

# WERKEN AAN PERSPECTIEF

## Uitkomsten telefonische enquête onder uitkeringsgerechtigden

INTERNETBIJLAGE BIJ HET REKENKAMERRAPPORT OVER HET ONDERZOEK NAAR DE  
DIENSTVERLENING AAN UITKERINGSGERECHTIGDEN MET EEN AFSTAND TOT DE  
ARBEIDSMARKT IN DE GEMEENTE UTRECHT

26 maart 2019  
Status: definitief

## REKENKAMER UTRECHT:

### LEDEN:

Peter van den Berg (voorzitter)  
Carolien de Boer  
Gerard Bukkems (tot 1 oktober 2018)  
Sjoerd Keulen

### MEDEWERKERS ONDERZOEK:

Johan Snoei  
Mario van den Berg  
Joppe van Woudenberg (stagiair tot 1 juni 2018)

### CONTACTGEGEVENS:

Postadres: Postbus 16200, 3500 CE Utrecht  
Telefoon: 030 – 286 1391  
E-mail: [rekenkamer@utrecht.nl](mailto:rekenkamer@utrecht.nl)  
Website: [www.rekenkamer.utrecht.nl](http://www.rekenkamer.utrecht.nl)

## INLEIDING

Voor u liggen de uitkomsten van de telefonische enquête die de Rekenkamer Utrecht door I&O Research heeft laten afnemen onder uitkeringsrechtigden in de arrangementen 3 en arrangement 4 van de Participatiewet in de gemeente Utrecht. De uitkeringsgerechtigden zijn benaderd in de periode van 12 april tot en met 5 juni 2018.

## STEEKPROEF & RESPONS

In beide arrangement is gewerkt met een steekproef van bruto 1.500 uitkeringsgerechtigden. In arrangement 3 hebben 370 uitkeringsgerechtigden aan de telefonische enquête meegewerkt (respons 24,7%), in arrangement 4 354 (respons 23,6%). Ongeveer een derde van de respondenten heeft geweigerd om deel te nemen, in arrangement 3 lag het weigeringspercentage iets lager dan in arrangement 4. De redenen voor non-respons zijn vermeld in de onderstaande tabel. Dit betekent voor beide arrangementen een voldoende hoge respons om in de uitkomsten uitsplitsingen naar arrangement te presenteren.

Bijlage 7 van het rapport bevat de verdere onderzoeksverantwoording.

**Tabel 1** Overzicht respons steekproeven arrangementen 3 en 4

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Geen telefoonnummer beschikbaar	13	0,9%	71	4,7%	84	2,8%
Onjuist telefoonnummer	120	8,0%	183	12,2%	303	10,1%
Geen gehoor / antwoord apparaat /	216	14,4%	258	17,2%	474	15,8%
<b>Totaal niet bereikt</b>	<b>349</b>	<b>23,3%</b>	<b>512</b>	<b>34,1%</b>	<b>861</b>	<b>28,7%</b>
Succesvol afgenomen	370	24,7%	354	23,6%	724	24,1%
Niet afgenomen						
Afspraak gemaakt of probeerafspraak (niet meer bereikt)	207	13,8%	5	0,3%	212	7,1%
Taalbarrière	105	7,0%	52	3,5%	157	5,2%
Weigering	469	31,3%	577	38,5%	1.046	34,9%
Principieel	197	13,1%	224	14,9%	421	14,0%
Geen tijd	22	1,5%	27	1,8%	49	1,6%
Wel schriftelijk	1	0,1%	1	0,1%	2	0,1%
Ziekte	8	0,5%	38	2,5%	46	1,5%
Langere tijd afwezig	13	0,9%	17	1,1%	30	1,0%
Overig	228	15,2%	270	18,0%	498	16,6%
<b>Totaal bereikt</b>	<b>1.151</b>	<b>108,0%</b>	<b>988</b>	<b>104,3%</b>	<b>2.139</b>	<b>71,3%</b>
<b>Totaal bruto steekproef</b>	<b>1.500</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.500</b>	<b>100,0%</b>	<b>3.000</b>	<b>100,0%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

Dit tabellenboek presenteert eerst de algemene kenmerken van de uitkeringsgerechtigden die aan de telefonische enquête hebben meegewerkt en de antwoorden op de gestelde vragen.

#### A. ACHTERGRONDKENMERKEN

**Tabel A1** Wat is de hoogste opleiding waar u een diploma van heeft? (n = 724)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Geen	63	17%	67	19%	130	18%
Lager onderwijs / basisonderwijs	44	12%	60	17%	104	14%
Lager of middelbaar algemeen voortgezet	23	6%	43	12%	66	9%
Praktijkonderwijs	3	1%	9	3%	12	2%
Voortgezet speciaal onderwijs	2	1%	2	1%	4	1%
Hoger algemeen voortgezet onderwijs	34	9%	28	8%	62	9%
Lager beroepsonderwijs	21	6%	23	6%	44	6%
Middelbaar beroepsonderwijs	77	21%	52	15%	129	18%
Hoger beroepsonderwijs	30	8%	18	5%	48	7%
Wetenschappelijk onderwijs	34	9%	27	8%	61	8%
Anders, namelijk:	39	11%	25	7%	64	9%
<b>Totaal</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>	<b>724</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel A1A** Wat is de hoogste opleiding waar u een diploma van heeft? Naar categorieën. (n = 724)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Laag	193	52%	246	70%	439	61%
Midden	110	30%	68	19%	178	25%
Hoog	66	18%	32	9%	98	13%
Onbekend	1	0%	8	2%	9	1%
<b>Totaal</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>	<b>724</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel A2** Wat is uw leeftijd? (n = 724)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Jonger dan 23 jaar	18	5%	3	1%	21	3%
Van 23 tot 27 jaar	31	8%	10	3%	41	6%
Van 27 tot 35 jaar	93	25%	24	7%	117	16%
Van 35 tot 45 jaar	109	29%	61	17%	170	23%
Van 45 tot 50 jaar	35	9%	52	15%	87	12%
Van 50 tot 55 jaar	48	13%	49	14%	97	13%
Van 55 tot 65 jaar	31	8%	130	37%	161	22%
65 jaar en ouder	1	0%	19	5%	20	3%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	4	1%	6	2%	10	1%
<b>Totaal</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>	<b>724</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel A2A** Wat is uw leeftijd? Naar 3 categorieën (n = 724)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Jonger dan 27 jaar	44	12%	11	3%	55	8%
Van 27 tot 55 jaar	288	78%	186	53%	474	65%
55 jaar en ouder	38	10%	157	44%	195	27%
<b>Totaal</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>	<b>724</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel A3** Met wie woont u in uw woning? (n = 724)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Ik woon alleen	150	41%	185	52%	335	46%
Ik woon alleen, met mijn kind(eren)	84	23%	54	15%	138	19%
Kinderen onder de 5 jaar	25	7%	7	2%	32	4%
Ik en mijn partner, zonder kinderen	30	8%	35	10%	65	9%
Ik en mijn partner, met kind(eren)	72	19%	50	14%	122	17%
Kinderen onder de 5 jaar	38	10%	10	3%	48	7%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	10	3%	2	1%	12	2%
Anders, namelijk:	21	6%	26	7%	47	6%
Geen antwoord	3	1%	2	1%	5	1%
<b>Totaal</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>	<b>724</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel A4** Heeft uw partner een eigen inkomen? (n = 187)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Ja, namelijk: uit een eigen onderneming	0	0%	0	0%	0	0%
Ja, namelijk: uit werk	4	4%	5	6%	9	5%
Ja, namelijk: uit een uitkering	42	42%	38	44%	80	43%
Ja, namelijk: anders, namelijk....	6	6%	3	3%	9	5%
Nee	47	47%	36	42%	83	44%
Dat weet ik niet/ik wil dat liever niet	1	1%	1	1%	2	1%
Geen antwoord	1	1%	3	3%	4	2%
<b>Totaal</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel A5** Mag ik vragen wat per maand uw netto maandinkomen is? (n = 724)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Minder dan €1.100 per maand	270	73%	263	74%	533	74%
€1.100 tot €1.500 per maand	70	19%	62	18%	132	18%
€1.500 tot €2.000 per maand	5	1%	2	1%	7	1%
Dat weet ik niet/ ik wil dat liever niet zeggen	25	7%	27	8%	52	7%
<b>Totaal</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>	<b>724</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel A6** Wat is uw geboorteland? (n = 724)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Nederland	106	29%	184	52%	290	40%
Marokko	41	11%	63	18%	104	14%
Turkije	25	7%	26	7%	51	7%
Suriname, Antillen, Aruba	9	2%	14	4%	23	3%
Syrië	47	13%	2	1%	49	7%
Eritrea	20	5%	3	1%	23	3%
Iran	13	4%	7	2%	20	3%
Irak	16	4%	5	1%	21	3%
Afghanistan	16	4%	9	3%	25	4%
Soedan	4	1%	2	1%	6	1%
Somalië	11	3%	4	1%	15	2%
Anders, Europees	17	5%	13	4%	30	4%
Anders, Aziatisch	11	3%	7	2%	18	3%
Anders, Afrikaans	20	5%	10	3%	30	4%
Anders, overig	11	3%	3	1%	14	2%
Geen antwoord	3	1%	2	1%	5	1%
<b>Totaal</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>	<b>724</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel A6A** In welk land is uw vader geboren? (n = 724)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Nederland	77	21%	161	46%	238	33%
Marokko	50	14%	68	19%	118	16%
Turkije	34	9%	30	9%	64	9%
Suriname, Antillen, Aruba	16	4%	18	5%	34	5%
Syrië	47	13%	2	1%	49	7%
Eritrea	19	5%	3	1%	22	3%
Iran	14	4%	7	2%	21	3%
Irak	16	4%	5	1%	21	3%
Afghanistan	16	4%	9	3%	25	4%
Soedan	4	1%	1	0%	5	1%
Somalië	12	3%	4	1%	16	2%
Anders, Europees	13	4%	17	5%	30	4%
Anders, Aziatisch	11	3%	11	3%	22	3%
Anders, Afrikaans	20	5%	12	3%	32	4%
Anders, overig	10	3%	1	0%	11	2%
Geen antwoord	11	3%	5	1%	16	2%
<b>Totaal</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>	<b>724</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel A6B** In welk land is uw moeder geboren? (n = 724)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Nederland	80	22%	168	48%	248	34%
Marokko	49	13%	67	19%	116	16%
Turkije	34	9%	30	9%	64	9%
Suriname, Antillen, Aruba	15	4%	16	5%	31	4%
Syrië	48	13%	2	1%	50	7%
Eritrea	20	5%	3	1%	23	3%
Iran	14	4%	7	2%	21	3%
Irak	16	4%	5	1%	21	3%
Afghanistan	16	4%	9	3%	25	4%
Soedan	3	1%	1	0%	4	1%
Somalië	11	3%	3	1%	14	2%
Anders, Europees	13	4%	15	4%	28	4%
Anders, Aziatisch	11	3%	10	3%	21	3%
Anders, Afrikaans	22	6%	11	3%	33	5%
Anders, overig	10	3%	2	1%	12	2%
Geen antwoord	8	2%	5	1%	13	2%
<b>Totaal</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>	<b>724</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

## B. HUIDIGE LEEFSITUATIE

**Tabel B1** Ontvangt u op dit moment een uitkering? Zo ja, van wie? (n = 724)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Ja, van de gemeente	335	91%	332	94%	667	92%
Ja, van het UWV (WW / WIA / Wajong)	9	2%	7	2%	16	2%
Ja, van de gemeente en het UWV	5	1%	10	3%	15	2%
Nee	11	3%	1	0%	12	2%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	10	3%	4	1%	14	2%
<b>Totaal</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>	<b>724</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel B2** Mag ik u vragen hoe lang u een uitkering ontvangt? (n = 724)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Korter dan een 0,5 jaar	16	4%	4	1%	20	3%
Tussen 0,5 en 1 jaar	32	9%	13	4%	45	6%
Tussen 1 en 2 jaar	85	23%	30	8%	115	16%
Tussen 2 en 3 jaar	53	14%	17	5%	70	10%
Tussen 3 en 5 jaar	82	22%	56	16%	138	19%
Tussen 5 en 10 jaar	69	19%	119	34%	188	26%
Tussen 10 en 20 jaar	17	5%	70	20%	87	12%
Langer dan 20 jaar	2	1%	38	11%	40	6%
Tijdelijk	0	0%	0	0%	0	0%
Inmiddels beëindigd	14	4%	7	2%	21	3%
<b>Totaal</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>	<b>724</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel B3** Weet u in welk arrangement u bent ingedeeld? (n = 724)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Ja, in arrangement 1	16	4%	9	3%	25	3%
Ja, in arrangement 2	9	2%	3	1%	12	2%
Ja, in arrangement 3	38	10%	4	1%	42	6%
Ja, in arrangement 4	20	5%	45	13%	65	9%
Nee, weet ik niet	287	78%	293	83%	580	80%
<b>Totaal</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>	<b>724</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018



**Tabel B4** Wat betekent dat volgens u? (op basis van open antwoorden, n = 144)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Raakt aan de afstand tot de arbeidsmarkt	11	13%	23	38%	34	24%
Raakt aan beperkingen en ziekte	9	11%	16	26%	25	17%
Raakt aan persoonlijke situatie zonder werk	7	8%	11	18%	18	13%
Raakt aan lengte van verblijf in Nederland	11	13%	1	2%	12	8%
Raakt aan situatie op de arbeidsmarkt	0	0%	1	2%	1	1%
Raakt aan iets anders	14	17%	1	2%	15	10%
Weet niet	22	27%	4	7%	26	18%
Geen antwoord	4	5%	1	2%	5	3%
Niet van toepassing	5	6%	3	5%	8	6%
<b>Totaal</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel B5** Hoe ziet uw week eruit? (open antwoorden, n = 714)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
<b>Huishoudelijke activiteiten</b>						
Het huishouden	244	66%	231	65%	475	66%
Voor kinderen zorgen	136	37%	86	24%	222	31%
Eten koken	228	62%	223	63%	451	63%
De boodschappen doen	244	66%	223	63%	467	65%
<b><i>Totaal huishoudelijke activiteiten</i></b>	<b>291</b>	<b>79%</b>	<b>287</b>	<b>81%</b>	<b>578</b>	<b>80%</b>
<b>Werkgerelateerde activiteiten</b>						
Vrijwilligerswerk	92	25%	83	23%	175	23%
Mantelzorg aan ouders, kinderen, enz	18	5%	27	8%	45	6%
Dagbesteding	4	1%	10	3%	14	1%
Arbeidsmatige activering	3	1%	-	-	3	0%
Werkervaringsplek	23	6%	1	0%	24	2%
Deeltijdwerk	23	6%	7	2%	30	4%
Op zoek naar werk	75	20%	16	5%	91	12%
Werk	10	3%	1	0%	11	2%
<b><i>Totaal werkgerelateerde activiteiten</i></b>	<b>190</b>	<b>51%</b>	<b>123</b>	<b>35%</b>	<b>313</b>	<b>43%</b>
<b>Sociale activiteiten</b>						
Hobby's uitoefenen	91	25%	86	24%	177	24%
Sociale ontmoetingsplaats	48	13%	43	12%	91	13%
Sporten	108	29%	66	19%	174	22%
Afspreken met familie	121	33%	146	41%	267	37%
Afspreken met vrienden of bekenden	142	38%	130	37%	272	38%
<b><i>Totaal sociale activiteiten</i></b>	<b>225</b>	<b>61%</b>	<b>233</b>	<b>66%</b>	<b>458</b>	<b>63%</b>
Opleiding	119	32%	26	7%	145	17%
Onder behandeling	23	6%	13	4%	36	5%
Religieuze activiteiten	3	1%	6	2%	9	1%
Iets anders, namelijk:	8	2%	7	2%	15	2%

Niets	3	1%	15	4%	18	3%
Weet niet / geen antwoord / niet van toepassing	3		7		10	

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Vraag:** Waar doet u uw dagbestedingsactiviteiten? (n = 10)

Genoemd: Boogh, De Wilg, Reinaerde, De Tussenvoorziening, Wij3.0, weet niet/geen antwoord

**Vraag:** Via wie bent u hier (bij de aanbieder van uw dagbesteding) terecht gekomen? (n = 10)

Genoemd: buurtteam, praktijkondersteuner huisarts, internet, andere hulpverleners

**Vraag:** Waar doet u uw arbeidsmatige activering? (n = 3)

Weet ik niet.

**Vraag:** Via wie bent u hier (bij de aanbieder van uw arbeidsmatige activering) terecht gekomen?

(n = 3)

Via de gemeente Utrecht.

**Tabel B7** Als u kijkt naar hoe uw week er op dit moment uit ziet, hoe tevreden bent u daar dan over? Op een schaal van 1 tot 10, zeer ontevreden tot zeer tevreden (n = 724).

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
1	8	2%	11	3%	19	3%
2	4	1%	4	1%	8	1%
3	16	4%	13	4%	29	4%
4	15	4%	27	8%	42	6%
5	51	14%	46	13%	97	13%
6	73	20%	70	20%	143	20%
7	97	26%	81	23%	178	25%
8	59	16%	47	13%	106	15%
9	12	3%	16	5%	28	4%
10	17	5%	11	3%	28	4%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	18	5%	28	8%	46	6%
<b>Totaal</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>	<b>724</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel B7A** Als u kijkt naar hoe uw week er op dit moment uit ziet, hoe tevreden bent u daar dan over? Gemiddeld en naar categorie (n = 724).

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Gemiddeld cijfer:	6,4		6,2		6,3	
Voldoende	258	70%	225	64%	483	67%
Onvoldoende	94	25%	101	29%	195	27%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	18	5%	28	8%	46	6%
<b>Totaal</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>	<b>724</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel B8** Heeft u naar uw mening voldoende sociale contacten? (n = 724)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Ja	285	77%	269	76%	554	77%
Nee	81	22%	73	21%	154	21%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	4	1%	12	3%	16	2%
<b>Totaal</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>	<b>724</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder Uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel B9** Kunt u uitleggen welke sociale contacten u hebt? (n = 554, meerdere antwoorden mogelijk)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Ik heb een partner	92	32%	73	27%	165	30%
Ik heb mijn ouder(s)	84	30%	58	22%	142	26%
Ik heb mijn kinderen (en kleinkinderen)	130	46%	141	52%	271	49%
Ik heb voldoende vrienden en bekenden	159	56%	120	45%	279	50%
Ik heb enkele goede vrienden en bekenden	97	34%	100	37%	197	36%
Ik heb goede burenen	140	49%	119	44%	259	47%
Ik heb goede begeleiding, van...	21	7%	18	7%	39	7%
<i>Buurtteam</i>	5	2%	8	3%	13	2%
<i>Arts of behandelaar</i>	9	3%	9	3%	18	3%
<i>School</i>	1	0%	1	0%	2	0%
<i>Gemeente</i>	5	2%	0	0%	5	1%
<i>Anders</i>	3	1%	3	1%	6	1%
Ik heb mijn familie	20	7%	24	9%	44	8%
Ik heb mijn collega's	12	4%	11	4%	23	4%
Anders namelijk:	34	12%	22	8%	56	10%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	3	1%	2	1%	5	1%

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel B10** U geeft aan dat u niet tevreden bent over uw sociale contacten. Waar heeft u behoefte aan? (n = 154)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Ik mis een partner	13	16%	11	15%	24	16%
Ik heb behoefte aan (meer) met mijn ouder(s)	8	10%	4	6%	12	8%
Ik heb behoefte aan (meer) met mijn kinderen (en kleinkinderen)	5	6%	4	6%	9	6%
Ik heb behoefte aan (contact met) vrienden en bekenden	23	29%	22	30%	45	29%
Ik heb behoefte aan een goede vriend(en) en/of bekende(n)	20	25%	15	21%	35	23%
Ik heb behoefte aan goede burens	12	15%	9	12%	21	14%
Ik heb behoefte aan begeleiding van:	3	4%	5	7%	8	5%
Ik heb geen behoefte, vind het wel prima zo	12	15%	15	21%	27	18%
Ik heb op dit moment geen behoefte	6	8%	4	6%	10	7%
Ik heb behoefte aan contact met familie	3	4%	2	3%	5	3%
Ik heb behoefte aan collega's / studiegenoten	6	8%	3	4%	9	6%
Anders, namelijk:	4	5%	4	6%	8	5%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	7	9%	7	10%	14	9%

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

### C. GEZONDHEIDSSITUATIE

**Tabel C1** Hoe beoordeelt u uw eigen gezondheid? (n = 724)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Goed	139	38%	31	9%	170	23%
Voldoende	54	15%	40	11%	94	13%
Matig	69	19%	110	31%	179	25%
Slecht	50	14%	118	33%	168	23%
Wisselend	43	12%	43	12%	86	12%
Anders, namelijk: ...	13	4%	8	2%	21	3%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	2	1%	4	1%	6	1%
<b>Totaal</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>	<b>724</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel C1A** Wat maakt dat u uw gezondheid als < matig, slecht, wisselend, anders > beoordeelt?  
(n = 454)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Lichamelijke klachten	132	75%	221	79%	353	78%
Psychische klachten	49	28%	77	28%	126	28%
Overige gezondheidsklachten	27	15%	47	17%	74	16%
Geen antwoord	3	2%	9	3%	12	3%
n =	175		279		454	

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel C2** Gaat u voor uw klachten naar bijvoorbeeld een dokter, fysiotherapeut, psycholoog of psychiater? (n = 433 => matige, slechte, of wisselende gezondheid)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Naar de huisarts	105	65%	151	56%	256	59%
Naar het ziekenhuis	78	48%	137	51%	215	50%
Naar de fysiotherapeut	54	33%	70	26%	124	29%
Naar de psycholoog	41	25%	58	21%	99	23%
Naar de psychiater	15	9%	27	10%	42	10%
Naar het buurtteam	9	6%	19	7%	28	6%
Anders, namelijk: zelfstandig specialist, maatschappelijk werker, alternatieve geneeskunde, praktijkondersteuner huisarts	10	6%	24	9%	34	8%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	0	0%	1	0%	1	0%
Geen	11	7%	22	8%	33	8%

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel C2A** Aantal hulpverleners (n = 433 => matige, slechte, of wisselende gezondheid)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Geen hulpverleners	11	7%	22	8%	33	8%
Eén hulpverlener	58	36%	102	38%	160	37%
Twee hulpverleners	45	28%	80	30%	125	29%
Drie hulpverleners	33	20%	47	17%	80	18%
Vier hulpverleners	11	7%	16	6%	27	6%
Vijf hulpverleners	3	2%	4	1%	7	2%
Zes hulpverleners	1	1%	0	0%	1	0%
<b>Totaal</b>	<b>162</b>	<b>100%</b>	<b>271</b>	<b>100%</b>	<b>433</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel C3** Denkt u dat uw gezondheid in de toekomst beter wordt? (n = 724)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Ja	200	54%	100	28%	300	41%
Nee	58	16%	136	38%	194	27%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	66	18%	102	29%	168	23%
Geen antwoord / niet van toepassing	46	12%	16	5%	62	9%
<b>Totaal</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>	<b>724</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel C3A** Denkt u dat uw gezondheid in de toekomst beter wordt? (n = 264 => gezondheid goed of voldoende)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Ja	105	54%	31	44%	136	52%
Nee	19	10%	13	18%	32	12%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	24	12%	12	17%	36	14%
Geen antwoord / niet van toepassing	45	23%	15	21%	60	23%
<b>Totaal</b>	<b>193</b>	<b>100%</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>	<b>264</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel C3B** Denkt u dat uw gezondheid in de toekomst beter wordt? (n = 433 => gezondheid matig, slecht, wisselend, anders)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Ja	93	53%	69	25%	162	36%
Nee	39	22%	123	44%	162	36%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	42	24%	87	31%	129	28%
Geen antwoord / niet van toepassing	1	1%	0	0%	1	0%
<b>Totaal</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>	<b>279</b>	<b>100%</b>	<b>454</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

## D. WERKERVARING

**Tabel D1** Heeft u in het verleden betaald of onbetaald werk gedaan? (n = 724)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Ja, zowel betaald als onbetaald	66	18%	66	19%	132	18%
Ja, onbetaald werk	40	11%	20	6%	60	8%
Ja, betaald werk	170	46%	204	58%	374	52%
Ja, betaald werk en ik doe op dit moment betaald werk in deeltijd	8	2%	1	0%	9	1%
Ja, onbetaald werk en ik doe op dit moment betaald werk in deeltijd	1	0%	0	0%	1	0%
Ja, betaald werk en ik doe op dit moment onbetaald werk	9	2%	5	1%	14	2%
Ja, onbetaald werk en ik doe op dit moment onbetaald werk	3	1%	1	0%	4	1%
Nee	73	20%	55	16%	128	18%
Geen antwoord	0	0%	2	1%	2	0%
<b>Totaal</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>	<b>724</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel D1A** Wat voor werk heeft u gedaan? (betaald werk, n = 530)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Agrarische sector	4	2%	9	3%	13	2%
Industrie	31	12%	30	11%	61	12%
Bouw	9	4%	20	7%	29	5%
Groothandel	16	6%	7	3%	23	4%
Detailhandel	56	22%	48	17%	104	20%
Logistiek en vervoer	12	5%	13	5%	25	5%
Horeca	48	19%	37	13%	85	16%
ICT	5	2%	1	0%	6	1%
Financiële dienstverlening	3	1%	2	1%	5	1%
Zakelijke dienstverlening	71	28%	92	33%	163	31%
Overheid	9	4%	7	3%	16	3%
Onderwijs	26	10%	17	6%	43	8%
Gezondheids- en welzijnszorg	27	11%	31	11%	58	11%
Cultuur, sport en recreatie	4	2%	4	1%	8	2%
Persoonlijke dienstverlening	10	4%	8	3%	18	3%
Uitzendwerk	1	0%	10	4%	11	2%
Zelfstandig ondernemer	9	4%	28	10%	37	7%
Geen antwoord	6	2%	8	3%	14	3%
n =	254		276		530	

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel D1B** Wat voor werk heeft u gedaan? (onbetaald werk, n = 211)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Agrarische sector	2	2%	4	4%	6	3%
Industrie	1	1%	0	0%	1	0%
Bouw	1	1%	1	1%	2	1%
Groothandel	1	1%	1	1%	2	1%
Detailhandel	9	8%	8	9%	17	8%
Logistiek en vervoer	1	1%	2	2%	3	1%
Horeca	6	5%	3	3%	9	4%
ICT	1	1%	0	0%	1	0%
Financiële dienstverlening	0	0%	0	0%	0	0%
Zakelijke dienstverlening	12	10%	5	5%	17	8%
Overheid	4	3%	1	1%	5	2%
Onderwijs	15	13%	6	7%	21	10%
Gezondheids- en welzijnszorg	14	12%	19	21%	33	16%
Cultuur, sport en recreatie	4	3%	0	0%	4	2%
Persoonlijke dienstverlening	8	7%	5	5%	13	6%
Uitzendwerk	0	0%	0	0%	0	0%
Zelfstandig ondernemer	0	0%	1	1%	1	0%
Geen antwoord	44	37%	41	45%	85	40%
n =	119		92		211	

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel D2** Hoelang geleden bent u gestopt met betaald werk? (n = 530)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
1 jaar of korter	26	10%	6	2%	32	6%
Tussen 1 en 2 jaar	30	12%	14	5%	44	8%
Tussen 2 en 3 jaar	26	10%	16	6%	42	8%
Tussen 3 en 5 jaar	47	19%	36	13%	83	16%
Tussen 5 en 10 jaar	61	24%	73	26%	134	25%
Tussen 10 en 20 jaar	21	8%	59	21%	80	15%
Tussen 20 en 30 jaar	1	0%	27	10%	28	5%
30 jaar of langer	0	0%	13	5%	13	2%
Weet niet/ geen antwoord	42	17%	32	12%	74	14%
<b>Totaal</b>	<b>254</b>	<b>100%</b>	<b>276</b>	<b>100%</b>	<b>530</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018



**Tabel D2A** Hoelang geleden bent u gestopt met onbetaald werk? (n = 211)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
1 jaar of korter	20	17%	8	9%	28	13%
Tussen 1 en 2 jaar	8	7%	4	4%	12	6%
Tussen 2 en 3 jaar	8	7%	10	11%	18	9%
Tussen 3 en 5 jaar	8	7%	10	11%	18	9%
Tussen 5 en 10 jaar	11	9%	13	14%	24	11%
Tussen 10 en 20 jaar	2	2%	8	9%	10	5%
Tussen 20 en 30 jaar	0	0%	0	0%	0	0%
30 jaar of langer	0	0%	1	1%	1	0%
Weet niet/ geen antwoord	62	52%	38	41%	100	47%
<b>Totaal</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>	<b>211</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel D3** Wat is de belangrijkste reden dat u bent gestopt met werken?  
(betaald en/of onbetaald, n = 566)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Vanwege mijn lichamelijke klachten/beperkingen	67	24%	123	42%	190	34%
Vanwege mijn psychische klachten/beperkingen	25	9%	47	16%	72	13%
Ik ben door mijn werkgever ontslagen	19	7%	11	4%	30	5%
Mijn contract is beëindigd	42	15%	18	6%	60	11%
Ik ben op eigen initiatief gestopt	8	3%	7	2%	15	3%
Ik kon het niet meer opbrengen om te gaan werken	3	1%	10	3%	13	2%
Ik wilde ander werk	3	1%	1	0%	4	1%
Ik ging verhuizen	6	2%	4	1%	10	2%
Zwangerschap / zorg voor kind(eren)	14	5%	17	6%	31	5%
Ik ging een opleiding volgen	9	3%	0	0%	9	2%
Ik ben gevlucht	11	4%	0	0%	11	2%
Ik ben een eigen bedrijf gestart	2	1%	1	0%	3	1%
Het werk hield op	18	7%	14	5%	32	6%
Door een scheiding	6	2%	9	3%	15	3%
Anders, namelijk: detentie, problemen	10	4%	13	4%	23	4%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	33	12%	15	5%	48	8%
<b>Totaal</b>	<b>276</b>	<b>100%</b>	<b>290</b>	<b>100%</b>	<b>566</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel D4** Wat voor werk doet u? (n = 28)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Detailhandel	1	5%	0	0%	1	4%
Horeca	4	19%	0	0%	4	14%
Zakelijke dienstverlening	1	5%	1	14%	2	7%
Overheid	1	5%	0	0%	1	4%
Onderwijs	2	10%	0	0%	2	7%
Persoonlijke dienstverlening	1	5%	0	0%	1	4%
Geen antwoord	11	52%	5	71%	16	57%
Weet ik niet/ wil ik niet zeggen	0	0%	1	14%	1	4%
<b>Totaal</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel D5** Om hoeveel uur per week gaat het gemiddeld? (n = 28)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Aantal met vaste uren	7	33%	1	14%	8	29%
<i>Gemiddeld aantal uren per week</i>	<i>16</i>		<i>3</i>		<i>14</i>	
Wisselend	2	10%	0	0%	2	7%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	2	10%	1	14%	3	11%
Geen antwoord	10	48%	5	71%	15	54%
<b>Totaal</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel D6** Heeft u, sinds u gestopt bent met (volledig) betaald werk, geprobeerd om (weer) betaald of onbetaald werk te vinden? (n = 472)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Ja, betaald werk	158	73%	111	44%	269	57%
Ja, onbetaald werk	8	4%	12	5%	20	4%
Nee	46	21%	123	48%	169	36%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	5	2%	9	4%	14	3%
<b>Totaal</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>	<b>255</b>	<b>100%</b>	<b>472</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel D7** Zocht u zelf of met hulp van anderen? (n = 289)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Ik zocht zelf	82	49%	66	54%	148	51%
Met hulp van anderen, namelijk van:						
De gemeente	13	8%	8	7%	21	7%
Familie, vrienden en/of bekenden	16	10%	6	5%	22	8%
Het buurtteam	1	1%	2	2%	3	1%
Het UWV	3	2%	2	2%	5	2%
Een traject of instrument	7	4%	9	7%	16	6%
Een werkgever	2	1%	0	0%	2	1%
Een sociaal ondernemer	2	1%	0	0%	2	1%
Een uitzendbureau	3	2%	3	2%	6	2%
Een ander	0	0%	1	1%	1	0%
Allebei	24	14%	13	11%	37	13%
Weet ik niet	3	2%	2	2%	5	2%
Geen antwoord	10	6%	11	9%	21	7%
<b>Totaal</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>	<b>289</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel D8** Zou u in de toekomst (nog / weer) werk willen doen? (n = 472)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Ja, betaald werk	184	85%	117	46%	301	64%
Ja, onbetaald werk	3	1%	14	5%	17	4%
Nee	10	5%	77	30%	87	18%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	20	9%	47	18%	67	14%
<b>Totaal</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>	<b>255</b>	<b>100%</b>	<b>472</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel D8A** Wat zou u graag willen doen? (betaald werk, n = 301 ) Aan het werk ...

Werk	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
In de agrarische sector	6	3%	3	2%	9	3%
In de industrie	3	2%	1	1%	4	1%
In de bouw	6	3%	1	1%	7	2%
In de groothandel	1	1%	1	1%	2	1%
In de detailhandel	15	8%	13	10%	28	9%
In de sector logistiek en vervoer	14	7%	7	5%	21	7%
In de horeca	3	2%	4	3%	7	2%
In de ICT	7	4%	3	2%	10	3%
In de zakelijke dienstverlening	34	18%	12	9%	46	14%
Bij de overheid	3	2%	2	2%	5	2%
In het onderwijs	14	7%	5	4%	19	6%
In de gezondheids- en welzijnszorg	29	16%	24	18%	53	17%
In de sector cultuur, sport en recreatie	3	2%	3	2%	6	2%
In de persoonlijke dienstverlening	5	3%	7	5%	12	4%
Als zelfstandig ondernemer	8	4%	8	6%	16	5%
Geen antwoord	5	3%	3	2%	8	3%
Weet ik niet/ wil ik niet zeggen	31	17%	34	26%	65	20%
<b>Totaal</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Vraag:** Wat zou u graag willen doen? (onbetaald werk, n = 17)

De invulling van onbetaald werk is nog weinig concreet: 10 van de 17 die onbetaald werk zoeken, weten niet wat ze willen gaan doen. Respondenten die het wel weten, hebben voorkeur voor werk in de gezondheidszorg (4), de agrarische sector (2) en de zakelijke dienstverlening (1).

**Tabel D10** Wat heeft u nodig, en van wie? (n = 318)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Begeleiding	50	27%	25	19%	75	24%
Opleiding	57	30%	22	17%	79	25%
Financiële ondersteuning	27	14%	7	5%	34	11%
Startkapitaal (voor een eigen bedrijf)	5	3%	4	3%	9	3%
Geschikte werkgever / een passende werkplek	40	21%	19	15%	59	19%
Een betere gezondheid	20	11%	24	18%	44	14%
Betere taalvaardigheid	3	2%	3	2%	6	2%
Juiste randvoorwaarden (VOG, vervoer, aangepaste werktijden, rijbewijs, vrijheid (van regels), uit de schulden, geen zorg voor kinderen)	21	11%	20	15%	41	13%
Geen antwoord	5	3%	5	4%	10	3%
Weet ik niet	28	15%	29	22%	57	18%
Niets	2	1%	3	2%	5	2%
n =	187		131		318	

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

## E. CONTACT MET DE GEMEENTE

**Tabel E1A** Ik noem een aantal mogelijkheden om contact te hebben met de gemeente Utrecht. Op welke manier heeft u in het afgelopen jaar contact gehad? (meerdere antwoorden mogelijk, n = 724)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Telefonisch	208	60%	129	43%	337	52%
Per e- mail	209	60%	77	25%	286	44%
Per brief	221	64%	168	56%	389	60%
Gesprek op het stadskantoor	287	82%	145	48%	432	66%
Gesprek op de werk- /wijkcontactdag(en)	136	39%	159	53%	295	45%
Gesprek op het spreekuur van Werk en Inkomen in Overvecht	36	10%	57	19%	93	14%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	22		52		74	

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel E1B** Hoe tevreden bent u met uw laatste contact? (gemiddelde cijfers)

	Arrange- ment 3	Arrange- ment 4	Totaal
Telefonisch	6,8	6,9	6,9
Per e- mail	7,2	6,8	7,1
Per brief	7,1	7,2	7,1
Gesprek op het stadskantoor	7,0	7,3	7,1
Gesprek op de werk- /wijkcontactdag(en)	6,6	7,5	7,1
Gesprek op het spreekuur van Werk en Inkomen in Overvecht	6,9	7,0	6,9

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel E1C** Hoe tevreden bent u met uw laatste contact? (onvoldoende 1-5 /voldoende 6 – 10)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	1-5	6-10	1-5	6-10	1-5	6-10
Telefonisch	19%	81%	18%	82%	19%	81%
Per e- mail	14%	86%	18%	82%	15%	85%
Per brief	17%	83%	12%	88%	15%	85%
Gesprek op het stadskantoor	19%	81%	14%	86%	17%	83%
Gesprek op de werk- /wijkcontactdag(en)	25%	75%	9%	91%	16%	84%
Gesprek op het spreekuur van Werk en Inkomen in Overvecht	25%	75%	10%	89%	16%	84%

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel E2** Hoe vaak heeft u in de afgelopen twee jaar telefonisch of persoonlijk contact gehad met de gemeente? (n = 724)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Wekelijks	11	3%	4	1%	15	2%
Maandelijks	42	11%	17	5%	59	8%
Een keer per drie maanden	133	36%	59	17%	192	27%
Een keer per half jaar	67	18%	46	13%	113	16%
Een keer per jaar	37	10%	89	25%	126	17%
Een keer in de afgelopen twee jaar	14	4%	22	6%	36	5%
Geen contact	20	5%	64	18%	84	12%
Anders namelijk:	18	5%	17	5%	35	5%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	28	8%	36	10%	64	9%
<b>Totaal</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>	<b>724</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel E3** Wat vindt u van het aantal momenten dat u contact hebt gehad met de gemeente?  
(n = 585)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Te vaak	26	8%	18	7%	44	8%
Precies goed	235	72%	185	71%	420	72%
Te weinig	48	15%	20	8%	68	12%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	17	5%	36	14%	53	9%
<b>Totaal</b>	<b>326</b>	<b>100%</b>	<b>259</b>	<b>100%</b>	<b>585</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel E4** Heeft u in het afgelopen jaar een uitnodiging ontvangen voor de wijkcontactdag / werkcontactdag? (n = 724)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Ja	137	37%	123	35%	260	36%
Nee	147	40%	106	30%	253	35%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	43	12%	28	8%	71	10%
Vraag niet gekregen	43	12%	97	27%	140	19%
<b>Totaal</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>	<b>724</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel E5** Bent u ook naar deze dag toegegaan? (n = 262)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Ja	105	77%	86	69%	191	73%
Nee	27	20%	38	30%	65	25%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	5	4%	1	1%	6	2%
<b>Totaal</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>	<b>262</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel E6** Wat is volgens u het doel van deze dag? (n = 191)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Bespreken hoe het gaat	10	10%	40	47%	50	26%
Bespreken gezondheid	1	1%	3	3%	4	2%
Voor het sociale contact	0	0%	2	2%	2	1%
Informereren over mogelijkheden	10	10%	7	8%	17	9%
Aan een traject helpen	11	10%	3	3%	14	7%
Aan het werk helpen	46	44%	11	13%	57	30%
Aan vrijwilligerswerk helpen	0	0%	3	3%	3	2%
Aan het ondernemen krijgen	1	1%	0	0%	1	1%
Naar werk duwen	5	5%	1	1%	6	3%
Controleren recht uitkering	0	0%	3	3%	3	2%

Het is een verplichting	5	5%	1	1%	6	3%
Geen idee	6	6%	6	7%	12	6%
Anders	1	1%	1	1%	2	1%
Geen antwoord	9	9%	5	6%	14	7%
<b>Totaal</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>	<b>191</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel E7** Mag ik u vragen wat de reden is dat u niet bent gegaan? (n = 65)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Ik had geen zin	0	0%	1	3%	1	2%
Ik had geen tijd	4	15%	5	13%	9	14%
Ik durfde niet te gaan	0	0%	1	3%	1	2%
Ik verwachtte niet dat het zinvol zou zijn	2	7%	4	11%	6	9%
Ik kon niet vanwege mijn lichamelijke beperking(en)	4	15%	13	34%	17	26%
Ik kon niet vanwege mijn psychische beperking(en)	2	7%	2	5%	4	6%
Door persoonlijke omstandigheden	4	15%	1	3%	5	8%
Ik had andere verplichtingen	2	7%	3	8%	5	8%
Ik had al werk, dagbesteding of een opleiding	5	19%	0	0%	5	8%
Mijn taalvaardigheid is niet voldoende	0	0%	1	3%	1	2%
Ik was op vakantie	0	0%	1	3%	1	2%
Anders	2	7%	3	8%	5	8%
Weet niet / geen antwoord	2	7%	3	8%	5	8%
<b>Totaal</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel E8** Heeft u op dit moment of in het verleden contact gehad met het buurtteam? (n = 724)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Ja, op dit moment	111	30%	117	33%	228	31%
Ja, in het verleden wel, nu niet meer	100	27%	106	30%	206	28%
Ik nee, nooit gehad	123	33%	107	30%	230	32%
Nee, wat is het buurtteam?	20	5%	8	2%	28	4%
Weet ik niet / geen antwoord / wil ik niet zeggen	16	4%	16	5%	32	4%
<b>Totaal</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>	<b>724</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018



**Tabel E9** Waarover heeft / had u contact met het buurtteam?  
(meerdere antwoorden mogelijk, n = 434)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Om informatie of advies te krijgen	83	39%	101	45%	184	42%
Persoonlijke begeleiding door een medewerker	63	30%	79	35%	142	33%
Aanvraag Wmo-voorzieningen	6	3%	29	13%	35	8%
Aanvraag dagbesteding	1	0%	5	2%	6	1%
Aanvraag arbeidsmatige activering	5	2%	1	0%	6	1%
Hulp bij schulden / schulddienstverlening	35	17%	25	11%	60	14%
Aanvraag uitkering of individuele toeslagen	20	9%	12	5%	32	7%
Hulp voor andere gezinsleden	17	8%	7	3%	24	6%
Hulp bij mijn administratie	19	9%	15	7%	34	8%
Hulp bij wonen / huisvesting	4	2%	4	2%	8	2%
Hulp bij het vinden van een betaalde baan	4	2%	0	0%	4	1%
Hulp bij het vinden van een onbetaalde baan	5	2%	5	2%	10	2%
Hulp bij het leren van de taal	2	1%	2	1%	4	1%
Hulp bij scheiding	8	4%	1	0%	9	2%
Anders	20	9%	14	6%	34	8%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	4	2%	11	5%	15	3%
n =	211		223		434	

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel E10** Hoe tevreden bent u over het contact (dat u heeft gehad) met het buurtteam op een schaal van 1 tot 10? (n = 434)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Gemiddeld cijfer:	7,9		7,6		7,7	
Onvoldoende (1-5)	20	9%	24	11%	44	10%
Voldoende (6-10)	180	85%	187	84%	367	85%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	11	5%	12	5%	23	5%
<b>Totaal</b>	<b>211</b>	<b>100%</b>	<b>223</b>	<b>100%</b>	<b>434</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel E11** Waarom bent u tevreden over het contact met het buurtteam? (n = 366)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Goede informatie of advies	14	8%	12	6%	26	7%
Goede aansluiting ondersteuning op behoefte	54	30%	48	26%	102	28%
Goede bereikbaarheid	5	3%	3	2%	8	2%
Snelle ondersteuning	6	3%	7	4%	13	4%
Goede kwaliteit (van de dienst)	45	25%	51	27%	96	26%
Deskundig personeel	22	12%	34	18%	56	15%
Vriendelijk personeel (bejegening)	20	11%	18	10%	38	10%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	8	4%	6	3%	14	4%
Geen antwoord	5	3%	8	4%	13	4%
<b>Totaal</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel E12** Waarom bent u ontevreden over het contact met het buurtteam? (n = 53<sup>1</sup>)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Geen goede informatie of advies	0	0%	1	3%	1	2%
Geen goede aansluiting ondersteuning op behoefte	8	35%	11	37%	19	36%
Slechte bereikbaarheid	1	4%	0	0%	1	2%
Trage ondersteuning	3	13%	1	3%	4	8%
Geen goede kwaliteit (van de dienst)	5	22%	5	17%	10	19%
Geen deskundig personeel	5	22%	9	30%	14	26%
Geen vriendelijk personeel (bejegening)	1	4%	3	10%	4	8%
<b>Totaal</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

<sup>1</sup> Op deze vraag hebben naast de respondenten die een onvoldoende gaven ook een deel van de respondenten die een kleine voldoende (6) gaven een antwoord gegeven. Deze punten zijn meegenomen in deze tabel.

## F. OORDEEL OVER DE DIENSTVERLENING

**Tabel F1** Welk rapportcijfer geeft u de gemeente Utrecht als het gaat om:

	Arrangement 3	Arrangement 4	Totaal
De snelheid van werken	6,7	6,7	6,7
De informatie die u krijgt	7,1	7,0	7,0
De telefonische bereikbaarheid	6,7	6,8	6,7
Hoe professioneel de medewerkers zijn	7,1	7,0	7,0
De manier waarop medewerkers met u omgaan	7,3	7,3	7,3
De mogelijkheden voor hulp	6,7	6,7	6,7
De kwaliteit van de service die u ontvangt	7,2	7,0	7,1
De resultaten die met de contacten bereikt worden	6,9	6,9	6,9

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel F1A** Welk rapportcijfer geeft u de gemeente Utrecht als het gaat om:  
(onvoldoende 1-5 /voldoende 6 – 10)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	1-5	6-10	1-5	6-10	1-5	6-10
De snelheid van werken	23%	77%	20%	80%	22%	78%
De informatie die u krijgt	15%	85%	14%	86%	14%	86%
De telefonische bereikbaarheid	21%	79%	18%	82%	20%	80%
Hoe professioneel de medewerkers zijn	14%	86%	15%	85%	15%	85%
De manier waarop medewerkers met u omgaan	12%	88%	10%	90%	11%	89%
De mogelijkheden voor hulp	21%	79%	21%	79%	21%	79%
De kwaliteit van de service die u ontvangt	12%	88%	11%	89%	12%	88%
De resultaten die met de contacten bereikt worden	15%	85%	14%	86%	15%	85%

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Vraag:** Waarom bent u ontevreden over < gevraagd wanneer onvoldoende op bovengenoemde aspecten>?

=> uiteenlopende open antwoorden die zijn beschreven in de nota van bevindingen bij de betreffende onderwerpen.

**Tabel F2** Heeft u gebruik gemaakt van een ondersteuningstraject van de gemeente Utrecht?  
(n = 724)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Ja	221	60%	98	28%	319	44%
Nee	124	34%	217	61%	341	47%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	25	7%	39	11%	64	9%
<b>Totaal</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>	<b>724</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel F3** Van welk traject heeft u gebruik gemaakt? (meerdere antwoorden mogelijk, n = 319)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Eigen dienstverlening	62	28%	25	26%	87	27%
Dienstverlening sociaal ondernemers	18	8%	0	0%	18	6%
Dienstverlening werkgeversservicepunt (WSP)	14	6%	0	0%	14	4%
Dienstverlening werkervaringsplek	44	20%	24	24%	68	21%
Dienstverlening instrument	101	46%	44	45%	145	45%
Anders	38	17%	20	20%	58	18%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	27	12%	43	44%	70	22%

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel F4** Hoe tevreden bent u met het ondersteuningstraject op een schaal van 1 tot 10? (n = 319)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Gemiddeld cijfer:	6,8		6,9		6,8	
Onvoldoende (1-5)	42	19%	19	19%	61	19%
Voldoende (6-10)	150	68%	70	71%	220	69%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	29	13%	9	9%	38	12%
<b>Totaal</b>	<b>221</b>	<b>100%</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>	<b>319</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Vraag:** Wat maakt dat u tevreden bent over het traject? (n = 220)  
Open antwoorden verwerkt in het rapport

**Vraag:** Wat maakt dat u ontevreden bent over het traject? (n = 61)  
Open antwoorden verwerkt in het rapport

**Tabel F5** Heeft het ondersteuningstraject u iets opgeleverd? Zo ja, wat? Zo nee, waarom niet? (n = 319)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Ja	102	46%	48	49%	150	47%
Nee	70	32%	35	36%	105	33%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	49	22%	15	15%	64	20%
<b>Totaal</b>	<b>221</b>	<b>100%</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>	<b>319</b>	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel F5A** Zo ja, wat? (n = 150)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Inburgering	6	6%	0	0%	6	4%
Taalbeheersing	29	28%	4	8%	33	22%
Betaald werk	5	5%	2	4%	7	5%
Onbetaald werk	5	5%	3	6%	8	5%
Dagbesteding	0	0%	1	2%	1	1%
Opleiding	12	12%	2	4%	14	9%
Vaardigheden	26	25%	4	8%	30	20%
Werkervaring	6	6%	0	0%	6	4%
Cursus of training	2	2%	0	0%	2	1%
Traject zelf	4	4%	6	13%	10	7%
Netwerk / contacten	10	10%	5	10%	15	10%
Vertrouwen	8	8%	3	6%	11	7%
Betere financiële situatie	6	6%	9	19%	15	10%
Anders	6	6%	7	15%	13	9%
Geen antwoord	2	2%	4	8%	6	4%

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel F5B** Zo nee, waarom niet? (n = 105)

	Arrangement 3		Arrangement 4		Totaal	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Geen werk	17	24%	0	0%	17	16%
Geen enkel resultaat	9	13%	4	11%	13	12%
Traject heeft niets toegevoegd	9	13%	8	23%	17	16%
Gezondheid is verslechterd	8	11%	10	29%	18	17%
Traject was niet passend	12	17%	1	3%	13	12%
Anders	16	23%	9	26%	25	24%
Geen antwoord	1	1%	3	9%	4	4%

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel F6** Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken? (totaal, n = 724)

	Eens	Oneens	Geen mening	Totaal
Ik begrijp de informatie die ik van de gemeente Utrecht krijg	577	94	53	<b>724</b>
	80%	13%	7%	<b>100%</b>
Medewerkers van de gemeente nemen voldoende de tijd om dingen aan mij uit te leggen	535	92	97	<b>724</b>
	74%	13%	13%	<b>100%</b>
De gemeente is voor mij altijd goed te bereiken	541	101	82	<b>724</b>
	75%	14%	11%	<b>100%</b>
De medewerkers van de gemeente geven goed antwoord op mijn vragen	517	111	96	<b>724</b>
	71%	15%	13%	<b>100%</b>
De medewerkers van de gemeente maken duidelijke afspraken en komen hun afspraken na	514	90	120	<b>724</b>
	71%	12%	17%	<b>100%</b>
De medewerkers van de gemeente luisteren goed naar wat ik zeg over wat ik kan en wil	477	133	114	<b>724</b>
	66%	18%	16%	<b>100%</b>
Ik word door de medewerkers van de gemeente serieus genomen	528	90	106	<b>724</b>
	73%	12%	15%	<b>100%</b>
Door de hulp van de gemeente Utrecht ben ik beter in staat om mijn dag nuttig in te vullen	338	179	207	<b>724</b>
	47%	25%	29%	<b>100%</b>
Door de hulp van de gemeente Utrecht heb ik meer kans op het vinden van werk	279	164	281	<b>724</b>
	39%	23%	39%	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel F6A** Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken? (arrangement 3, n = 370)

	Eens	Oneens	Geen mening	Totaal
Ik begrijp de informatie die ik van de gemeente Utrecht krijg	303	48	19	<b>370</b>
	82%	13%	5%	<b>100%</b>
Medewerkers van de gemeente nemen voldoende de tijd om dingen aan mij uit te leggen	280	52	38	<b>370</b>
	76%	14%	10%	<b>100%</b>
De gemeente is voor mij altijd goed te bereiken	286	54	30	<b>370</b>
	77%	15%	8%	<b>100%</b>
De medewerkers van de gemeente geven goed antwoord op mijn vragen	274	60	36	<b>370</b>
	74%	16%	10%	<b>100%</b>
De medewerkers van de gemeente maken duidelijke afspraken en komen hun afspraken na	276	52	42	<b>370</b>
	75%	14%	11%	<b>100%</b>
De medewerkers van de gemeente luisteren goed naar wat ik zeg over wat ik kan en wil	250	74	46	<b>370</b>
	68%	20%	12%	<b>100%</b>
Ik word door de medewerkers van de gemeente serieus genomen	278	50	42	<b>370</b>
	75%	14%	11%	<b>100%</b>
Door de hulp van de gemeente Utrecht ben ik beter in staat om mijn dag nuttig in te vullen	195	89	86	<b>370</b>
	53%	24%	23%	<b>100%</b>
Door de hulp van de gemeente Utrecht heb ik meer kans op het vinden van werk	200	93	77	<b>370</b>
	54%	25%	21%	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018

**Tabel F6B** Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken? (arrangement 4, n = 354)

	Eens	Oneens	Geen mening	Totaal
Ik begrijp de informatie die ik van de gemeente Utrecht krijg	274	46	34	<b>354</b>
	77%	13%	10%	<b>100%</b>
Medewerkers van de gemeente nemen voldoende de tijd om dingen aan mij uit te leggen	255	40	59	<b>354</b>
	72%	11%	17%	<b>100%</b>
De gemeente is voor mij altijd goed te bereiken	255	47	52	<b>354</b>
	72%	13%	15%	<b>100%</b>
De medewerkers van de gemeente geven goed antwoord op mijn vragen	243	51	60	<b>354</b>
	69%	14%	17%	<b>100%</b>
De medewerkers van de gemeente maken duidelijke afspraken en komen hun afspraken na	238	38	78	<b>354</b>
	67%	11%	22%	<b>100%</b>
De medewerkers van de gemeente luisteren goed naar wat ik zeg over wat ik kan en wil	227	59	68	<b>354</b>
	64%	17%	19%	<b>100%</b>
Ik word door de medewerkers van de gemeente serieus genomen	250	40	64	<b>354</b>
	71%	11%	18%	<b>100%</b>
Door de hulp van de gemeente Utrecht ben ik beter in staat om mijn dag nuttig in te vullen	143	90	121	<b>354</b>
	40%	25%	34%	<b>100%</b>
Door de hulp van de gemeente Utrecht heb ik meer kans op het vinden van werk	79	71	204	<b>354</b>
	22%	20%	58%	<b>100%</b>

Bron: Telefonische enquêtes onder uitkeringsgerechtigden Rekenkamer Utrecht, 2018