

Cliëntervaringen

PSW beschikt over meerdere instrumenten die informatie geven over de ervaringen van cliënten. Enkele daarvan zijn verschillend per financieringsvorm. In het onderstaande zijn per instrument de bevindingen over het jaar 2023 beschreven.

Geluksscore

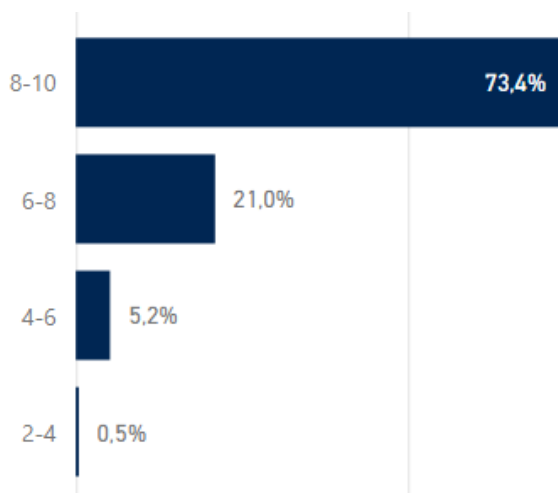
Binnen heel PSW wordt gebruik gemaakt van een zogeheten 'geluksscore', die is gekoppeld aan het ondersteuningsplan. Aan de cliënt (en/of diens ouders/vertegenwoordigers) wordt expliciet gevraagd hoe gelukkig hij/zij is op specifieke domeinen. Dit gebeurt aan de hand van de basisvragenlijst die de begeleider bespreekt met de cliënt en die de kern vormt van het ondersteuningsplan. Deze meting en gesprekken vinden elk jaar opnieuw plaats. De antwoorden van de cliënt (op een schaal van 'Heel erg ongelukkig' tot 'Gelukkig') op de verschillende domeinen worden vertaald in cijfers (2, 4, 6, 8 of 10). De gegeven antwoorden vormen samen een gemiddelde geluksscore per cliënt. De gemiddelde geluksscore over alle vragenlijsten vormt de PSW-brede geluksscore. De geluksscore meet als een soort thermometer de stand van zaken op dat moment, dient als vergelijkingsmateriaal voor volgende metingen en is bedoeld als gespreksonderwerp tussen cliënten (en/of ouder/vertegenwoordiger) en de begeleiding.

De PSW-brede gemiddelde geluksscore in 2023 is 8,5.

Geluksscore per onderdeel



Geluksscore verdeling



Gegevens vanuit de ondersteuningsplansystematiek

Het gemiddeld rapportcijfer waarmee cliënten hun tevredenheid met de geboden ondersteuning door medewerkers van PSW uitdrukken, staat weergegeven in onderstaande tabel. Dit cijfer wordt sinds eind 2019 doorlopend gemeten middels de basisvragenlijsten in de ondersteuningsplansystematiek.

	2020	2021	2022	2023
Wonen en Dagbesteding	8,2	8,4	8,4	8,4
Thuis	8,2	8,3	8,2	8,2
Junior	8,0	8,1	8,2	8,1
Werk	8,1	8,6	8,5	8,4

In eindevaluaties van cliënten die uit zorg gaan of als een zorgvorm wordt afgesloten, wordt aan cliënten en/of ouders/vertegenwoordigers gevraagd om een rapportcijfer te geven over hoe nuttig zij de ondersteuning hebben ervaren. De eindvaluaties worden vooral gebruikt bij PSW Junior en PSW Thuis. Hierin staan ook gegevens die PSW voor cliënten Jeugdwet dient aan te leveren bij het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Veel gemeentes maken gebruik van deze CBS-gegevens. De cijfers worden in onderstaande tabel weergegeven.

Gemiddeld tevredenheidscijfer bij einde traject				
	2020	2021	2022	2023
Cliënten PSW Thuis	8,0	8,2	8,1	8,0
Cliënten PSW Junior	8,3	8,6	8,6	8,4
Ouders/vertegenwoordigers PSW Junior	8,6	8,0	8,5	8,6

Tevens wordt in eindevaluaties aan cliënten en/of ouders/vertegenwoordigers gevraagd in welke mate ze zonder hulp verder kunnen na het afsluiten van de ondersteuning of de zorgvorm. Onderstaand de resultaten.

Mate van zonder hulp verder kunnen na einde traject												
	Helemaal niet mee eens, ik heb juist een zelfde soort of zwaardere hulp nodig			Niet mee eens, maar met een lichtere vorm van hulp red ik het goed			Wel mee eens, voor nu heb ik geen verdere hulp nodig, maar ik verwacht dat ik later nog wel eens om hulp zal aankloppen			Helemaal mee eens, ik heb geen verdere hulp meer nodig		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Cliënten PSW Thuis	15%	24%	25%	20%	13%	24%	24%	24%	22%	41%	38%	29%
Cliënten PSW Junior	0%	20%	27%	14%	20%	15%	0%	10%	27%	86%	50%	31%
Ouders/vertegenwoordigers PSW Junior	22%	15%	14%	12%	16%	5%	22%	22%	24%	44%	47%	57%

Bij bovenstaande tabel dient opgemerkt te worden dat niet voor alle cliënten een (volledige) eind-evaluatie is ingevuld. De scores zijn gebaseerd op 24% van de afgesloten trajecten bij PSW Junior en 29% van de trajecten bij PSW Thuis. In vergelijking met 2022, respectievelijk 42% en 50%, zijn er beduidend minder eind-evaluaties ingevuld.

Als de ondersteuningsplansystematiek werkt zoals bedoeld, kan informatie over tevredenheid in cliëntdossiers gevonden worden. Er is dan geen apart onderzoek nodig. Daardoor worden cliënten, hun ouders/vertegenwoordigers en begeleiders zo min mogelijk belast. Om dit te bereiken wordt er ingezet op het verbeteren van de kwaliteit van de informatie in verschillende onderdelen van de ondersteuningsplansystematiek (basisvragenlijst, ondersteuningsplan, (eind)evaluaties). In 2023 is veel aandacht besteed aan werken volgens het proces van de cliënt, om op deze manier de kwaliteit van de stappen te vergroten. Daarnaast is bij nieuwe teamleiders en gedragswetenschappers meer aandacht geweest voor de kwaliteit van de reflecties.

Cliëntervaringsmeting Wet langdurige zorg (Wlz)

In het najaar van 2022 heeft PSW onderzoek gedaan naar de ervaringen van cliënten en ouders/verwanten die ondersteund worden op basis van de Wlz. Hiervoor is net als in 2019 het instrument Quality Qube gebruikt. PSW heeft er ook deze keer voor gekozen enkel de cliënten te benaderen waarvoor de meting verplicht is op basis van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg, dus cliënten met een Wlz-indicatie en daarbij leveringsvormen ZZP (zorgzwaartepakket) en VPT (volledig pakket thuis). Kijk in de [infographic](#) voor de uitkomsten.

Met de ontwikkelaars van de Quality Qube is in het voorjaar van 2022 van gedachten gewisseld over hoe de ondersteuningsplansystematiek en de Quality Qube zich tot elkaar verhouden. En wat nodig is om de benodigde informatie op te halen uit de ondersteuningsplansystematiek, zodat geen 'apart' onderzoek meer nodig is. In 2023 is met de ECD leverancier afgesproken dat we elk jaar alle evaluaties in PDF aangeleverd krijgen. De PowerBI-medewerkers van PSW proberen uit in welke mate het mogelijk is om uit deze data specifieke elementen toe te voegen aan een Excelbestand. Dit zodat alle informatie van elke cliënt bij elkaar staat en aangeleverd kan worden aan de Quality Qube, zonder te veel (cliënt)informatie aan te leveren. Het antwoord hierop wordt in het eerste kwartaal van 2024 verwacht.

Cliëntervaringsmeting Wmo en Jeugdwet

In 2019 is voor de cliënten die ondersteund worden vanuit de Wmo en Jeugdwet het besluit genomen tevredenheid te meten vanuit de ondersteuningsplansystematiek. Zoals weergegeven in het bovenstaande, zijn in de ondersteuningsplansystematiek vragen opgenomen om tevredenheid

te vertalen in cijfers. Het onderzoek in 2020 was gericht op het ophalen van verhalen van cliënten die betekenis geven aan de cijfers. De informatie in de cliëntdossiers bleek te beperkt, dus is ervoor gekozen een vragenlijst te maken. Kijk in de [infographic](#) voor de uitkomsten.

In het najaar van 2021 is opnieuw een dossieronderzoek gedaan en de informatie bleek wederom nog onvoldoende bruikbaar. We concludeerden dat welke meting we ook doen naast waar we naar toe willen met de ondersteuningsplansystematiek, deze niet de informatie oplevert die we graag zouden willen. We stellen vast dat verschillende manieren van meten voor de diverse sectoren/ financieringsstromen niet de voorkeur heeft.

De werkdruk bij medewerkers, het ontbreken van een externe verplichting (voor de wijze van onderzoek) en op dat moment geen toegevoegde waarde zien van een cliëntervaringsonderzoek, heeft in februari 2022 doen besluiten geen specifieke verkenning voor Junior en Thuis te doen naar het gebruik van de Quality Qube. De focus op de basis, het traject rondom de kwaliteitsverbetering ondersteuningsplannen, heeft prioriteit. Het ophalen van cliëntervaringen en doen van dossieronderzoek wordt hier als 'vanzelfsprekend onderdeel' in meegenomen.

Cliëntervaringsmeting UWV

Elk kwartaal vinden accountgesprekken plaats met het UWV. Het UWV meet de klanttevredenheid over jobcoaching van cliënten die werkzaam zijn in een betaalde baan en daarin ondersteund worden door een jobcoach van PSW. Dit wordt gedaan met een vragenlijst, die de werknemer in aanwezigheid van de jobcoach invult. De meetperiode loopt van juni tot en met juni en een 6,5 geldt als minimale score. Werknemers beoordelen jobcoaching door PSW met een 8,7 (in 2022 was dit 8,6 en in 2021 8,8). Hun werkgevers beoordelen jobcoaching door PSW met een 8,3 (in 2022 was dit 8,5 en in 2021 8,4).

3 van de in totaal 141 werknemers geven aan niet of niet helemaal tevreden te zijn over de begeleiding van de jobcoach. De individuele redenen hiervoor zijn nader geanalyseerd. Vergeleken met de vorige meetperiode geven werkgevers minder kritische punten aan. Aan het begin van een traject wordt extra aandacht besteed aan de afspraken en verwachtingen richting werkgever.

In totaal bleef 91,4 % (een hoge score volgens het UWV) van de cliënten wiens jobcoachperiode eindigde in deze periode aansluitend aan het werk. In 2022 was dit 86,4% en in 2021 83,5%. Het aandeel cliënten dat na 3 jaar wordt gecoacht heeft een positief effect op dit resultaat.

Jobcoaches van PSW ondersteunen cliënten ook op de participatieladder richting (betaalde) arbeid. Voor de trajecten Praktijkassessment (1), Modulair (8), Werkfit (15) en Naar Werk (7) is het percentage geslaagde trajecten een graadmeter voor het UWV. Dit percentage wordt afgezet tegen een landelijk gemiddelde. De normen voor een geslaagd traject zijn duidelijk omschreven en worden strikt gehanteerd door het UWV. Net als in voorgaande jaren merkt PSW Werk dat de normen niet altijd passen bij de individuele situatie waarin cliënten zich bevinden en de rol die begeleiders van PSW Werk hierin voor hen spelen. Niet voldoen aan de normen, kan (onnodig) extra werk in de vorm van verbeterplannen als gevolg hebben of dat de trajecten niet meer uitgevoerd mogen worden door PSW. PSW Werk voert continu het gesprek met de accountmanager van het UWV en arbeidsdeskundigen over het verhaal achter de cijfers. Extern onderzoeksbureau Panteia voert voor PSW tevredenheidsonderzoek uit betreffende deze trajecten. De respons bleek ook dit jaar te laag om resultaten te kunnen delen.

[KLIK OP DEZE ZIN OM IN HET KWALITEITSBEELD PSW 2023 TERUG TE KEREN](#)