

Cliëntervaringen

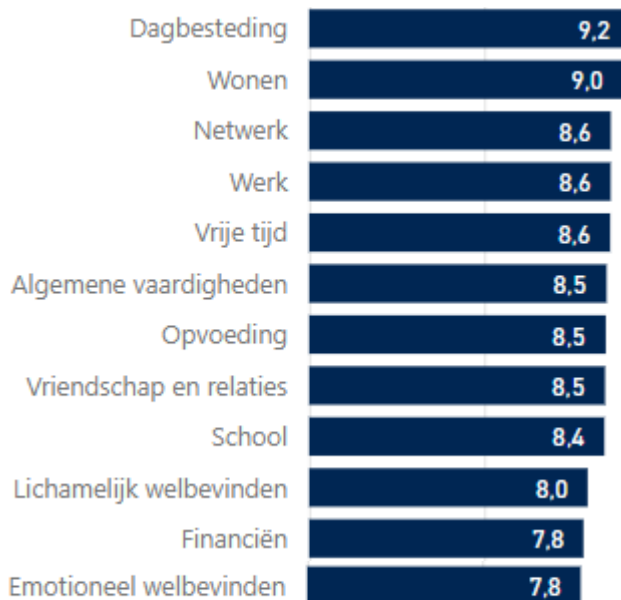
PSW beschikt over meerdere instrumenten die ons inzicht geven in de ervaringen van cliënten. Enkele instrumenten zijn verschillend per financieringsvorm. In deze notitie zijn per instrument de bevindingen over het jaar 2024 beschreven.

Geluksscore

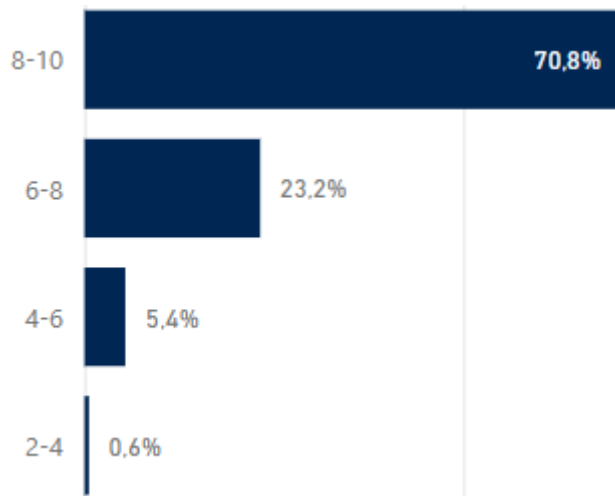
Binnen heel PSW wordt gebruik gemaakt van een zogeheten 'geluksscore', die gekoppeld is aan het ondersteuningsplan. Aan de cliënt (en/of diens ouders/vertegenwoordigers) wordt expliciet gevraagd hoe gelukkig hij/zij is op specifieke domeinen. Dit gebeurt aan de hand van de basisvragenlijst die de begeleider bespreekt met de cliënt en die de kern vormt van het ondersteuningsplan. Deze metingen 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 geluksscores over alle vragenlijsten vormen 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 2024 is 8,4.

Geluksscore per onderdeel



Geluksscore verdeling



Gegevens vanuit de ondersteuningsplansystematiek

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

	2020	2021	2022	2023	2024
Wonen en Dagbesteding	8,2	8,4	8,4	8,4	8,3
Thuis	8,2	8,3	8,2	8,2	8,2
Junior	8,0	8,1	8,2	8,1	8,1
Werk	8,1	8,6	8,5	8,4	8,5

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	2024	
Cliënten PSW Thuis	8,0	8,2	8,1	8,0	8,4	
Cliënten PSW Junior	8,3	8,6	8,6	8,4	7,7	
Ouders/vertegenwoordigers PSW Junior	8,6	8,0	8,5	8,6	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. In de volgende tabel staan 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		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Cliënten PSW Thuis	24%	25%	21%	13%	24%	9%	24%	22%	36%	38%	29%	33%
Cliënten PSW Junior	20%	27%	26%	20%	15%	9%	10%	27%	22%	50%	31%	43%
Ouders/vertegenwoordigers PSW Junior	15%	14%	19%	16%	5%	3%	22%	24%	19%	47%	57%	60%

Bij bovenstaande twee tabellen dient opgemerkt te worden dat niet voor alle cliënten een (volledige) eindevaluatie is ingevuld. De scores zijn gebaseerd op 40% van de afgesloten trajecten bij PSW Junior en 35% van de trajecten bij PSW Thuis. In vergelijking met 2023, respectievelijk 24% en 29%, zijn er meer eindevaluaties ingevuld. (In 2022 was dit 42% en 50%.) Als het proces van de cliënt goed doorlopen wordt, mag verwacht worden dat een eindevaluatie wordt ingevuld voor alle cliënten die een traject afsluiten.

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. In 2024 zijn er kwaliteitseisen voor het ondersteuningsplan opgesteld en gedeeld met alle medewerkers die werken aan de totstandkoming van de ondersteuningsplannen. Tevens is er één plek gemaakt waar alle informatie rondom een ondersteuningsplan te vinden is. Ook zijn er aandachtspunten geformuleerd die bij moeten dragen aan de kwaliteitsverbetering van de OP's. Lees meer in de [nieuwsbrief](#) die de ondersteuningsplancommissie heeft opgesteld.

Cliëntervaringsmeting Wet langdurige zorg (Wlz)

In het najaar van 2022 heeft PSW onderzoek gedaan naar de ervaringen van cliënten en ouders/vertegenwoordigers 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 naar de [infographic](#) voor de uitkomsten.

In samenwerking met de ontwikkelaars van de Quality Qube en de leverancier van het elektronisch cliëntendossier (ECD) is uitgezocht wat noodzakelijk is om de benodigde informatie op te halen uit de ondersteuningsplansystematiek, zodat geen 'apart' onderzoek meer nodig is. Uiteindelijk hebben we er in 2024 voor gekozen de Quality Qube vragen toe te voegen aan de basisvragenlijsten van alle financieringsvormen. Deze kunnen sinds 14 oktober 2024 ingevuld worden en gebruiken we in 2025 voor een nieuwe cliëntervaringsmeting door de ontwikkelaars van de Quality Qube. De vragen aan ouders/vertegenwoordigers zullen wel in een aparte vragenlijst gesteld worden.

In december 2024 heeft de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) aangekondigd dat er een nieuw instrument is toegevoegd aan de VGN Waaier cliëntervaringsinstrumenten, namelijk het Goed Leven Gesprek op basis van de LACCS-waarden voor mensen met ernstige meervoudige beperkingen (EMB). Aangezien we bij PSW in een aantal teams volgens de LACCS-waarden werken, bekijken we in 2025 in hoeverre we de uitkomsten ervan kunnen meenemen in de cliëntervaringsmeting.

Cliëntervaringsmeting Wmo en Jeugdwet

Zoals toegelicht in het hoofdstuk 'Gegevens vanuit de ondersteuningsplansystematiek', zijn in de ondersteuningsplansystematiek vragen opgenomen om tevredenheid te vertalen in cijfers.

Het toevoegen van de Quality Qube vragen aan de basisvragenlijsten biedt sinds oktober 2024 de mogelijkheid om de cliëntervaringen voor alle financieringsvormen te meten. In 2025 kan de keuze gemaakt worden of we de gegevens voor Wmo en Jeugdwet willen benutten. En of we ze zelf gaan duiden of dit, net als voor de Wlz, laten doen door de ontwikkelaars van de Quality Qube.

Een korte terugblik op overwegingen en keuzes in de afgelopen jaren:

- In 2019 is voor de cliënten die ondersteund worden vanuit de Wmo en Jeugdwet het besluit genomen tevredenheid te meten vanuit de ondersteuningsplansystematiek.
- In 2020 bleek de inhoudelijke informatie in de cliëntdossiers te beperkt. Om betekenis te kunnen geven aan de cijfers, zijn er daarom aan de hand van een vragenlijst verhalen van cliënten opgehaald. Kijk naar 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

PSW Werk begeleidt mensen met een ondersteuningsvraag bij het vinden en behouden van passend werk. Hierbij wordt de participatieladder gehanteerd, die aangeeft in welke mate iemand zelfstandig kan werken. PSW Werk biedt ondersteuning op basis van de Wmo, Participatiewet, Jeugdwet, UWV trajecten, gemeentelijke trajecten en Wlz. De gegevens in dit hoofdstuk gaan over de trajecten waarbij het UWV betrokken is.

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. Hun werkgevers beoordelen jobcoaching door PSW met een 8,4.

Beoordeling jobcoaching door PSW				
	2021	2022	2023	2024
Werknemers	8,8	8,6	8,7	8,7
Werkgevers	8,4	8,5	8,3	8,4

Geen van de in totaal 140 werknemers geven aan niet of niet helemaal tevreden te zijn over de begeleiding van de jobcoach.

In totaal bleef 91,2% (een hoge score volgens het UWV) van de cliënten wiens jobcoachperiode eindigde in deze periode aansluitend aan het werk. Het aandeel cliënten dat na 3 jaar wordt gecoacht heeft een positief effect op dit resultaat.

	2021	2022	2023	2024
Percentage cliënten dat aansluitend aan de jobcoachperiode aan het werk is gebleven	83,5	86,4	91,4	91,2

Jobcoaches van PSW ondersteunen cliënten ook op de participatieladder richting (betaalde) arbeid. Voor de trajecten Praktijkassessment (2), Modulair (25), Werkfit (11) en Naar Werk (6) 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.

Binnen het inkoopkader ondersteunt PSW Werk cliënten in hun re-integratie. De kandidaten die een traject binnen het inkoopkader hebben gehad, ontvangen na afloop van het traject een verzoek van extern bureau Panteia voor het invullen van een klanttevredenheidsonderzoek. Het UWV stelt PSW de eis een respons van 40% te behalen, dit is in 2024 gelukt.

Beoordeling ondersteuning binnen het inkoopkader	
	2024
Modulair	8,0
Naar Werk	8,6
Werkfit	7,5