wij hebben veel minder contact met Youke en pleegzorgwerker nodig. Maar sowieso met de pleegzorgwerker hebben we een prima contact;
- Contact met pleegzorg begeleider afstemming over voortgang, verwachtingen en feedback over opvoeding van zowel pleeg- als eigen kind;
- Goede relatie met pleegzorgwerker;
- Youke is een laagdrempelige organisatie die openstaat voor iedereen. We ervaren Youke als betrokken, geïnteresseerd en vakkundig. Het contact met youke is prettig en vriendelijk;
- Wij hebben prettig contact met deskundige pleegzorgmedewerkers. Een luisterend oor in moeilijke fases wordt geboden;
- De aandacht van de begeleider is erg betrokken;
- Aardige pleegzorgwerkers;
- Korte lijnen, er wordt snel gereageerd en ik word door D. en E. goed begeleid;
Er wordt goed geluisterd naar mijn persoonlijke wensen;
- Ze staan open voor mijn vragen en ideeën;
- Tot nu gaat alles zoals het hoort te gaan. ze zijn er wanneer erom gevraagd wordt;
- Alle contacten die we hebben zijn fijn. Alles is goed en snel geregeld;
- De begeleiding van onze huidige pleegzorgwerkster;
- Wordt goed geluisterd naar persoonlijke wensen, korte lijnen(ik word gewoon gebeld door I. en J. en ze reageren snel bij vragen).

Professionaliteit pleegzorgwerker (5)

- De pleegzorgwerker;
- De onafhankelijke visie op wat in het belang het pleegkind zou zijn. Zij weken hierbij af van de visie van de gezinsvoogd. Hiermee gaf Youke voor mij blijk van hun professionaliteit. Youke nam de verantwoordelijkheid en zorg voor het pleegkind op dit gebied op zich;
- We hebben een hele fijne pleegzorgwerker die stabiel is en de zaken uitermate goed regelt (F.);
- Alles prima geregeld, begeleiding top;
- Heb geen problemen en een goede pleegzorgwerker.

Hulpverleningsplan en rapportage (1)

- Je wordt serieus genomen. Als je een afspraak hebt, nemen ze ook de tijd voor je. Goede rapportage.

Communicatie en samenwerking (13)

- Pleegzorgmedewerker is altijd goed bereikbaar en Youke dus ook;
- Korte lijnen met G. en H., ze reageren snel. Er wordt goed geluisterd naar mijn persoonlijke wensen/opmerkingen;

- De pleezorgwerker is goed bereikbaar;
- Communicatie, aandacht, ondersteuning;
- De pleezorgwerker is goed bereikbaar;
- Korte lijntje binnen organisatie, betrokken pleezorgwerkers;
- De goede en prettige samenwerking met onze pleezorg begeleider E. Een luisterend oor en goede adviezen;
- duidelijke lijnen, snel contact, we hebben nu goede PZW'er;
- Contact met pleezorgwerker is goed;
- De samenwerking verloopt goed. De personen waarmee we contact hebben zijn prettig in de omgang.
Je voelt je als Pleegouder gewaardeerd in wat je doet;
- Goed bereikbaar indien nodig. Goede informatie verschaffen;
- De duidelijke communicatie en goed te bereiken tel.
Overleg gaat altijd makkelijk en is zeer zeker ook gezellig en serieus tegelijk;
- Bij mijn pleegkind is veel extra hulp nodig, ik krijg die van Youke! Alles is bespreekbaar, dat is erg fijn.

Thema-avonden of cursussen (3)

- Goede bijscholing/cursus;
- Hou je geeft informatieve cursussen;
- mogelijkheid om workshops en training te volgen.

Continuïteit pleezorgbegeleiding (7)

- Zeer tevreden over het feit dat ik gedurende praktisch de hele pleezorgperiode zelfde casewerker heb;
- Begeleiding , invoelend vermogen naar ouder/kind, weinig wisseling in begeleider;
- Het contact met de pleezorgmedewerker heb ik altijd als erg prettig ervaren. We hebben ook al jaren dezelfde pleezorgmedewerker en dat is prettig voor ons en voor de kinderen. Samen hebben we een band op gebouwd;
- Het contact met de pleezorgmedewerker heb ik altijd als erg prettig ervaren. We hebben al een hele lange tijd dezelfde en dat vind ik fijn dat er niet elke keer een andere pleezorgmedewerker is. Dit hadden we wel met jeudzorg, elke keer een andere voogd;
- Persoonlijk contact met en continuïteit van pleezorgmedewerkster;
- Nadat wij heel wat pleezorgwerkers en voogden hebben gehad hebben wij sinds een jaar of vijf een vaste pleezorgwerker die in het belang van mijn pleegdochter handelt.
Buiten dat is het de eerste pleezorg werker die kinderen heeft wat in het kort betekent dat hij ons beter begrijpt als iemand die geen kinderen heeft die handelen toch anders, al degene die ik hiervoor heb gehad kon ik minder goed mee praten over de belangen van mijn kind.
Iedereen moet leren maar als je in de pleezorg werkt draait het voornamelijk om kinderen dus is het prettig als je iemand naast je hebt waarmee je daar over kunt praten;
- Continuïteit in begeleiding.

Algemene uiting tevredenheid (5)

- Wij vinden dat alles goed gaat;

- Zie antwoorden⁴;
- Ik kan niet iets opnoemen wat anders moet, dus gaat alles goed;
- Tot nu toe vind ik het goed gaan. Het is voor mij nog te vroeg om een oordeel te hebben hierover;
- Ok.

Overig (4)

- n.v.t. verdere hulp op dit moment niet nodig;
- We hebben niet veel meer te maken met de pleegzorgwerker omdat we pleegoudervoogdij hebben;
- Goede intensiteit van begeleiding (bij ons is er weinig begeleiding nodig, en dat kan dan ook);
- Inmiddels ben ik bij de Rading ondergebracht. Dit op verzoek van moeder waardoor er 2 pleegzorgadressen bij 1 pleegzorgorganisatie zijn ondergebracht.

En wat vindt u minder goed gaan bij Youké?

Vorbereiding en plaatsing (6)

- Snelheid van afname;
- Matching. De moeder van Pleegkinderen woonden bij plaatsing op 500 meter afstand;
- Onderzoek bij netwerk plaatsing duurt veel te lang;
- Opstarten van behandeling duurt te lang;
- Het duurde erg lang voordat het perspectief duidelijk werd (bijna 2 jaar);
- Bij start in ons gezin hebben we geen medisch dossier van de kinderen gekregen, over huisarts consultatiebureau e.d. was niets bekend. Zou wel erg fijn zijn! Ook was niet gecontroleerd of kinderen medisch verzekerd waren (was niet het geval), Rest is OK.

Contact en bejegening (1)

- Antwoord weggelaten i.v.m. waarborgen anonimiteit.

Regels en financiën (7)

- Financiële;
- Geen minpunten ontdekt. Wellicht minder puntje dat ook Youké aan bestuurlijke regels gebonden is, maar daar is weinig aan te veranderen;
- Op dit moment hebben we een weekendpleegking en daar zijn wel wat haken en ogen wbt begeleiding en het indienen van declaraties;
- Helderheid over rechten, vergoedingen etc.;
- Overzicht pleegzorggeld en ingediende betalings verzoeken, onduidelijk en/of wordt niet op papier oid gegeven;
- Geen begeleiding gehad na afgebroken plaatsing;
Ik heb het idee, maar weet dit niet zeker, dat begeleiding erg afhankelijk is van desbetreffende

⁴ Hieruit blijkt dat deze pleegouder (zeer) tevreden is over de (verschillende onderdelen van de) door Youké geboden pleegzorgbegeleiding.

persoon. Nu een fijne, goede pleegzorgwerker, maar helaas ook medewerkers gehad waar wij niet zo tevreden over waren.

Ik vind de kennis van het financiële aspect zeer marginaal bij alle PZW'ers (4 mensen) die wij tot nu toe gehad hebben;

- Antwoord weggelaten i.v.m. waarborgen anonimiteit.

Communicatie en samenwerking (4)

- Dat is lastiger⁵ als het niet om werktijden gaat of als het om deeltijdarbeid gaat. Dan ben je binnen Youke snel het spoor bijster. Meestal is de crises al voorbij/opgelost en dan meld je dat aan Youke;
- Communicatie en tijdsduur hierin;
- Emails worden niet altijd ontvangen. Communicatie kan beter/tijdiger;
- Niet voldoende open over de situatie van het pleegkind / diens biologische omgeving. Niet altijd voldoende eerlijk over wie welke beslissingen neemt/wie welke mening heeft.

Rechten en plichten (1)

- Informatieverstrekking over rechten.

Omgaan met gegevens (1)

- Administratie / gegevensverwerking is 'houtje-touwtje', veel schrijfwerk, dubbel invullen van gegevens. zou veel meer geautomatiseerd moeten worden.

Einde van de plaatsing (1)

- Door wisselingen en ziekte/uitval binnen Youke heb ik in korte tijd diverse pleegzorgbegeleiders meegemaakt. Hierdoor denk ik dat ik weinig contact heb gehad over hoe het met A ging.

Continuïteit pleegzorgbegeleiding (1)

- Te veel wisselingen van pleegzorgmedewerkers.
Te weinig maatwerk: wij zijn gestart als perspectief biedend pleeggezin met de voogdij bij BJZ (Save), later is dit omgezet naar voogdij bij ons. De eerste 4 jaar hadden we eigenlijk geen hulp nodig, maar was de frequentie van begeleiding hoog. Nu hebben we voogdij en behoorlijke trauma en hechtings problematiek. Maar we hebben maar recht op 1 gesprek per jaar⁶.
Problematiek met pleegzorgkinderen komt soms heel onverwachts en dan wil je kunnen schakelen.
Pleegzorgmedewerker staat tussen deskundigheid binnen Youké en pleegzorgouders in. Wij kwamen daardoor niet verder en zijn zelf hulp gaan zoeken.

Drukke pleegzorgbegeleider (3)

- Te weinig tijd voor de pleegzorgwerkers om contact goed te onderhouden. Als het goed gaat zie je ze eigenlijk alleen als het echt noodzakelijk is;
- De druk verlagen bij de pleegzorgmedewerkers. Mindere pleegkinderen (pleeggezinnen) per medewerker. Onze pleegzorgmedewerker heeft hier nooit over gesproken maar kan me voorstellen dat de druk heel hoog is;

⁵ Dit heeft betrekking op de (telefonische) bereikbaarheid van (de pleegzorgwerker van) Youké.

⁶ Reactie Youké: dat is een misverstand; ook bij pleegzorgvoogdij zijn er meerdere gesprekken per jaar mogelijk.

- Soms is de pleegzorgwerker te druk waardoor ik me terugtrekt terwijl er wel zorg zou moeten zijn.

Algemene blijk van ontevredenheid (1)

- Te weinig bruikbare hulp die je nodig heb ,van van de instantie waar zoveel pleegkinderen hulp nodig hebben met hun probleem situatie.

Niet van toepassing/blijk van tevredenheid (26)

- N.v.t.;
- Niets;
- Niets, is allemaal goed geregeld;
- Wij hebben geen negatieve ervaringen met Youké. We weten hoe hoog de werkdruk is van de pleegzorgwerkers, maar ook daar merken wij niets van in het contact;
- Zou ik niet zomaar kunnen zeggen;
- Op dit moment gaat het prima;
- Idem vorige vraag⁷;
- Nog niet tegengekomen;
- Nvt;
- Nvt;
- Geen mindere kanten;
- We hebben in het verleden 3 gezinsvoogden achter elkaar gehad. Het vertrek bij de voogden was zeer plotseling en leidde ertoe dat wij op een gegeven moment niet meer veel toevertrouwd en aan de voogd, immers, voor je het weet konden ze weer vertrekken. Nu we zelf het gezag hebben, is een voogd niet meer in beeld.
K.⁸ is voor ons een rots in de branding die er vanaf het begin bij betrokken is geweest. Een stabiele pleegzorgwerker heeft wat ons betreft ontzettend veel voordeel. Ze weet alle ins & outs en is voor de kwetsbare biologische moeder een vertrouwd persoon geworden wat heel veel regelzaken ten goed is gekomen.
- N.v.t.;
- Geen problemen;
- Op dit moment kunnen we niet gelijk wat verzinnen;
- Niets;
- Ik kan niks opnoemen wat anders moet of kan;
- Geen idee!;
- Ik heb geen nare ervaringen gehad;
- Tot op heden nog geen mindere ervaringen;
- /
- \
- Geen opmerking;
- -

⁷ Hieruit blijkt dat deze pleegouder (zeer) tevreden is over de (verschillende onderdelen van de) door Youké geboden pleegzorgbegeleiding.

⁸ Dit is de pleegzorgwerker van Youké.

- Zie andere vragenlijst⁹.
- We hebben weinig negatieve ervaringen ook ivm leeftijd pleegkind (>18 jr);

Overig (4)

- Gaat prima zo. Het is wel jammer dat er minder ondersteuning is vanuit Youké maar dat is meer het gevolg van het feit dat we pleegoudervoogd zijn geworden;
- Het heeft lang geduurd voordat er actie kwam nadat we hadden aangegeven ook wel crisisplaatsingen te willen doen (naast onze weekendzorg). Is zeker een jaar over heen gegaan tussen het aangeven van interesse en het daadwerkelijk geregistreerd staan als crisisgezin. Met name het plannen van het eerste gesprek heeft lang geduurd. Er kwam simpelweg geen opvolging, nadat wij de interesse kenbaar hadden gemaakt;
- Wanneer er sprake is van pleegouder voogdij en er geen problemen zijn, is extra begeleiding niet nodig. Een wordt teveel begeleiding aangeboden;
- Onderlinge afstemming tussen locaties/onderdelen. Jammer dat ik met mijn pleegkind niet terecht mocht om zelfs maar even te spelen, bij de locatie bij ons om de hoek. Hij was toen net uit huis geplaatst en liep steeds weg, dus een veilige speelomgeving had ik hem toen zo gegund.

Ruimte voor opmerkingen en tips?

Vorbereiding en plaatsing (1)

- De wachtlijsten voor hulp duurt te lang.

Professionaliteit pleegzorgwerker (1)

- Neem pleegouders serieus.
Wees niet te star met regels en protocollen.
Zorg voor goed opgeleide pleegzorgmedewerkers. Wanneer pleegouders hoger opgeleid zijn vraagt dat ook meer van de medewerker.

Regels en financiën (3)

- Antwoord weggelaten i.v.m. waarborgen anonimiteit.
- Het zou fijn zijn als er meer kennis is van middelen om extra financiën aan te vragen. Bij bijvoorbeeld verbouwing of andere extra kosten;
- Overzicht geven wat is pleegzorg geld en wat wordt er extra uitbetaald. Een aantal ingediende zaken valt niet onder vergoeding maar komt geen tussentijds bericht. Is alleen zichtbaar bij uitbetaling. Eventueel benoemen bij uitbetaling via bank, wat er uitbetaald wordt.

Communicatie en samenwerking (1)

- Communicatie en website verbeteren.

⁹ Het is niet helemaal duidelijk naar welke vragenlijst wordt verwezen. Uit de overige antwoorden in de P-toets blijkt dat deze pleegouder(s) zeer tevreden is/zijn.

Biologische ouders en netwerk (1)

- Denk met pleegouders mee in het belang van het kind.
Omgang mag niet “heilig” zijn.

Continuïteit pleegzorgbegeleiding (1)

- Hou vast aan het zo min mogelijk wisselen van casewerkers per casus. Wisselingen zijn funest voor de verstandhouding en het ontwikkelen van vertrouwen tussen zowel pleegouder / pleegzorginstelling als pleegkind /pleegzorginstelling.

Trainingen/cursussen (2)

- Opleiding/training/cursussen korter maken + vaker aanbieden
 - Bij opname in het bestand van pleegouders meteen inloggegevens voor de verschillende e-learnings en trainingen.
- Verder willen we vooral waardering uitspreken voor jullie loodzware werk en alle toewijding!

Geen tips/tevreden (22)

- -
- Geen;
- De ene keer hebben we natuurlijk meer contact dan het andere vanwege de situaties thuis. Maar zo nodig is er altijd voor ons wanneer nodig. Ontzettend blij mee;
- Ga zo door;
- -
- Ga zo door. geen klachten;
- Nvt;
- Prettige benadering vanuit YOUke medewerkers, dank!
Inmiddels is mijn dossier als pleegouder ondergebracht bij de Rading. Zie bovenstaande;
- Nvt;
- Wij zijn tevreden over de begeleiding van Youke;
- Ga zo door. Wij zijn blij met Youke;
- Ga zo door!;
- Ga zo door!;
- N.v.t.;
- Ga zo door!;
- Youke biedt mij wat ik samen met mijn pleegkinderen nodig heb, dus ben ik tevreden;
- Ik ben erg tevreden met Youke, hoop dat alles zo in de toekomst blijft;
- Die heb ik eigenlijk niet omdat het bij ons goed verloopt;
- Zie boven¹⁰;
- Geen;
- /
- \

¹⁰ Hieruit blijkt dat deze pleegouder (zeer) tevreden is over de (verschillende onderdelen van de) door Youké geboden pleegzorgbegeleiding.

Opmerkingen over enquête (1)

- Waarom wordt deze vragenlijst niet anoniem gedaan?¹¹.

Beperkte ervaring met pleegzorg/beperking bij invullen (4)

- Antwoord weggelaten i.v.m. waarborgen anonimiteit.
- Volgende vragen voor eigen kinderen: te jong om daar nu een oordeel over te geven;
- Bij vragen over beëindiging plaatsing zit er lijkt me wel een verschil in tussen beëindiging weekendplaatsing en beëindiging continue plaatsing na een langere tijd. Bij de vragen kan het type beëindiging niet aangegeven worden;
- Ik mis de tussencategorie in de antwoorden. Tussen wel mee eens en niet mee eens. De antwoorden worden zo wellicht iets negatiever.

Overig (3)

- Ik heb de vragenlijst van X. ingevuld. Voor haar zus Y, die in dezelfde weekenplaatsing zit, gelden dezelfde antwoorden. Vandaar niet dubbel ingevuld;
- Heb de stellingen al bij Z. beantwoord;
- Algemene vragen al bij Z. ingevuld.

¹¹ Om pleegouders de P-toets toe te sturen is een e-mailadres of huisadres gebruikt. De antwoorden zijn vervolgens echter anoniem verwerkt.