



# Pleegoudertevredenheid

Resultaten P-toets 2.0

December 2017

## Inhoud

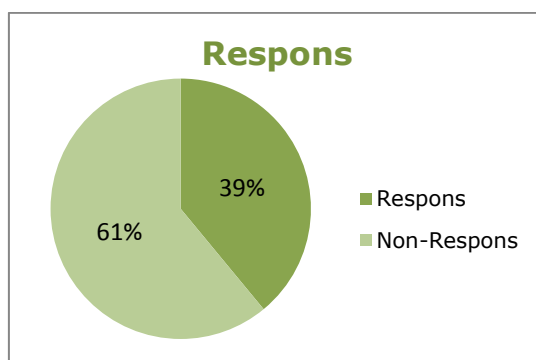
1.	Inleiding .....	3
2.	Respons .....	3
3.	Resultaten .....	3
3.1.	Algemene vragen .....	3
3.2.	Scores per thema .....	7
3.3.	Scores per stellingen .....	7
3.4.	Rapportcijfer .....	10
3.5.	Open vragen .....	10

## 1. Inleiding

XONAR is continu bezig om haar kwaliteit te verbeteren. Dit geldt zowel naar cliënten toe als naar de pleegouders. Om dit te kunnen doen is het nodig om te weten hoe onze cliënten en pleegouders de hulpverlening van XONAR ervaren. Bij cliënten wordt hiervoor al jarenlang de Exit-vragenlijst gebruikt. Als de cliënt XONAR verlaat krijgen ouders en jongeren > 12 jaar een Exit-vragenlijst toegestuurd met de vraag deze in te vullen. Voor pleegouders bestaat deze Exit-vragenlijst niet. Om de tevredenheid van pleegouders in kaart te brengen hebben we in december de P-toets 2.0 ingevoerd en afgenomen. De P-toets 2.0 is opgebouwd uit een aantal algemene vragen, stellingen rondom een aantal thema's en enkele open vragen. De bedoeling is om de P-toets 2.0 iedere twee jaar structureel af te nemen bij pleegouders.

## 2. Respons

505 vragenlijsten zijn begin december verstuurd naar pleeggezinnen, waarvan 465 digitaal en 40 per post. Na 5 werkdagen is er een herinnering verstuurd naar pleeggezinnen die de vragenlijst digitaal hebben ontvangen. Van de 505 vragenlijsten zijn er 197 vragenlijsten geretourneerd. De respons bedraagt hiermee 39%.



## 3. Resultaten

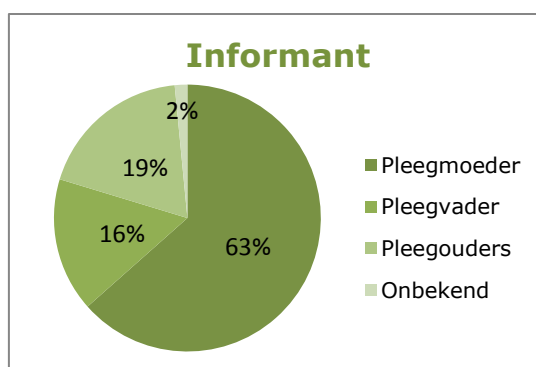
Achtereenvolgens worden de antwoorden weergegeven op de algemene vragen, de scores op de thema's en stellingen, het rapportcijfer en de antwoorden op de open vragen.

### 3.1. Algemene vragen

De algemene vragen geven ons een profiel van de pleeggezinnen die de vragenlijst hebben ingevuld.

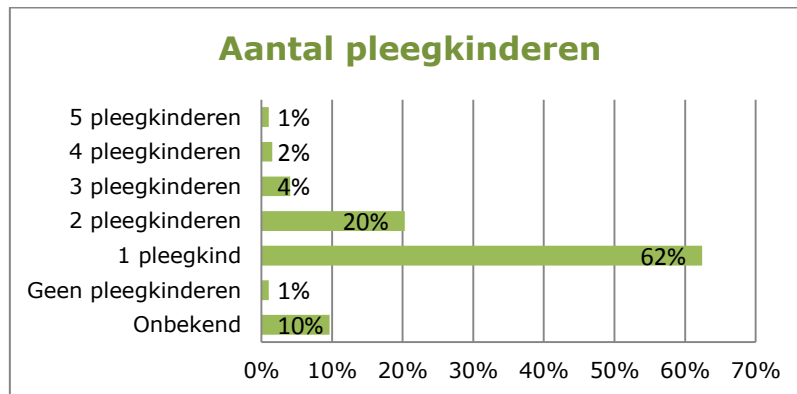
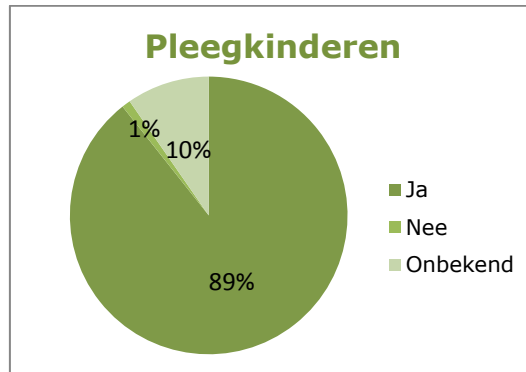
#### Informant

Van de 197 geretourneerde vragenlijsten is 63% ingevuld door pleegmoeders, 16% door pleegvaders en 19% door beide pleegouders samen. 2% heeft deze vraag niet beantwoord, waardoor het onduidelijk is wie de vragenlijst heeft ingevuld.



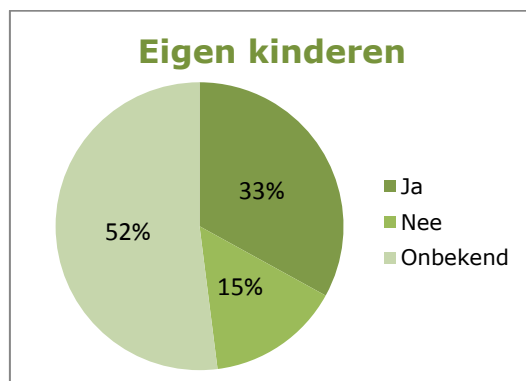
## Aantal pleegkinderen

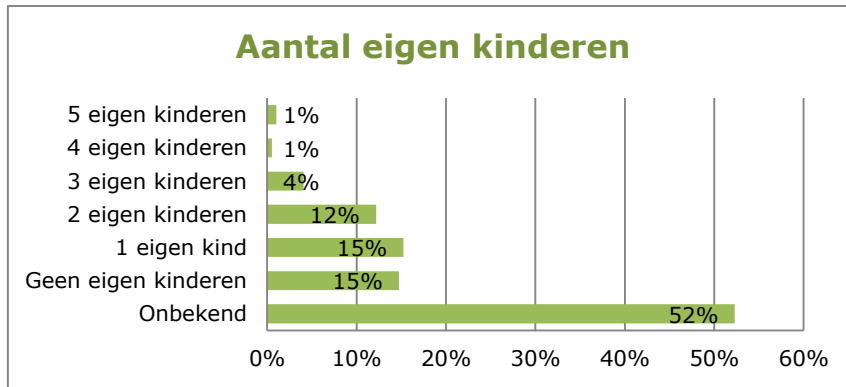
89% van de pleegouders heeft op het moment dat zij de vragenlijst invullen 1 of meerdere pleegkinderen in huis: 62% van hen heeft 1 pleegkind, 20% heeft 2 pleegkinderen en 7% van de pleeggezinnen heeft 3 of meer pleegkinderen. 1% van de pleegouders heeft geen pleegkind op het moment dat zij de vragenlijst invullen en 10% van de pleegouders heeft deze vraag niet beantwoord.



## Aantal eigen kinderen

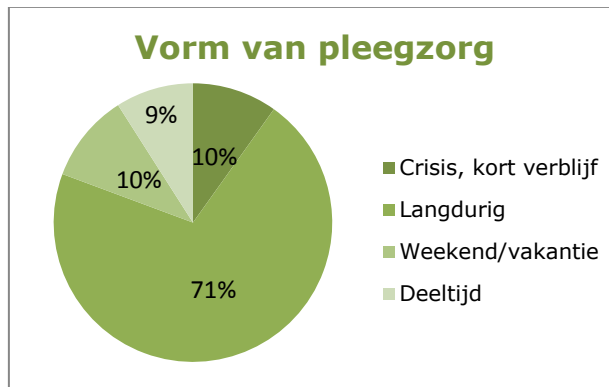
33% van de pleegouders heeft op het moment dat zij de vragenlijst invullen 1 of meerdere eigen kinderen. 15% van de pleegouders heeft aangegeven geen eigen kinderen te hebben en 52% van de pleegouders heeft deze vraag niet beantwoord, waardoor het onduidelijk is of zij eigen kinderen hebben.



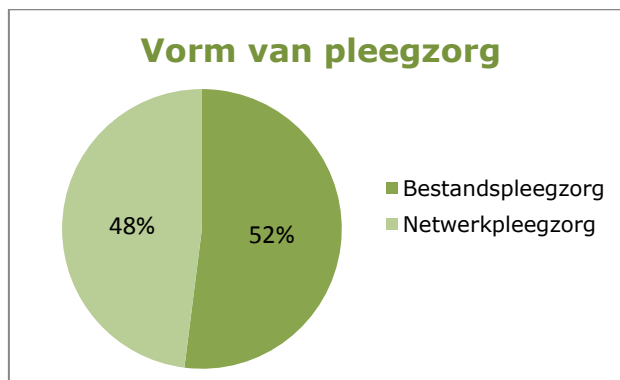


### Pleegzorg vorm

Een aantal pleegouders heeft bij deze vraag meerdere antwoorden gegeven. Het merendeel van de pleeggezinnen, namelijk 71%, biedt langdurige pleegzorg. 10% van de pleeggezinnen biedt (ook) crisisleegzorg of kortdurende pleegzorg. 10% van de pleeggezinnen neemt jeugdigen op tijdens weekends en vakanties en 9% is (ook) deeltijdpleeggezin.

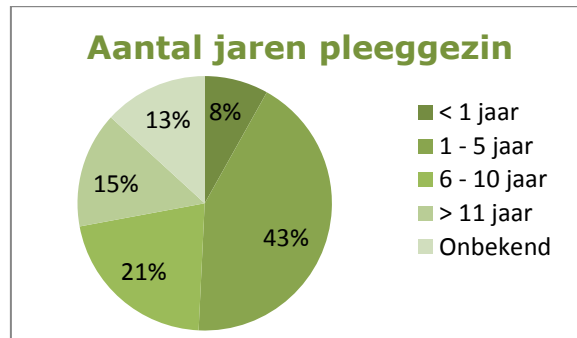


52% van de pleeggezinnen die de vragenlijst heeft ingevuld is een bestandspleeggezin en 48% een netwerkpleeggezin.



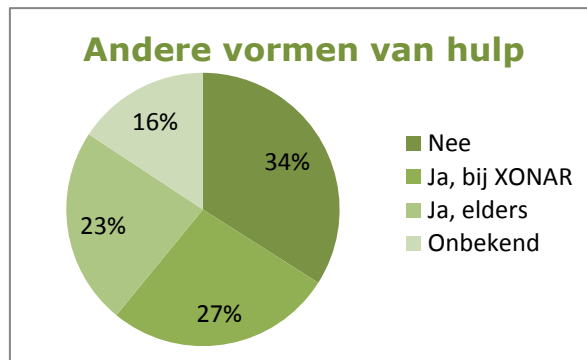
### Aantal jaren pleeggezin

8% van de pleegouders die de vragenlijst ingevuld heeft is minder dan een jaar pleegouder. 43% is tussen de 1 en 5 jaar pleegouder, 21% tussen de 6 en 10 jaar en 15% is al meer dan 11 jaar pleegouder. 13% van de pleegouders heeft deze vraag niet ingevuld.



### Andere vormen van hulp

34% van de pleegkinderen heeft geen andere hulp, naast pleegzorg. 27% heeft nog andere hulp bij XONAR en 23% heeft andere hulp elders. 16% van de pleegouders heeft deze vraag niet ingevuld.

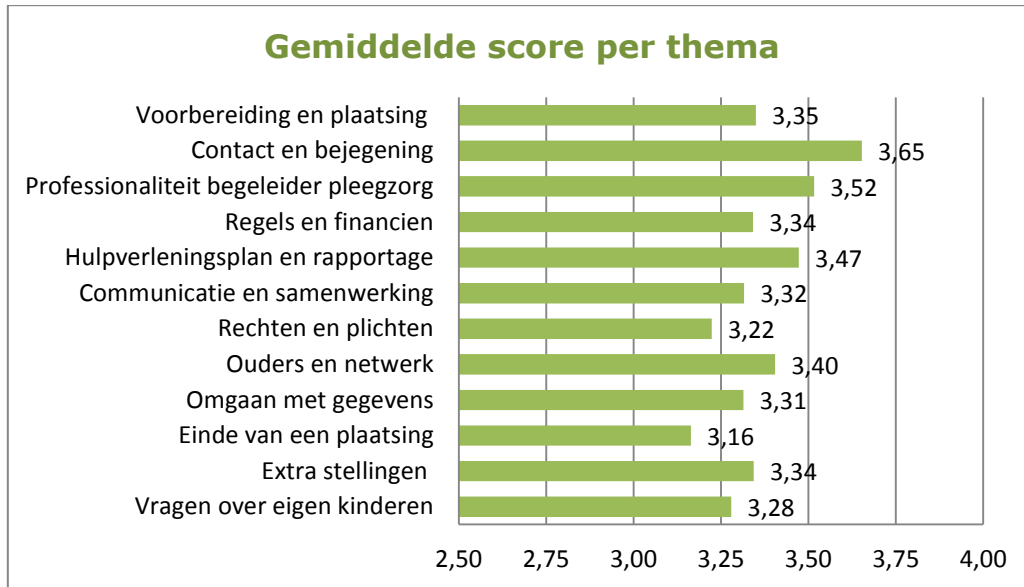


### 3.2. Scores per thema

Per thema zijn er een aantal stellingen geformuleerd waar pleegouders een waardering aan kunnen geven van 1 tot en met 4:

- 1:** Helemaal niet mee eens
- 2:** Niet mee eens
- 3:** Mee eens
- 4:** Helemaal mee eens

De gemiddelde score op alle thema's ligt ruim boven 3,1 (XONAR norm). Pleegouders zijn het meest tevreden over het contact en de bejegening (gem. score 3,65) en over de professionaliteit van de begeleider pleegzorg (gem. score 3,52). Thema's waar pleegouders de laagste score aan geven zijn het einde van de plaatsing (gem. score 3,16) en rechten en plichten (gem. score 3,22).



### 3.3. Scores per stellingen

Hieronder is de gemiddelde score op de verschillende stellingen per thema weergegeven. Tevens het aantal reacties waar de gemiddelde scores op gebaseerd is, omdat niet alle pleegouders alle stellingen hebben beantwoord.

De hoogste scores geven pleegouders op de stellingen:

- Het contact met de begeleider pleegzorg is prettig (gem. score 3,72)
- De begeleider pleegzorg van XONAR neemt mij serieus (gem. score 3,70)
- De begeleider pleegzorg van XONAR komt afspraken na (gem. score 3,67)
- Ik heb voldoende contact met de begeleider pleegzorg (gem. score 3,66)
- Het is belangrijk dat XONAR regelmatig de veiligheid binnen de pleeggezinnen toetst (gem. score 3,66)
- De begeleider pleegzorg besteedt aan iedereen in het gezin voldoende aandacht (gem. score 3,61)

De laagste scores geven pleegouders op de stellingen:

- XONAR biedt voldoende nazorg bij afgebroken plaatsingen (gem. score 2,88)
- Pleeggezinnen worden voldoende begeleid bij terugplaatsing of overplaatsing van een pleegkind (gem. score 3,00)
- Ik ben op de hoogte van de klachtenprocedure bij XONAR (gem. score 3,04)
- Ik ben bekend met wat de pleegouderraad voor de pleegzorg van XONAR doet (gem. score 3,06)
- Ik heb voor de plaatsing door XONAR voldoende informatie over mijn pleegkind ontvangen (gem. score 3,07)
- De pleegzorgvergoedingen zijn toereikend (gem. score 3,07)

Vorbereiding en plaatsing	Aantal	Gemiddelde score
XONAR handelt deskundig in de matching van pleegkind aan pleegouders	150	3,41
Bij de plaatsing wordt voldoende rekening gehouden met de wensen van pleegouders	158	3,42
Ik ben vooraf goed geïnformeerd over hoe lang de plaatsing gaat duren	148	3,20
Ik heb voor de plaatsing door XONAR voldoende informatie over mijn pleegkind ontvangen	135	3,07
Pleegzorg biedt voldoende mogelijkheden om mijn deskundigheid als pleegouder te versterken	179	3,46
<b>TOTAAL</b>	<b>188</b>	<b>3,35</b>

Contact en bejegening	Aantal	Gemiddelde score
De begeleider pleegzorg van XONAR neemt mij serieus	187	3,70
Het contact met de begeleider pleegzorg is prettig	185	3,72
Ik heb voldoende contact met de begeleider pleegzorg	185	3,66
De begeleider pleegzorg besteedt aan iedereen in het gezin voldoende aandacht	175	3,61
<b>TOTAAL</b>	<b>188</b>	<b>3,65</b>

Professionaliteit begeleider pleegzorg	Aantal	Gemiddelde score
Ik krijg goede adviezen over de opvoeding van mijn pleegkind	164	3,48
De begeleider pleegzorg van XONAR komt afspraken na	180	3,67
De begeleider pleegzorg handelt effectief in noodsituaties	130	3,45
De begeleider pleegzorg is actief betrokken bij de zorg van mijn pleegkind	169	3,53
De begeleider pleegzorg stelt het belang van het pleegkind centraal	177	3,56
De ondersteuning van pleegzorg sluit goed aan bij mijn wensen en behoeften	174	3,53
<b>TOTAAL</b>	<b>183</b>	<b>3,52</b>

Regels en financiën	Aantal	Gemiddelde score
De begeleider pleegzorg biedt voldoende ondersteuning bij financiële zaken	148	3,36
Het uitkeren van pleegzorgvergoedingen gebeurt vlot	191	3,59
De pleegzorgvergoedingen zijn toereikend	189	3,07
<b>TOTAAL</b>	<b>193</b>	<b>3,34</b>

Hulpverleningsplan en rapportage	Aantal	Gemiddelde score
Ik word betrokken bij het opstellen van de evaluatie van het hulpverleningsplan voor mijn pleegkind	184	3,48
Ik heb inspraak in het opstellen van de evaluatie van het begeleidingsplan voor pleegouders	179	3,47
De rapportages van XONAR zijn duidelijk	187	3,50
De rapportages van XONAR zijn juist	182	3,45
<b>TOTAAL</b>	<b>191</b>	<b>3,47</b>

Communicatie en samenwerking	Aantal	Gemiddelde score
XONAR is goed bereikbaar in noodsituaties	132	3,25
De vervanging bij afwezigheid van mijn begeleider pleegzorg is goed geregeld	140	3,19
XONAR werkt goed samen met overige instanties en hulpverleners	171	3,34
Pleegzorg stemt afspraken goed af met plaatser/gezinsvoogd/voogd	168	3,44
<b>TOTAAL</b>	<b>189</b>	<b>3,32</b>



Rechten en plichten	Aantal	Gemiddelde score
Ik ben goed geïnformeerd over mijn rechten en plichten als pleegouder	188	3,29
Ik ben goed geïnformeerd over de rechten van mijn pleegkind	184	3,27
Ik ben op de hoogte van de klachtenprocedure bij XONAR	169	3,04
<b>TOTAAL</b>	<b>188</b>	<b>3,22</b>

Ouders en netwerk	Aantal	Gemiddelde score
De begeleider pleegzorg heeft voldoende aandacht voor de eigen familie- en vriendenkring van mijn pleegkind	177	3,46
De begeleider pleegzorg begeleidt mijn pleegkind goed in het contact met de ouder(s)	143	3,36
Het belang van mijn pleegkind staat centraal in het contact met de ouder(s)	157	3,40
Er wordt rekening gehouden met mijn ideeën over de omgangsregeling	158	3,39
<b>TOTAAL</b>	<b>186</b>	<b>3,40</b>

Omgaan met gegevens	Aantal	Gemiddelde score
Ik ben op de hoogte van het recht op inzage in het pleegouderdossier	182	3,15
Alle persoonlijke gegevens worden zorgvuldig behandeld	181	3,42
Ik word door XONAR op een goede manier op de hoogte gehouden van ontwikkelingen in de pleegzorg	181	3,37
<b>TOTAAL</b>	<b>191</b>	<b>3,31</b>

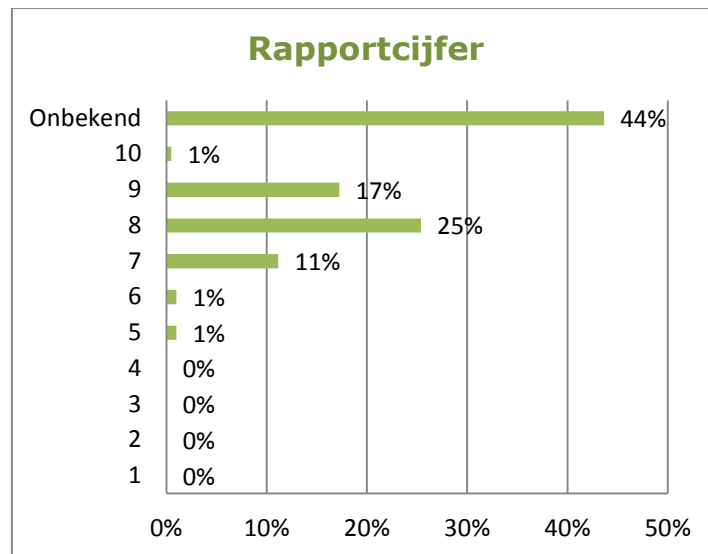
Einde van een plaatsing	Aantal	Gemiddelde score
Ik heb inspraak in het wel of niet beëindigen van een plaatsing	68	3,09
Ik kan meedenken over de vervolgplaatsing van mijn pleegkind	55	3,09
XONAR biedt voldoende nazorg bij afgebroken plaatsingen	40	2,88
Pleeggezinnen worden voldoende begeleid bij terugplaatsing of overplaatsing van een pleegkind	46	3,00
Bij de beëindiging staat het belang van het pleegkind centraal	61	3,21
<b>TOTAAL</b>	<b>77</b>	<b>3,16</b>

Extra stellingen	Aantal	Gemiddelde score
Ik ben bekend met wat de pleegouderraad voor de pleegzorg van XONAR doet	158	3,06
Het is belangrijk dat XONAR regelmatig de veiligheid binnen de pleeggezinnen toetst	173	3,66
In het omgaan met de seksuele ontwikkeling van mijn pleegkind ondersteunt XONAR mij voldoende	105	3,30
In de pleegoudernieuwsbrief van XONAR staat voor mij interessante informatie	153	3,32
<b>TOTAAL</b>	<b>175</b>	<b>3,34</b>

Vragen over eigen kinderen	Aantal	Gemiddelde score
De begeleider pleegzorg heeft ook aandacht voor mij	80	3,30
Ik vind het leuk dat wij een pleeggezin zijn	82	3,43
Ik kan met mijn vragen bij de begeleider pleegzorg terecht	68	3,32
De ondersteuning van XONAR helpt mijn gezin echt goed	74	3,42
<b>TOTAAL</b>	<b>88</b>	<b>3,28</b>

### 3.4. Rapportcijfer

111 pleegouders hebben een rapportcijfer gegeven, gaande van 5 tot 10 (op een schaal tot 10). Het gemiddelde rapportcijfer is 8,00.



### 3.5. Open vragen

#### Welke onderwerpen of thema's ziet u in uw rol als pleegouder graag behandeld in themabijeenkomsten of in trainingen?

Thema's die het vaakst genoemd worden door pleegouders zijn:

1. Contact / omgang met ouders
2. Hechting, trauma, autisme, loyaliteitsconflicten, rouwverwerking
3. Rechten en plichten van pleegouders
4. Wat als het pleegkind 18+ wordt
5. Financiën (betalingen, extra kosten, e.d.)
6. Omgaan met pubers
7. Normale ontwikkeling (gedrag, emotie, sociaal, identiteit, seksualiteit, e.d.)
8. Contact tussen kinderen en pleegkinderen

Een aantal pleegouders geeft aan dat zij het contact met andere pleegouders en de uitwisseling van tips en informatie onderling tijdens bijeenkomsten en trainingen als erg prettig en ondersteunend ervaren.

#### Wat vindt u goed gaan bij XONAR?

Pluspunten die het vaakst genoemd worden door pleegouders zijn:

1. Het contact en de samenwerking met de begeleider pleegzorg  
'Ik heb een geweldige pleegzorgbegeleider en de contacten en afspraken gaan heel soepel. Ik heb ook echt het gevoel dat ik voor alles bij de pleegzorgbegeleider terecht kan'  
'Het contact onderling. De afspraken. Alles open en eerlijk. Men ziet de pleegouder ook als collega en deskundige'
2. De positieve bejegening (respectvol, luisteren, serieus nemen)  
'Ik heb gemakkelijk contact met de begeleider en voel me serieus genomen'  
'Persoonlijk ervaar ik een fijne open communicatie waarin wederzijds vertrouwen centraal staat'
3. De goede bereikbaarheid  
'De medewerkers zijn goed te bereiken'  
'Ik ben erg tevreden over de begeleiding en de bereikbaarheid van de pleegzorgwerker. Ik heb er begrip voor dat zij niet 24/7 te bereiken is maar reageert zodra mogelijk altijd op app'jes'

4. Een vaste begeleider, weinig wisselingen  
*'Goed contact met onze begeleidster; zij is er vanaf dag 1 geweest en dat schept een hele waardevolle band'*  
*'De persoonlijke begeleiding is prima voor pleegouder en pleegkind ... en er staat niet steeds iemand anders aan de deur, men heeft een vaste begeleider, zo kan er ook een vastere band gekweekt worden zodat kind en pleegouder wat vrijer worden en alles wat speelt ook zo vertelt aan de begeleider'*
5. Het nakomen van afspraken  
*'Nakomen van afspraken van pleezorgbegeleider richting pleeggezin'*  
*'Afspraken worden nagekomen'*
6. De snelheid, zorgvuldigheid en transparantie in communiceren  
*'Wij zijn vanaf het begin heel tevreden met onze pleezorg begeleider. Zij is betrokken, goed op de hoogte, ondersteunt waar nodig op het juiste moment en zo lang als nodig. Zij is zorgvuldig m.b.t. verslaglegging en nakomen afspraken. Ze reageert snel op vragen / mails maar ook in de contacten met andere hulpverleners en gemeente is ze accuraat. We weten wat we aan haar hebben en zowel de pleegkinderen als wij, pleegouders, hebben het volste vertrouwen in haar'*  
*'Over het algemeen ben ik tevreden over XONAR wat betreft contact met pleeggezin, omgang met ouders en pleegkinderen. Soms gaat er weleens iets minder goed maar daar hebben wij tot nu toe steeds goed over kunnen praten en worden dingen opgelost/uitgesproken'*
7. De aandacht en waardering voor alle betrokkenen  
*'Het waarderen van pleegouders en in het zonnetje zetten van pleegkinderen'*  
*'Ik heb een geweldige begeleidster. Ik vertrouw volledig op haar en ze remt mij vaak genoeg af. Ze weet precies wat er bij ons speelt en is enorm geïnteresseerd in het welzijn van ons hele gezin'*
8. Deskundigheidsbevordering voor pleegouders en initiatieven voor pleeggezinnen  
*'Ze bieden goede trainingen en cursussen. De trauma cursus is op locatie, het voordeel is dat je ook anderen pleegouders ontmoet. De cursussen online kun je zelf de tijd thuis indelen'*  
*'De thema bijeenkomsten die er zijn, zijn goed georganiseerd en nuttig. Ik zou wel vaker aanbieden... Pleeggezinnen worden gewaardeerd, elk jaar even verwend met een uitje'*

## **Wat vindt u minder goed gaan bij XONAR?**

Verbeterpunten die het vaakst genoemd worden door pleegouders zijn:

1. De samenwerking en communicatie tussen hulpverleners en organisaties  
*'Afstemming van afspraken tussen voogd en pleezorgbegeleider en afwijking in de vastgelegde afspraken'*  
*'Communicatie kan af en toe beter vooral als er veel partijen betrokken zijn'*
2. De vergoedingen  
*'Het zou XONAR sieren als ze zich zouden hard maken voor een realistische pleezorgvergoeding. Sporten, muzieklles, telefoon, kleding en vakanties/kamp betalen we als pleeggezin niet van de pleegvergoeding omdat die al op gaat aan de gewone dagelijkse kosten'*  
*'Dat ik extra kosten ten aller tijde moet voorschieten. Hierbij wordt niet gedacht aan pleegouders met een kleine beurs'*
3. Het handelen bij crisissituaties  
*'Opvang en ondersteuning bij crisis buiten kantoortijden'*  
*'Niet altijd steun/hulp voorhanden in crisissituatie'*
4. De informatieverstrekking (over rechten, plichten, financiën, 18+, e.d.)  
*'Rechten en plichten pleegouders soms onduidelijk'*  
*'Er is geen sprake van informatieverstrekking. Pleezorgwerker heeft ook geen ervaring met pleezorgvoogdij, rechten en plichten hieromtrent'*
5. De wisselingen in begeleiders pleezorg  
*'(Onvermijdelijk soms) wisselingen begeleiding'*  
*'Wisselingen van de wacht'*
6. De contactfrequentie van huisbezoeken (te veel, te weinig)  
*'Bijna geen huisbezoeken meer van de pleezorgwerker'*  
*'Moeilijk, altijd zo vaak de bezoeken, hoewel ik snap dat het belangrijk is'*

## Opmerkingen en tips?

Hieronder een greep uit de opmerkingen en tips die pleegouders gegeven hebben:

*'Het zou fijn zijn als er een soort van vakantiegeld kwam voor de pleegkinderen, waarmee je iets leuks kunt gaan doen tijdens de vakantieperiode, een gezinsuitje naar bv de Efteling in de grote vakantie kost al vlieg 200 euro, denk aan entree, benzine of openbaar vervoer, parkeerkaart, dan heb je nog niets te eten gehad. Of dat je een weekendje weg kunt boeken, dit is vaak onbetaalbaar in het hoogseizoen'*

*'Pleegkinderen selecteren voor gewone kampen zou erg prettig zijn'*

*'Ik zou graag een groter aanbod van trainingen en workshops zien, wellicht ook workshops die voor oudere pleegkinderen interessant kunnen zijn en waarbij de oudere pleegkinderen dus kunnen aanschuiven'*

*'Laat, ook als er geen plaatsing is, af en toe eens iets horen, bijv. via de mail'*

*'Helaas is de vergoeding in mijn geval niet toereikend omdat ik alleen al voor de kinderopvang € 550,- kwijt ben hetgeen gelijk staat aan de vergoeding. Alles daarnaast, zoals zwemlessen, kleding, voeding etc. etc. komt gewoon voor mijn eigen rekening'*

## 4. Beschouwing

XONAR heeft eind december 2017 een vragenlijst uitgezet onder pleegouders om te kunnen vaststellen in welke mate zij tevreden zijn over de hulpverlening van XONAR. Pleegouders zijn het belangrijkste instrument als het gaat om de zorg aan pleegkinderen. Weten hoe pleegouders de hulpverlening van XONAR ervaren is daarom noodzakelijk en vanzelfsprekend voor de kwaliteits- en beleidsontwikkeling.

39% van alle pleegouders die een vragenlijst hebben ontvangen, hebben deze ook ingevuld en geretourneerd.

Pleegouders waarderen de hulpverlening op alle thema's erg hoog (gem. score > 3,16 op een schaal van 1 tot en met 4).

Zij zijn het meest tevreden over het contact en de bejegening en over de professionaliteit van de begeleider pleegzorg.

Thema's waar pleegouders de laagste score aan geven zijn het einde van de plaatsing en aan rechten en plichten.

De antwoorden op de open vragen bekrachtigen deze scores.

Het gemiddelde rapportcijfers dat pleegouders aan XONAR geven is een 8.

## 5. Verbetermaatregelen

Op basis van de resultaten worden volgende verbetermaatregelen voorgesteld:

1. Verbeteren van de begeleiding van pleegouders voor, tijdens en na het beëindigen van een plaatsing
2. Verbeteren van de informatieverstrekking over:
  - Rechten en plichten van pleegouders, o.a. klachtenprocedure
  - Pleegouder raad
  - Financiën
  - 18+
3. Verbeteren van de samenwerking met en tussen professionals (intern en extern)
4. Evalueren en optimaliseren van de werkwijze bij crisissituaties
5. Onderzoeken van de mogelijkheden om vergoedingen te verhogen
6. Verkennen en organiseren van bijeenkomsten en trainingen voor (oudere) pleegkinderen
7. Bevorderen van maatwerk in de begeleiding
8. Voorkomen of voorbereiden van wisselingen in begeleider