



VRAAG 28

DATUM: 12-01-2017

RESULTATEN

info@pleegzorgpanel.nl

## Resultaten van vraag 28, Landelijk Pleegzorg Panel

### Ruzie en conflicten in pleegzorg

Binnen de pleegzorg hebben we te maken met verschillende deelnemers met mogelijk evenzoveel verschillende meningen en invalshoeken. We willen allemaal het beste voor het kind, maar de meningen over wat "het beste" is kunnen enorm uiteenlopen en het valt daarom soms niet mee om al deze verschillende deelnemers op één lijn te krijgen. Een meningsverschil kan in dat geval gemakkelijk uitmonden in een ruzie of zelfs een conflict.

Vraag 28 ging over hoe we hier binnen de pleegzorgwereld mee omgaan en over hoe het eventueel beter kan.

De enquête is door 78 panelleden beantwoord, hiervan waren 57 pleegouder, 10 pleegzorgwerker en 11 respondenten hadden op een andere manier met pleegzorg te maken: matchingsfunctionaris, oud-pleegkinderen, kind van pleegouders, inspecteur zorginspectie, en een vertrouwenspersoon.

#### Betekenis van de begrippen ruzie en conflict

Woorden als 'ruzie' of 'conflict' kunnen voor mensen een verschillende betekenis hebben. Wat voor de één een meningsverschil is, is voor de ander misschien een ruzie. Om de antwoorden uit deze enquête toch met elkaar te kunnen vergelijken hebben we voorafgaand aan de enquête een korte omschrijving gegeven van wat we verstaan onder meningsverschil, ruzie en conflict.

Bij een meningsverschil zijn er duidelijke verschillen van mening, maar blijven de omgangsvormen respectvol. Bij een ruzie is er sprake van irritatie, waardóór de omgangsvormen niet langer respectvol zijn. Bij een conflict ontstaat er een soort patstelling tussen mensen, die het contact voor langere tijd beheerst en mogelijk bevriest.

#### Conclusies in het kort:

- In eerste instantie lijkt het mee te vallen met de meningsverschillen, ruzies en conflicten maar bij nadere beschouwing speelt er toch vaak meer op de achtergrond dan in eerste instantie zichtbaar is.



- Bijna 80% van de pleegouderrespondenten vindt het moeilijk om tegen biologische ouders te zeggen wat ze denken en voelen.
- Ruzie en conflicten zijn 'normaal' in pleegzorg. Zeker de helft van de respondenten kan er over meepraten.
- De gevolgen van het niet bijleggen van een ruzie of conflict zijn vaak heftig. Genoemd worden onder andere: uithuisplaatsing en traumatisering.
- De beste manier om ruzies en conflicten bij te leggen én om ze te voorkomen is open met elkaar communiceren en elkaar serieus nemen.

## Zeggen wat je denkt en voelt

Zeggen pleegzorgbetrokkenen tegen elkaar wat ze denken en voelen? Vaak wel, maar niet altijd.

*"Een enkele keer houd ik wijselijk mijn mond." (pleegouder)*

*"Tegen de pleegzorgwerker van mijn zoon kan ik alles zeggen en ook tegen pleegouders maar niet tegen de gezinsvoogd. Die neemt alles weer heel zwaar op waar het kind dan de dupe van dreigt te worden." (ouder)*

We hebben de respondenten vervolgens gevraagd tegen wie men gemakkelijk en tegen wie men niet gemakkelijk zegt wat men denkt en voelt binnen pleegzorg. Daar kwamen een aantal interessante beelden uit naar voren.

Bijna 80% van de pleegouder-respondenten vindt het moeilijk om tegen biologische ouders te zeggen wat ze denken en voelen. Pleegouders geven aan dat ze op deze manier zichzelf en/of het pleegkind willen beschermen en het conflict willen vermijden. Een pleegouder drukt het als volgt uit: *"Pleegkind wil ik er niet mee belasten. Het is niet altijd handig om aan ouders te zeggen wat ik denk en voel. Dit kan verdraaid worden en gebruikt worden om partijen of situaties tegen elkaar uit te spelen."*

Pleegouders zeggen tegen pleegzorgwerkers makkelijker wat ze denken en voelen dan tegen gezinsvoogden. Het verschil is echter niet erg groot. 77% van de pleegouderrespondenten praat gemakkelijk met pleegzorgwerkers en 65% praat (ook) gemakkelijk met gezinsvoogden.

Pleegouders zeggen echter minder makkelijk wat zij denken en voelen tegen pleegkinderen dan tegen gezinsvoogden. 'Slechts' de helft van de pleegouder-respondenten zegt gemakkelijk tegen pleegkinderen wat ze denken en voelen. Uit de toelichting blijkt dat dit ook weer te maken heeft met het in bescherming nemen van de kinderen.

*"om kinderen niet meer in loyaliteitsconflict te laten geraken?" (pleegouder)*

*"Het kind kan niks met mijn emotie." (pleegouder)*

Enkele pleegzorgwerkers geven aan dat ze hun woorden wegen en niet tegen iedereen gemakkelijk zeggen wat ze denken en voelen. De resultaten laten zien dat ze met name voorzichtig zijn tegen pleegkinderen, ouders en (in mindere mate) gezinsvoogden.

*"Ik kies bewust woorden om mensen niet te kwetsen en wil ze niet passeren." (Pleegzorgwerker)*

Dit citaat van een ouder vertelt waarom zij voorzichtig met haar mening omgaat: *"Ik vind het heel belangrijk mijn visie en mening met hen te delen maar doe dit wel heel bewust. Mijn gedrag als ouder ligt erg onder het vergrootglas en kan even hard tegen me worden gebruikt heb ik inmiddels ervaren. Daar was ik voorheen wat naïefer in."*

## **Ruzie**

Op de vraag of men op dit moment, of in de afgelopen jaren, weleens ruzie heeft gehad met een van de andere pleegzorgbetrokkenen antwoordde de helft positief. 41% van de respondenten geeft aan nooit ruzie te hebben. 4%, allemaal pleegouders, geven aan vaak ruzie te hebben gehad.

Pleegouders hebben duidelijk het meest ruzie met gezinsvoogden (21 van 57) en in mindere mate met ouders (13), pleegzorgwerkers (8) en kinderen (7 van 57). De pleegouders die ruzie hebben met de pleegzorgwerker hebben ook ruzie met de gezinsvoogd. Uit de toelichtingen komt duidelijk een beeld naar voren dat de ruzies het gevolg zijn van het feit dat pleegouders zich te weinig gezien en erkent voelen en dat professionals keuzes maken die naar hun idee niet in het belang van het kind zijn. Ruzie met het pleegkind heeft vooral te maken met probleemgedrag en het niet houden aan regels.

*"Heel vaak komt het voor dat de jeugdbeschermer het belang van kind vergeet .. Enorm foute keuzes maakt om de band met bio-ouder maar goed te houden bijna altijd ten koste van kind." (pleegouder)*

*"Dit ging van de ouder uit. Zij begon op mij te schelden en naar mij te schreeuwen omdat de bezoekenregeling (begeleid door de voogd) niet door kon gaan. Dit had de voogd telefonisch doorgegeven, maar de ouders en wij (pleegmoeder en pleegkinderen) waren al op de afgesproken plek aangekomen. Ze dreigde de kinderen op te komen halen en maakte mij voor van alles en nog wat uit." (pleegouder)*

*"Voogd neemt signalen van pleegouder niet serieus, zonder onderzoek te doen of signalen kloppen" (pleegouder)*

*". . . heftige gedragsproblemen en ontoelaatbare aantijgingen van pleegkinderen" (pleegouder)*

Als pleegzorgwerkers ruzie hebben, hebben ze dat vooral met ouders en/of gezinsvoogden. Dat gaat dan meestal over visie en het belang van het pleegkind. Een enkele keer gaat het ook mis tussen pleegzorgwerker en pleegouder.

*“- belangentegenstelling en meningsverschillen over noodzaak uithuisplaatsing, vormgeving bezoeken ouder - kind, opvoedingsstijl van pleegouders;  
- gezinsvoogd die meent te kunnen beslissen over de agenda van pleegouders;  
- onzorgvuldig handelen door gezinsvoogd.” (pleegzorgwerker)*

*“Vanuit mijn rol als pleezorgwerker ernstige zorgen hebben betreffende de opvoedingsstijl van de pleegouders jegens het pleegkind. Verschillende gesprekken met ondersteuning van een orthopedagoog gevoerd met de pleegouders wat dit kind nodig is in begeleiding. Het was onvoldoende zichtbaar dat adviezen en afspraken opgevolgd werden. Zorgen over het kind werden groter, liet steeds meer problematisch gedrag zien. Er was geen open communicatie. Uiteindelijk is het pleegkind uit het gezin gehaald. Pleegouders hadden hier geen begrip voor. Uiteindelijk draaide het op een conflict uit.” (pleegzorgwerker)*

Een vertrouwenspersoon legt uit waarom ouders soms 'moeilijk' doen.

*“Vaak begint het met een misverstand, of word de ouder ergens mee overvallen zonder dat het vooraf uitgelegd is, ouder springt vaak dan in de verdediging, en heel snel is er conflict. Er wordt niet genoeg tijd genomen om de ouder het gevoel te geven dat ze mogen mee beslissen.”*

## **Conflicten**

Conflicten komen minder voor dan ruzies, maar met 40% van de respondenten die er ervaring mee heeft zijn conflicten tussen partijen niet uitzonderlijk te noemen in pleegzorg. Pleegouder-respondenten hebben het vaakst een conflict met gezinsvoogden (gehad) (16 van de 57) en in mindere mate met pleegzorgwerkers (7 van de 57) en ouders (2 van de 57). Pleegzorgwerkers geven aan conflicten te hebben (gehad) met gezinsvoogden (5 van de 10) en ouders (3 van de 10).

Aan de respondenten is gevraagd om aan te geven wat de reden was van het conflict. Het blijkt dat verschil van mening over de uitvoering van pleegzorg de bron is van de meeste conflicten. Het kan dan gaan om verschil van mening over: (in volgorde van aantal keren genoemd) de bezoekenregeling, ondersteuning voor pleegouders, regelgeving en procedures en besluiten met betrekking tot het verloop van de plaatsing. In mindere mate gaat het over opvoeding.

Het valt op dat regelingen en procedures vaak de reden zijn voor een conflict. Oorzaak van het ontstaan van ruzie lijkt meer te liggen in gedrag.

*“verzoek voor PGB is toegezegd en de aanvraag naar het zorgkantoor is uiteindelijk niet uitgevoerd door toenmalige voogd.” (pleegouder)*

*“Gezinsvoogd; haalt zonder overleg het pleegkind bij ons weg en laat deze (tegen de uitspraak van de rechter in!) weer thuis wonen...” (pleegouder)*

*“de verzekering van ons pleegkind bleek niet goed geregeld toen hij de auto van mijn man met een steen had bekrast.” (pleegouder)*

### **Bijleggen (of niet)**

Meningsverschillen, ruzies en conflicten hebben een zeer wisselende impact op het leven van mensen in pleegzorg. Het varieert van een lichte geïrriteerdheid tot een burn-out. De gevolgen kunnen zelfs een traumatisch effect hebben op het hele pleeggezin, de ouders en/of andere familieleden van het pleegkind. Uit de antwoorden kunnen we afleiden dat de gevolgen voor diegene die niet professioneel betrokken zijn heftiger zijn dan voor de mensen die professioneel betrokken zijn. Hieronder treft u enkele voorbeelden.

*“Alle verwensingen/beschuldigingen e.d. die we van de ouders te horen hebben gekregen hebben vooral op mijn man veel impact gehad. Het is bijvoorbeeld lastig om zulke mensen bij je thuis over de vloer te krijgen voor een bezoekenregeling, mocht dat ooit aan de orde zijn. Het vertrouwen wordt geschaad ook al weet je dat de ouders niet anders kunnen en weten te handelen als ze boos zijn.” (pleegouder)*

*“Andere personen die in je leven zijn bedenken zich dan wel om ooit pleegouder te worden. Gaan ze zo met jullie en de kinderen om?” (pleegouder)*

*“Die [ruzies en conflicten, red] hebben enorm veel invloed. Je durft bijna niet te melden dat je erdoorheen zit.. Men heeft niet door dat je een emotionele band hebt met een kind die weer-slag heeft op hele gezin door foute beslissingen van een jeugdbeschermer. Voor haar is het werk voor ons zoveel meer.. Je werkt niet uit de boekjes je werkt met mensen met gevoel.” (pleegouder)*

*“ons gezin ontwrichtte.” (pleegouder)*

*“heel wisselend. het kan storend zijn en verdriet geven als er ruzies met boosheid en verwijten ontstaan. maar het hebben van meningsverschillen kan je helpen om eigen blinde vlekken te vinden als je bereid bent om serieus naar de mening van een ander te luisteren.” (pleegzorg-werker)*

Er werd door een pleegouder ook een positieve reactie gegeven: *“je leert elkaar beter kennen.”*

Gezien de heftigheid van de gevolgen lijkt het belangrijk om de ruzies en conflicten niet te laten voortduren. Op de vraag of het lukt om pleegzorg-gerelateerde ruzies en conflicten weer bij te leggen, geeft ongeveer de helft van de respondenten die ruzie en conflicten kennen, aan dat dit meestal wel lukt, maar niet altijd. Ongeveer 30% zegt dat dit altijd lukt en 15% dat dit soms wel en soms niet lukt. Één pleegouder antwoordt dat dat nooit lukt.

Het is niet gemakkelijk om hieruit een beeld te destilleren hoe vaak ruzies en conflicten wel of niet bijgelegd worden. Duidelijk is wel dat het niet ongewoon is als een ruzie of conflict niet wordt bijgelegd. De

redenen waarom het niet lukt om ruzies en conflicten bij te leggen zijn onder andere: onoverbrugbare meningsverschillen tussen mensen; ouders en pleegouders voelen zich niet serieus genomen (o.a. door inzet van de "machtsfactor" door professionals); te weinig deskundigheid van en gebrekkige communicatie door professionals; onderling wantrouwen. Pleegzorgwerkers geven verder aan dat een situatie vaak té lastig is en hun tijd té beperkt om met alle betrokkenen op één lijn te kunnen komen. Uiteindelijk "moet er een besluit vallen waarmee je verder kunt". Dit is waarschijnlijk wat door (pleeg)ouders ervaren wordt als de machtsfactor.

De gevolgen van het niet bijleggen van een ruzie of conflict zijn vaak heftig. Genoemd worden onder andere: verminderde samenwerking (wordt het meest genoemd), uithuisplaatsing van het pleegkind, traumatisering van het pleegkind en/of (pleeg)ouders, geen vertrouwen meer hebben in de hulpverlening, verbreken van contacten, verandering van hulpverlener.

Tegen de achtergrond van deze heftige gevolgen is het alarmerend te noemen als de ruzie of het conflict niet wordt bijgelegd. Desondanks wordt in slechts 5 gevallen benoemd dat de gezinsvoogd of pleegzorgwerker is vervangen.

### Oorzaak en gevolg

Omdat de respondenten zowel naar de redenen als de gevolgen is gevraagd van het niet bijleggen van conflicten kunnen we deze naast elkaar zetten. Hiervan ziet u in het onderstaande tabel enkele voorbeelden.

Wie	De reden dat ruzie of conflict niet worden bijgelegd	Gevolgen als ruzie of conflict niet worden bijgelegd.
pleegouder	<i>Ouders die blijven hangen in hun eigen beleving. Meerdere gesprekken met hen gehad, maar dit draaide steeds uit op schelden en beledigende opmerkingen. Op een gegeven moment hebben we gezegd dat we geen contact meer met hen wilden, we willen ons niet (herhaaldelijk) zo laten behandelen door hen.</i>	<i>geen contact meer met deze ouders. Wel vervelend voor het kind; hij merkt hoe ouders doen. Gelukkig zijn wij tegenover het kind altijd netjes gebleven over zijn ouders.</i>
Vertrouwenspersoon	<i>Omdat de ouder niet gehoord voelt. Ouder voelt vaak tweede rangs ouder. Ouders worden pas achteraf op de hoogte gebracht en dat vaak veel te zakelijk</i>	<i>Ook al kan de ouder zich bij neerleggen, elke keer blijft een beetje irritatie achter, de wantrouw bouwt dan op, en kunnen heel snel weer in conflict raken.</i>
pleegouder	<i>de pleegzorgwerker luisterde alleen naar ouders en niet naar ons als pleegouder, er werd niet naar het kind gekeken.</i>	<i>uiteindelijk is de pleegzorgwerker van de zaak gehaald.</i>
pleegouder	<i>bij ons ging het om een zeer dwarse puber..... die gelukkig heeft ingezien dat je zonder egels niet kan functioneren in een gezin.</i>	<i>dan had in ons geval de Puber moeten verhuizen..... verhuisdozen staan nog klaar in de kelder..</i>
pleegouder	<i>ondeskundigheid van de voogd</i>	<i>wantrouwen richting voogd</i>

De belangrijkste voorwaarden die genoemd worden om met de personen waarmee een ruzie of conflict is geweest weer verder te kunnen zijn: uitpraten en respect tonen voor elkaar. Daarnaast worden ook genoemd: openheid en eerlijkheid, duidelijke afspraken en excuses maken, wisselen van hulpverlener.

*"Het aanvaarden dat je er anders over denkt maar dat je in belang van het pleegkind samen de schouders er weer onderzet. Samen met elkaar door een deur kan om het beste voor het pleegkind te krijgen. Dan zou je samen een beetje water bij de wijn moeten doen." (pleegouder)*

*"Met de pleegkinderen: uitpraten, uithuilen en knuffelen" (pleegouder)*

*"je in elkaar kunnen verplaatsen. luisteren naar elkaar" (eigen kind)*

### **Voorkomen is beter dan genezen**

Natuurlijk is ook aan de respondenten gevraagd wat ruzies en conflicten in pleegzorg kan voorkómen. Hierop hebben de respondenten de volgende antwoorden gegeven: open en eerlijke communicatie (25 keer), respect tonen voor elkaar, vermijden van lastige situaties en wegslikken van moeilijke momenten. Dit zijn belangrijke middelen om rust te behouden in de pleegzorg-situatie.

*"Soms slik ik teveel terwijl ik eigenlijk mijn mening had kunnen geven. Als het niet zo belangrijk is geef ik geen commentaar. Bij de ouders blijf ik op afstand." (pleegouder)*

*"Ik probeer met alle partijen open, eerlijk en respectvol te communiceren. Ook tegen ouder vertel ik het liefst zelf waar ik tegenaan loop. Pas als ik denk dat me dat echt niet lukt zonder schade aan samenwerking, dan vraag ik of de voogd het met ouders oppakt. Ik probeer ouders te begrijpen en ze serieus te nemen. Ik denk dat ouders dat merken en daardoor kan ik meestal wel veel tegen ze zeggen." (pleegouder)*

*"Je mening en emoties benoemen in plaats van ze 'zijn'." (ouder)*

### **En dan tot slot de gouden tips**

- Tip 1: Blijf in gesprek, blijf open communiceren.
- Tip 2: Trek tijdig aan de bel.
- Tip 3: Laat het belang van het kind voorop staan.
- Tip 4: Wees transparant, open en duidelijk.
- Tip 5: Ga respectvol met elkaar om.

## Eindconclusie en aanbevelingen

Het thema van deze vragenlijst is een belangrijk thema. Pleegzorg-gerelateerde ruzies en conflicten blijken een diepe impact te kunnen hebben op het leven van de betrokkenen.

In eerste instantie lijkt het mee te vallen met de meningsverschillen, ruzies en conflicten in de pleegzorgpraktijk, maar bij nadere beschouwing lijkt er meer te spelen dan in eerste instantie zichtbaar is. Aan de ene kant wordt aangegeven dat men gemakkelijk zegt wat men denkt en voelt, aan de andere kant geeft men aan dat men in veel gevallen voorzichtig is met wat men zegt en de woorden weegt. Ook niet zeggen wat je denkt en voelt en je woorden wegeen hoort bij pleegzorg.

Op je woorden letten en niet altijd zeggen wat je denkt en voelt is natuurlijk vanzelfsprekend wanneer een professional praat met een jongere, maar wat betekent het als het gaat om contact tussen pleegouders, ouders en professionals? Zou het spanning kunnen geven in de relatie en een reden kunnen zijn om de relatie op een laag pitje te zetten? Deze enquête geeft geen antwoord op deze vragen. Er is een groter onderzoek nodig om de impact van niet vanzelfsprekend contact tussen ouders, pleegouders en professionals goed in kaart te brengen.

Een andere conclusie die we kunnen trekken is dat ruzie en conflicten normaal blijken te zijn in pleegzorg. Meer dan de helft van de respondenten kan er over meepraten. Je zou kunnen zeggen: het glas is halfvol, of halfleeg. De gevolgen voor ouders, pleegouders en kinderen van een ruzie of conflict zijn echter vaak heftig blijkt uit de vele voorbeelden die worden gegeven. Genoemd worden onder andere: uithuisplaatsing, traumatisering, wantrouwen en het verbreken van het contact tussen mensen. En lang niet altijd worden de ruzies of conflicten bijgelegd. Uit compassie met de betrokkenen lijkt het ons daarom beter om te spreken over een glas halfleeg. Als we denken aan de ontwikkeling van de kinderen, maar ook omdat pleegouders vrijwillige zorg bieden, lijkt het niet meer dan logisch dat alles op alles wordt gezet om de kans op ruzie of conflict zo klein mogelijk te maken.

Uit de antwoorden van de respondenten blijkt duidelijk dat naar hun idee open communicatie niet alleen kan helpen om ruzies en conflicten op te lossen, het kan ze ook voorkómen. Alleen al uit het feit dat 80% van de pleegouders die de vragenlijst hebben ingevuld niet gemakkelijk tegen ouders zegt wat zij denken en voelen, blijkt dat deze open communicatie in veel gevallen nog ver te zoeken is. Gezien de heftigheid van de gevolgen van ruzie en conflicten lijkt het daarom een goed idee om de resultaten van deze enquête serieus te nemen en doen wat nodig is om de open communicatie en het onderlinge respect tussen de pleegzorgbetrokkenen in het algemeen en tussen ouders en pleegouders in het bijzonder te vergroten. Dat is niet iets dat vanzelf gaat. Daarvoor is veel inzet en waarschijnlijk ook een portie durf en een gezamenlijke visie nodig. Als de geïnvesteerde tijd en aandacht zich echter terugbetaalt in minder ruzie en conflicten, ofwel in meer vertrouwen, minder breakdowns en betere samenwerking, dan is het de investering zeker waard.

Team Landelijk Pleegzorg Panel

Januari 2017