

Memo Kwaliteitsmonitoring Ondersteuning & Regie bij Huishouden 2025

Aan: Gecontracteerde Zorgaanbieders Perceel 5: Resultaatgebied ORH
Van: Contractteam H5
Datum: Juli 2026
Onderwerp: Kwaliteitsmonitoring Ondersteuning & Regie bij het Huishouden (ORH), uitkomsten 2025

Inleiding

Jaarlijks laten de H5-gemeenten onderzoek uitvoeren naar de kwaliteit van de geleverde ondersteuning op resultaatgebied 'Ondersteuning & Regie bij het Huishouden' (hierna: ORH), ook wel bekend als de 'Schouw ORH'. Deze kwaliteitsmonitoring wordt momenteel uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau *Verder Groep*. Het onderzoek naar de geleverde kwaliteit kan bestaan uit twee delen: een belevingsonderzoek (subjectief) en een technische meting (objectief). *Verder Groep* legt zo'n 475 huisbezoeken af, naar rato verdeeld onder 4 van de H5-gemeenten. Let op: Levering in Pijnacker-Nootdorp is niet meegenomen in de kwaliteitsmonitor, aangezien ORH in deze gemeente op een andere manier is ingekocht.

Resultaten

De technische meting wordt gescoord op een schaal van 4 tot 8 en de beleving op een schaal van 1 tot 10. De gemiddelde uitkomsten over 2025 zijn opgenomen in onderstaande tabel, afgezet tegen de resultaten in 2024.

	2025	2024
<i>Technische Meting (Score 4-8)</i>	7,80	7,75
<i>Belevingsonderzoek (Score 0-10)</i>	7,10	7,07

Gemiddeld genomen zijn de uitkomsten in 2025 dus (licht) gestegen ten opzichte van 2024. Wat wel opvalt is dat de individuele resultaten wat verder uiteenlopen: er is dus meer kwaliteitsverschil zichtbaar tussen aanbieders dan in 2024. Er zijn bijna geen onvoldoendes behaald: slechts 1,1% had voor één of beide metingen een score lager dan 6.

Conclusies en aanbevelingen

De resultaten laten zien dat de basis op orde lijkt voor wat betreft kwaliteit. De verbeterpunten bevinden zich vooral op het gebied van *communicatie, organisatie en continuïteit*. Natuurlijk zijn deze punten niet los te zien van de landelijke personeelstekorten in zorg en welzijn. Uitval of personeels tekorten zijn niet altijd te voorkomen – maar het is wél mogelijk om hier op een verantwoorde en professionele manier mee om te gaan. Naar aanleiding van de kwaliteitsmonitoring de volgende aanbevelingen richting aanbieders geformuleerd:

- Communiceer tijdig en transparant richting cliënten wanneer vervanging niet mogelijk is.
- Geef voorrang aan kwetsbare cliënten bij inzet en vervanging.
- Versterk de zelfstandigheid en inzetbaarheid van personeel door te focussen op basisvaardigheden, werken volgens het zorgplan en duidelijke communicatie met cliënten.
- Zorg ervoor dat nieuwe of jonge hulpen bij complexe situaties passende ondersteuning krijgen.
- Werk het zorgplan regelmatig bij wanneer nodig en zorg dat het aanwezig is bij de cliënt. Zo is voor cliënten duidelijk welke ondersteuning wordt geleverd en hebben huishoudelijke hulpen meer houvast bij inzet en vervanging.
- Verbeter communicatie en maak gebruik van standaardberichten of vaste belmomenten.

Vragen?

Heeft u naar aanleiding van deze informatie nog vragen? Neemt u dan contact op met uw contractmanager.