



UITKOMSTEN TELEFONISCHE ENQUÊTE ONDER CLIËNTEN

**INTERNETBIJLAGE BIJ HET REKENKAMERRAPPORT 'STOF TOT NADENKEN'.
EEN ONDERZOEK NAAR DE ERVARINGEN MET EN RESULTATEN VAN HULP
BIJ HET HUISHOUDEN IN DE GEMEENTE UTRECHT.**

11 juni 2026
Eindrapport

REKENKAMER UTRECHT

LEDEN

- Paul Venhoeven (voorzitter)
- Nanda 't Lam
- Sjoerd Keulen (tot 1 september 2025)
- Stephan Grimmelikhuijsen (vanaf 20 november 2025)

MEDEWERKERS ONDERZOEK

- Johan Snoei
- Vince van Houten

CONTACTGEGEVENS

030 - 286 1391

rekenkamer@utrecht.nl

utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/rekenkamer

Postbus 16200, 3500 CE Utrecht

1. INLEIDING

Dit document bevat de uitkomsten van de telefonische enquête die Ipsos I&O in opdracht van de Rekenkamer Utrecht afnam onder inwoners van de gemeente Utrecht die hulp bij het huishouden ontvangen. De inwoners zijn telefonisch benaderd in de periode van 30 juni tot en met 21 juli 2025.

2. WERKWIJZE EN RESPONS

De gemeente Utrecht heeft uit de totale populatie van inwoners die van hulp bij het huishouden gebruikmaken (6.070 per 30 mei 2025) een steekproef van 2.100 cliënten getrokken. Een Excelbestand met daarin de gegevens van de cliënten is via een beveiligde verbinding door de gemeente Utrecht met Ipsos I&O gedeeld. De 2.100 cliënten hebben namens de Rekenkamer Utrecht een persoonlijke brief gekregen met daarin uitleg over het rekenkameronderzoek, de telefonische enquête en dat zij mogelijk door Ipsos I&O werden gebeld om de enquête af te nemen. De brief is door de Rekenkamer Utrecht opgesteld, maar het koppelen van adresgegevens aan de brieven (en de verzending van de brieven) is door de gemeente Utrecht uitgevoerd. De Rekenkamer Utrecht heeft tijdens het proces op geen enkel moment toegang gehad tot persoonsgegevens van cliënten, en heeft de AVG-regelgeving gevolgd. De Functionaris Gegevensbescherming en de Decentrale Information Security Officer van Raadsorganen zijn bij dit proces betrokken geweest.

De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een vastgestelde vragenlijst. Deze vragenlijst is door de Rekenkamer Utrecht opgesteld, met input van de gemeente Utrecht, de Wmo Cliëntenraad Utrecht en Ipsos I&O. In totaal zijn 2.100 cliënten door Ipsos I&O benaderd. Daarvan hebben 981 cliënten de telefoon opgenomen, en wilden 781 cliënten meewerken aan het onderzoek. In totaal hebben 742 respondenten de enquête volledig doorlopen.

Tabel 2.1 Totaaloverzicht respons en non-respons

	Aantal	Percentage
Heeft vragenlijst volledig doorlopen	742	35,3%
Heeft vragenlijst onvolledig doorlopen	39	1,9%
Niet bereikt met belpogingen	1.119	53,3%
Geen tijd om deel te nemen	19	0,9%
Geen zin om deel te nemen	29	1,4%
Respondent werkt niet mee aan (telefonische) onderzoeken / enquêtes	12	0,6%
Respondent is ziek / fysiek niet in staat om mee te werken	50	2,4%
Respondent ontving hulp bij het huishouden, maar nu niet meer	8	0,4%
Respondent heeft een indicatie, maar ontvangt geen hulp bij het huishouden	1	0,0%
Respondent twijfelt of antwoorden wel vertrouwelijk worden verwerkt	0	0,0%

Respondent is bang dat meedoen gevolgen heeft voor de ontvangen hulp	2	0,1%
Respondent wil de reden niet geven	16	0,8%
Anders, namelijk...	63	3,0%
Totaal	2.100	100%

Van de 742 respondenten die de volledige vragenlijst hebben doorlopen ontvangen 703 respondenten zorg in natura (ZiN) en kopen 39 respondenten zelf zorg in middels een persoonsgebonden budget (PGB).

Tabel 2.2 Verdeling respondenten in ZiN en PGB

	Aantal	Percentage
Hulp bij het huishouden ZiN	703	94,7%
Hulp bij het huishouden PGB	39	5,3%
Totaal	742	100%

In 2022 is de hulp bij het huishouden getransformeerd. Dat betekent dat de gemeente is opgedeeld in twee gebieden: Noord en Zuid. In gebied Noord verzorgen uitsluitend aanbieders Docura Thuiszorg en Zorgwacht de zorg in natura (ZiN) hulp bij het huishouden. In gebied Zuid wordt ZiN hulp bij het huishouden uitsluitend geleverd door Tzorg en Emile Thuiszorg. Onderstaande tabel geeft het betrouwbaarheidspercentage van onze steekproef aan voor het totaal aan ZiN-cliënten (t.o.v. het klantbestand van 30 mei 2025), en voor respectievelijk gebied Noord en gebied Zuid. Het aantal PGB-respondenten is ten opzichte van de populatie PGB-cliënten te klein om een statistisch representatief beeld te geven. De betrouwbaarheid daarvan is daarom niet in tabel 2.3 opgenomen.

Tabel 2.3 Betrouwbaarheidspercentage steekproeven totaal (ZiN + PGB), uitsluitend ZiN, en voor ZiN in respectievelijk gebied Noord en gebied Zuid
(bij een proportie van 0,5, een foutmarge van 5% en populatiecorrectie)

	Aantal steekproef	Aantal populatie	Percentage betrouwbaar
ZiN + PGB hulp bij het huishouden totaal	742	6.070	98,7%
ZiN hulp bij het huishouden totaal	703	5.372	99,6%
ZiN hulp bij het huishouden gebied Noord	276	2.180	92,5%
ZiN hulp bij het huishouden gebied Zuid	427	3.192	97,4%

Van de antwoorden op de gesloten vragen is voorliggend tabellenboek opgemaakt. De data geven een indicatief beeld van wat inwoners in Utrecht vinden. De data zijn geen perfecte afspiegeling van de mening van de hele Utrechtse bevolkingspopulatie, maar zijn gegeven de betrouwbaarheidspercentages wel statistisch representatief.

In de onderstaande tabellen zijn de antwoorden van de inwoners op onze vragen in absolute aantallen en in percentages weergegeven. Wanneer dat relevant is wordt ook een onderscheid gemaakt tussen de respondenten uit gebied Noord en gebied Zuid.

3. ALGEMENE VRAGEN OVER LENGTE EN VORM HULP BIJ HET HUISHOUDEN

Vraag 1: (iedereen stellen, n = 742)

Hoe lang ontvangt u al hulp bij het huishouden van de gemeente?

Tabel 3.1 Aantal jaren hulp bij het huishouden (n = 742)

	Noord	Zuid	Totaal ¹
1 jaar	29 (11,6%)	54 (12,6%)	84 (11,3%)
2 jaar	47 (17,0%)	82 (19,2%)	136 (18,3%)
3 jaar	50 (18,1%)	58 (13,6%)	114 (15,4%)
4 jaar	22 (8,0%)	37 (8,7%)	63 (8,5%)
5 jaar	14 (5,1%)	26 (6,1%)	41 (5,5%)
6 jaar	35 (12,7%)	39 (9,1%)	79 (10,6%)
7 jaar	9 (3,3%)	15 (3,5%)	25 (3,4%)
8 jaar	5 (1,8%)	13 (3,0%)	21 (2,6%)
9 jaar	5 (1,8%)	7 (1,6%)	12 (1,6%)
10 jaar	3 (1,1%)	11 (2,6%)	15 (2,0%)
> 10 jaar	30 (10,9%)	44 (10,3%)	79 (10,9%)
Respondent weet het niet / wil het niet zeggen	27 (9,8%)	41 (9,6%)	73 (9,8%)
Totaal	276 (100%)	427 (100%)	742 (100%)

Vraag 2: (iedereen stellen, n = 742)

Hoeveel uur hulp bij het huishouden krijgt u op dit moment van de gemeente per week?

Tabel 3.2 Aantal uren hulp per week (n = 742)

	Noord	Zuid	Totaal ²
0,75 uur	1 (0,4%)	2 (0,5%)	3 (0,4%)
1 uur	13 (4,7%)	16 (3,7%)	29 (3,9%)
1,25 uur	3 (1,1%)	6 (1,4%)	9 (1,2%)
1,5 uur	9 (3,3%)	39 (9,1%)	48 (6,5%)
1,75 uur	0 (0,0%)	1 (0,2%)	2 (0,3%)
2 uur	172 (62,3%)	243 (56,9%)	423 (57,0%)
2,25 uur	0 (0,0%)	11 (2,6%)	11 (1,5%)

¹ Het totaal is een optelling van de ZiN-respondenten uit gebied Noord, gebied Zuid en respondenten met een PGB.

² Het totaal is een optelling van de ZiN-respondenten uit gebied Noord, gebied Zuid en respondenten met een PGB.

2,5 uur	34 (12,3%)	53 (12,4%)	93 (12,5%)
2,75 uur	0 (0,0%)	5 (1,2%)	6 (0,8%)
3 uur	32 (11,6%)	37 (8,7%)	80 (10,8%)
3,5 uur	5 (1,8%)	8 (1,9%)	18 (2,4%)
4 uur	6 (1,8%)	3 (0,7%)	12 (1,3%)
4,5 uur	0 (0,0%)	2 (0,5%)	3 (0,4%)
5 uur	1 (0,4%)	0 (0,0%)	3 (0,4%)
7 uur	0 (0,0%)	1 (0,2%)	1 (0,1%)
7,5 uur	0 (0,0%)	0 (0,0%)	1 (0,1%)
Totaal	276 (100%)	427 (100%)	742 (100%)

Vraag 3: (iedereen stellen, n = 742)

Ontvangt u hetzelfde aantal uren hulp als in de indicatie is gesteld?

Tabel 3.3 Komt aantal uren overeen met indicatie (n = 742)

	Noord	Zuid	Totaal ³
Ja	199 (72,1%)	300 (70,3%)	534 (72,0%)
Nee	60 (21,7%)	106 (24,8%)	170 (22,9%)
Respondent weet het niet / wil het niet zeggen	17 (6,2%)	21 (4,9%)	38 (5,1%)
Totaal	276 (100%)	427 (100%)	742 (100%)

Vraag 4: (iedereen stellen, n = 742)

Hoe tevreden bent u over het aantal uren hulp dat u op dit moment krijgt?

Tabel 3.4 Tevredenheid aantal uren (n = 742)

	Noord	Zuid	Totaal ⁴
Zeervrededen	48 (17,4%)	73 (17,1%)	128 (17,3%)
Tevreden	165 (59,8%)	245 (57,4%)	430 (58,0%)
Neutraal	15 (5,4%)	23 (5,4%)	43 (5,8%)
Ontevreden	33 (12,0%)	61 (14,3%)	100 (13,5%)
Zeervrededen	8 (2,9%)	10 (2,3%)	19 (2,6%)
Anders, namelijk...	7 (2,5%)	15 (3,5%)	22 (3,0%)
Totaal	276 (100%)	427 (100%)	742 (100%)

³ Het totaal is een optelling van de ZiN-respondenten uit gebied Noord, gebied Zuid en respondenten met een PGB.

⁴ Het totaal is een optelling van de ZiN-respondenten uit gebied Noord, gebied Zuid en respondenten met een PGB.

4. VRAGEN OVER DE AANVRAAGPROCEDURE

Per 2023 is de aanvraagprocedure voor hulp bij het huishouden in Utrecht gewijzigd. Om een goed beeld te krijgen van hoe de aanvraagprocedure door cliënten wordt ervaren stelden wij deze vragen alleen aan cliënten die sinds 2023 of later hulp bij het huishouden ontvangen.

Vraag 5: (stellen aan cliënten per 2023 of later, n = 332)

Wist u snel waar en hoe u ondersteuning kon aanvragen?

Tabel 4.1 Duidelijk waar en hoe ondersteuning aanvragen (n = 332)

	Aantal
Ja, geen probleem	187 (56,3%)
Redelijk snel	72 (21,7%)
Nee, dat was lastig te vinden	35 (10,5%)
Respondent weet het niet (meer) / wil het niet zeggen	38 (11,4%)
Totaal	332 (100%)

Vraag 6: (stellen aan cliënten per 2023 of later, n = 332)

Hoe tevreden bent u het algemeen met de aanvraagprocedure?

Tabel 4.2 Tevredenheid aanvraagprocedure (n = 332)

	Aantal
Zeer tevreden	48 (14,5%)
Tevreden	205 (61,7%)
Neutraal	23 (6,9%)
Ontevreden	10 (3,0%)
Zeer ontevreden	5 (1,5%)
Respondent weet het niet (meer) / wil het niet zeggen	41 (12,3%)
Totaal	332 (100%)

Vraag 6A: (stellen als vraag 6 is 'zeer tevreden' of 'tevreden', n = 257, meerdere antwoorden toegestaan)

Waarom bent u (zeer) tevreden over de aanvraagprocedure?

Tabel 4.3 *Waarom (zeer) tevreden (n = 253)*

	Aantal
Respondent is goed te woord gestaan door de medewerker van het buurtteam	180 (71,1%)
Respondent werd serieus genomen	192 (75,9%)
De aanvraagprocedure ging snel	189 (74,7%)
Respondent krijgt die hulp die van tevoren was verwacht	129 (51,0%)
Respondent kreeg de mogelijkheid om eigen oplossingen aan te dragen / er werd samen aan oplossingen gewerkt	56 (22,1%)
Er is voldoende naar de persoonlijke situatie van de respondent gekeken / de persoonlijke situatie is goed beoordeeld	152 (60,1%)
Er is goed geoordeeld over andere hulp of voorzieningen waar de respondent van gebruikmaakt	54 (21,3%)
Anders, namelijk...	19 (7,5%)
Respondent weet het niet / wil het niet zeggen	2 (0,8%)

Vraag 6B: (stellen als vraag 6 is 'ontevreden' of 'zeer ontevreden', n = 15, meerdere antwoorden toegestaan)

Waarom bent u (zeer) ontevreden over de aanvraagprocedure?

Tabel 4.4 *Waarom (zeer) ontevreden (n = 15)*

	Aantal
Respondent is niet goed te woord gestaan door de medewerker van het buurtteam	1 (6,7%)
Respondent werd niet serieus genomen	4 (26,7%)
De aanvraagprocedure duurde te lang	9 (60,0%)
De aanvraagprocedure was te ingewikkeld	5 (33,3%)
Respondent krijgt niet die hulp die van tevoren was verwacht	3 (20,0%)
Respondent kreeg niet de mogelijkheid om eigen oplossingen aan te dragen / er werd niet samen aan oplossingen gewerkt, maar voor de respondent besloten	3 (20,0%)
Er is onvoldoende naar de persoonlijke situatie van de respondent gekeken / de persoonlijke situatie is verkeerd beoordeeld	3 (20,0%)
Er is verkeerd geoordeeld over andere hulp of voorzieningen waar de respondent van gebruikmaakt	2 (13,3%)
Anders, namelijk...	10 (66,7%)
Respondent weet het niet / wil het niet zeggen	0 (0,0%)

5. VRAGEN OVER DE SNELHEID VAN HET ONTVANGEN VAN HULP

Vraag 7: (iedereen stellen, n = 742)

Welke organisatie voert de hulp bij het huishouden voor u uit?

Tabel 5.1 *Organisatie (n = 742)*

	Totaal
Docura Thuiszorg	143 (19,3%)
Zorgwacht	133 (17,9%)
Emile Thuiszorg	50 (6,7%)
Tzorg	377 (50,8%)
Een andere thuiszorgorganisatie die de respondent betaalt vanuit het PGB, namelijk...	11 (1,5%)
Een familielid dat vanuit het PGB wordt betaald	15 (2,0%)
Een andere persoon die vanuit het PGB wordt betaald	13 (1,8%)
Totaal	742 (100%)

Vraag 8: (stellen aan respondenten die zorg inkopen middels een PGB, n = 39)

Hoelang duurde het voordat u hulp bij het huishouden heeft ontvangen nadat u de indicatie had gekregen?

Tabel 5.2 *Duur voordat hulp bij het huishouden werd ontvangen (n = 39)*

	Aantal
(Vrijwel) direct na de indicatie	21 (53,8%)
Dat heeft minder dan een maand geduurd	1 (2,6%)
Dat heeft 1 maand geduurd	2 (5,1%)
Dat heeft 2 maanden geduurd	1 (2,6%)
Dat heeft 3 maanden geduurd	3 (7,7%)
Dat heeft 4 maanden geduurd	1 (2,6%)
Niet direct, maar respondent weet niet meer hoelang het duurde	1 (2,6%)
Respondent weet het niet (meer) / wil het niet zeggen	9 (23,1%)
Totaal	39 (100%)

Vraag 8A: (stellen aan respondenten die hebben aangegeven een PGB te hebben, n = 39)

Hoe zijn uw ervaringen met het zelf inkopen van hulp bij het huishouden?

Tabel 5.3 Ervaringen met zelf inkopen hulp bij het huishouden (n = 39)

	Aantal
Positief, want...	34 (87,2%)
Negatief, want...	2 (5,1%)
Respondent weet het niet / wil het niet zeggen	3 (7,7%)
Totaal	39 (100%)

Vraag 9: (stellen aan respondenten die hebben aangegeven ZiN te ontvangen, n = 703)

Hoelang duurde het voordat u hulp bij het huishouden heeft ontvangen nadat u de indicatie had gekregen?

Tabel 5.4 Duur voordat hulp bij het huishouden werd ontvangen (n = 703)

	Noord	Zuid	Totaal
(Vrijwel) direct na de indicatie	162 (58,7%)	236 (55,3%)	398 (56,6%)
Dat heeft minder dan een maand geduurd	11 (4,0%)	13 (3,0%)	24 (3,4%)
Dat heeft 1 maand geduurd	11 (4,0%)	13(3,0%)	24 (3,4%)
Dat heeft 1,5 maand geduurd	10 (3,6%)	8 (1,9%)	18 (2,6%)
Dat heeft 2 maanden geduurd	15 (5,4%)	18 (4,2%)	33 (4,7%)
Dat heeft 3 maanden geduurd	9 (3,3%)	26 (6,1%)	35 (5,0%)
Dat heeft 4 maanden geduurd	3 (1,1%)	11 (2,6%)	14 (2,0%)
Dat heeft 5 maanden geduurd	1 (0,4%)	6 (1,4%)	7 (1,0%)
Dat heeft 6 maanden geduurd	8 (2,9%)	17 (4,0%)	25 (3,6%)
Dat heeft 7 maanden geduurd	3 (1,1%)	0 (0,0%)	3 (0,4%)
Dat heeft 8 maanden geduurd	1 (0,4%)	2 (0,5%)	3 (0,4%)
Dat heeft 9 maanden geduurd	2 (0,7%)	7 (1,6%)	9 (1,3%)
Dat heeft 10 maanden geduurd	0 (0,0%)	1 (0,2%)	1 (0,1%)
Dat heeft 11 maanden geduurd	0 (0,0%)	1 (0,2%)	1 (0,1%)
Dat heeft een jaar geduurd	0 (0,0%)	9 (2,1%)	9 (1,3%)
Dat heeft meer dan een jaar geduurd	1 (0,4%)	6 (1,4%)	7 (1,0%)
Respondent heeft op een wachtlijst gestaan, maar weet niet meer hoe lang	12 (4,3%)	17 (4,0%)	29 (4,1%)
Respondent weet het niet (meer) / wil het niet zeggen	27 (9,8%)	36 (8,4%)	63 (9,0%)
Totaal	276 (100%)	427 (100%)	703 (100%)

Vraag 9A: (stellen aan respondenten die hebben aangegeven ZiN te ontvangen en op een wachtlijst hebben gestaan, n = 242)

Op welke manier heeft de gemeente u in die periode ondersteund?

Tabel 5.5 *Ondersteuning gemeente tijdens wachtlijstperiode (n = 242)*

	Aantal
Niet	231 (95,5%)
Wel, namelijk...	7 (2,9%)
Respondent weet het niet / wil het niet zeggen	4 (1,7%)
Totaal	242 (100%)

6. VRAGEN OVER DE KWALITEIT VAN DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN

Vraag 10: (iedereen stellen, n = 742)

Heeft u samen met uw organisatie een schoonmaakplan opgesteld?

Tabel 6.1 *Schoonmaakplan opgesteld (n = 742)*

	Noord	Zuid	Totaal ⁵
Ja	175 (63,4%)	297 (69,6%)	497 (67,0%)
Nee, respondent heeft daar ook geen behoefte aan	64 (23,2%)	80 (18,7%)	154 (20,8%)
Nee, respondent dat zou wel graag willen	13 (4,7%)	17 (4,0%)	33 (4,4%)
Respondent weet niet wat een schoonmaakplan is	8 (2,9%)	10 (2,3%)	18 (2,4%)
Respondent weet het niet (meer) / wil het niet zeggen	16 (5,8%)	23 (5,4%)	40 (5,4%)
Totaal	276 (100%)	427 (100%)	742 (100%)

⁵ Het totaal is een optelling van de ZiN-respondenten uit gebied Noord, gebied Zuid en respondenten met een PGB.

Vraag 11: (iedereen stellen, n = 742)

Hoe tevreden bent u over het algemeen met de hulp bij het huishouden die u ontvangt?

Tabel 6.2 *Tevredenheid in algemene zin (n = 742)*

	Noord	Zuid	Totaal ⁶
Zeer tevreden	89 (32,2%)	137 (32,1%)	247 (33,3%)
Tevreden	139 (50,4%)	197 (46,1%)	351 (47,3%)
Neutraal	18 (6,5%)	37 (8,7%)	55 (7,4%)
Ontevreden	23 (8,3%)	50 (11,7%)	74 (10,0%)
Zeer ontevreden	7 (2,5%)	4 (0,9%)	13 (1,8%)
Respondent weet het niet / wil het niet zeggen	0 (0,0%)	2 (0,5%)	2 (0,3%)
Totaal	276 (100%)	427 (100%)	742 (100%)

Vraag 11A: (stellen als vraag 11 is 'zeer tevreden' of 'tevreden', n = 598, meerdere antwoorden toegestaan)

Waarom bent u over het algemeen (zeer) tevreden met de hulp bij het huishouden die u ontvangt?

Tabel 6.3 *Waarom (zeer) tevreden (n = 598)*

	Aantal
Respondent krijgt genoeg hulp	307 (51,3%)
Respondent heeft een klik met de huishoudelijke hulp	409 (68,4%)
De vervanging van hulpen is goed geregeld	152 (25,4%)
De hulp is vriendelijk	513 (69,1%)
De hulp maakt goed schoon	525 (87,8%)
De hulp komt op de afgesproken tijden	421 (70,4%)
De hulp is flexibel / houdt zich niet te strikt aan de tijd	217 (36,3%)
Anders, namelijk...	40 (6,7%)
Respondent weet het niet / wil het niet zeggen	2 (0,3%)

⁶ Het totaal is een optelling van de ZiN-respondenten uit gebied Noord, gebied Zuid en respondenten met een PGB.

Vraag 11B: (stellen als vraag 11 is 'ontevreden' of 'zeer ontevreden', n = 87, meerdere antwoorden toegestaan)

Waarom bent u over het algemeen (zeer) ontevreden met de hulp bij het huishouden die u ontvangt?

Tabel 6.3 *Waarom (zeer) ontevreden (n = 87)*

	Aantal
Respondent krijgt te weinig uren hulp	25 (28,7%)
Respondent heeft geen klik met de huishoudelijke hulp	18 (20,7%)
Respondent krijgt te veel wisselende hulpen / er komt steeds een andere hulp	31 (35,6%)
De vervanging van hulpen is goed geregeld	19 (21,8%)
De hulp is onvriendelijk	6 (6,9%)
De hulp spreekt geen of gebrekkig Nederlands	7 (8,0%)
De hulp maakt niet goed (genoeg) schoon	54 (62,1%)
De hulp komt te laat / niet op de afgesproken tijden	15 (17,2%)
De hulp is niet flexibel / houdt zich te strikt aan de tijd / gaat eerder weg	22 (25,3%)
Anders, namelijk...	46 (52,9%)
Respondent weet het niet / wil het niet zeggen	0 (0,0%)

Vraag 12: (iedereen stellen, n = 742)

Ontvangt u al langere tijd hulp bij het huishouden van een vaste huishoudelijke hulp?

Tabel 6.4 *Wel of geen vaste huishoudelijke hulp (n = 742)*

	Noord	Zuid	Totaal⁷
Ja	201 (72,8%)	286 (67,0%)	524 (70,6%)
Nee, respondent heeft pas sinds kort een (nieuwe) vaste huishoudelijke hulp	45 (16,3%)	66 (15,5%)	111 (15,0%)
Nee	23 (8,3%)	67 (15,7%)	90 (12,1%)
Respondent weet het niet / wil het niet zeggen	7 (2,5%)	8 (1,9%)	17 (2,3%)
Totaal	276 (100%)	427 (100%)	742 (100%)

⁷ Het totaal is een optelling van de ZiN-respondenten uit gebied Noord, gebied Zuid en respondenten met een PGB.

Vraag 12A: (stellen als vraag 12 is 'ja', n = 524)

Hoe lang heeft u al een vaste hulp?

Tabel 6.5 Duur vaste hulp (n = 524)

	Aantal
Minder dan een jaar	138 (26,3%)
Tussen de 1 en 2 jaar	118 (22,5%)
Tussen de 2 en 3 jaar	77 (14,7%)
Tussen de 3 en 4 jaar	55 (10,5%)
Tussen de 4 en 5 jaar	28 (5,3%)
5 jaar of langer	90 (17,2%)
Respondent weet het niet / wil het niet zeggen	18 (3,4%)
Totaal	524 (100%)

Vraag 13: (iedereen stellen, n = 742)

Heeft u het gevoel dat er een fijne en vertrouwde samenwerking is met uw huishoudelijke hulp?

Tabel 6.6 Mate van vertrouwde relatie met hulp (n = 742)

	Noord	Zuid	Totaal ⁸
Ja	242 (87,7%)	355 (83,1%)	635 (85,6%)
Nee, respondent heeft geen vaste huishoudelijke hulp / hulpen wisselen te veel	10 (3,6%)	29 (6,8%)	39 (5,3%)
Nee, respondent heeft geen klik met de huishoudelijke hulp	6 (2,2%)	5 (1,2%)	11 (1,5%)
Nee, respondent is ontevreden over de geleverde kwaliteit van de huishoudelijke hulp	10 (3,6%)	13 (3,0%)	23 (3,1%)
Anders, namelijk...	8 (2,9%)	24 (5,6%)	33 (4,4%)
Respondent weet het niet / wil het niet zeggen	0 (0,0%)	1 (0,2%)	1 (0,1%)
Totaal	276 (100%)	427 (100%)	742 (100%)

⁸ Het totaal is een optelling van de ZiN-respondenten uit gebied Noord, gebied Zuid en respondenten met een PGB.

Vraag 14: (iedereen stellen, n = 742)

Hoe belangrijk is het voor u dat de hulp bij het huishouden door een vaste huishoudelijke hulp wordt / zou worden geleverd?

Tabel 6.7 Belang van vaste hulp (n = 742)

	Noord	Zuid	Totaal ⁹
Onmisbaar	111 (40,2%)	143 (33,5%)	277 (37,3%)
Belangrijk	152 (55,1%)	262 (61,4%)	429 (57,8%)
Belangrijk, maar niet noodzakelijk	12 (4,3%)	19 (4,4%)	31 (4,2%)
Onbelangrijk	1 (0,4%)	1 (0,2%)	3 (0,4%)
Respondent weet het niet / wil het niet zeggen	0 (0,0%)	2 (0,5%)	2 (0,3%)
Totaal	276 (100%)	427 (100%)	742 (100%)

Vraag 15: (iedereen stellen, n = 742)

In hoeverre lukt het u om met de toegewezen uren hulp bij het huishouden uw huis schoon en leefbaar te houden?

Tabel 6.8 Mate waarin het lukt om huis schoon en leefbaar te houden met gegeven uren (n = 742)

	Noord	Zuid	Totaal ¹⁰
Goed	112 (40,6%)	180 (42,2%)	307 (41,4%)
Voldoende	105 (38,0%)	154 (36,1%)	276 (37,2%)
Slecht	50 (18,1%)	73 (17,1%)	128 (17,3%)
Niet	9 (3,3%)	14 (3,3%)	25 (3,4%)
Respondent weet het niet / wil het niet zeggen	0 (0,0%)	6 (1,4%)	6 (0,8%)
Totaal	276 (100%)	427 (100%)	742 (100%)

⁹ Het totaal is een optelling van de ZiN-respondenten uit gebied Noord, gebied Zuid en respondenten met een PGB.

¹⁰ Het totaal is een optelling van de ZiN-respondenten uit gebied Noord, gebied Zuid en respondenten met een PGB.

Vraag 16: (iedereen stellen, n = 742)

Als de hulp een keer niet kan komen, haalt u dat bezoek dan later in?

Tabel 6.9 *Bezoek wel of niet inhalen (n = 742)*

	Noord	Zuid	Totaal ¹¹
Altijd	31 (11,2%)	82 (19,2%)	138 (18,6%)
Vaker wel dan niet	46 (16,7%)	91 (21,3%)	143 (19,3%)
Vaker niet dan wel	61 (22,1%)	76 (17,8%)	138 (18,6%)
Nooit	104 (37,7%)	118 (27,6%)	226 (30,5%)
Niet van toepassing	27 (9,8%)	56 (13,1%)	86 (11,6%)
Respondent weet het niet / wil het niet zeggen	7 (2,5%)	4 (0,9%)	11 (1,5%)
Totaal	276 (100%)	427 (100%)	742 (100%)

Vraag 17: (iedereen stellen, n = 742)

Hoe belangrijk is de hulp bij het huishouden die u krijgt voor u om zelfstandig te kunnen blijven wonen?

Tabel 6.10 *Zelfstandig kunnen wonen dankzij hulp bij het huishouden (n = 742)*

	Noord	Zuid	Totaal ¹²
Heel belangrijk	252 (91,3%)	392 (91,8%)	681 (91,8%)
Een beetje belangrijk	18 (6,5%)	33 (7,7%)	53 (7,1%)
Niet belangrijk	5 (1,8%)	1 (0,2%)	6 (0,8%)
Respondent weet het niet / wil het niet zeggen	1 (0,4%)	1 (0,2%)	2 (0,3%)
Totaal	276 (100%)	427 (100%)	742 (100%)

¹¹ Het totaal is een optelling van de ZiN-respondenten uit gebied Noord, gebied Zuid en respondenten met een PGB.

¹² Het totaal is een optelling van de ZiN-respondenten uit gebied Noord, gebied Zuid en respondenten met een PGB.

Vraag 18: (iedereen stellen, n = 742)

Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die u belangrijk vindt en waar u anders niet aan toekomt?

Tabel 6.11 Dankzij hulp bij het huishouden toekomen aan andere dingen (n = 742)

	Noord	Zuid	Totaal ¹³
Ja, zeker	117 (42,4%)	210 (49,2%)	346 (46,6%)
Ja, enigszins	86 (31,2%)	112 (26,2%)	204 (27,5%)
Nee	62 (22,5%)	99 (23,2%)	172 (23,2%)
Respondent weet het niet / wil het niet zeggen	11 (4,0%)	6 (1,4%)	20 (2,7%)
Totaal	276 (100%)	427 (100%)	742 (100%)

Vraag 19: (iedereen stellen, n = 742)

Weet u waar u klachten over de hulp bij het huishouden kan indienen?

Tabel 6.12 Waar klacht indienen (n = 742)

	Noord	Zuid	Totaal ¹⁴
Ja, bij de organisatie die de hulp aanbiedt	212 (76,8%)	352 (82,4%)	582 (78,4%)
Ja, bij de gemeente	2 (0,7%)	8 (1,9%)	12 (1,6%)
Ja, bij de organisatie die de hulp aanbiedt én de gemeente	9 (3,3%)	8 (1,9%)	18 (2,4%)
Nee	36 (13,0%)	44 (10,3%)	87 (11,7%)
Anders, namelijk...	14 (5,1%)	14 (3,3%)	39 (5,3%)
Respondent weet het niet (zeker) / wil het niet zeggen	3 (1,1%)	1 (0,2%)	4 (0,5%)
Totaal	276 (100%)	427 (100%)	742 (100%)

¹³ Het totaal is een optelling van de ZiN-respondenten uit gebied Noord, gebied Zuid en respondenten met een PGB.

¹⁴ Het totaal is een optelling van de ZiN-respondenten uit gebied Noord, gebied Zuid en respondenten met een PGB.

Vraag 20: (iedereen stellen, n = 742)

Als u klachten zou hebben over de hulp bij het huishouden die u ontvangt, durft u de klacht dan in te dienen?

Tabel 6.13 Klacht durven indienen (n = 742)

	Noord	Zuid	Totaal ¹⁵
Ja	233 (84,8%)	364 (85,2%)	628 (84,6%)
Nee, respondent is bang om dan minder uren ondersteuning te krijgen	2 (0,7%)	5 (1,2%)	7 (0,9%)
Nee, respondent is bang dat dit de relatie met de hulp beïnvloedt	10 (3,6%)	18 (4,2%)	29 (3,9%)
Anders, namelijk...	27 (9,8%)	36 (8,4%)	68 (9,2%)
Respondent weet het niet / wil het niet zeggen	4 (1,4%)	4 (0,9%)	10 (1,3%)
Totaal	276 (100%)	427 (100%)	742 (100%)

Vraag 21: (iedereen stellen, n = 742)

Heeft u wel eens een klacht ingediend over de hulp die u ontving?

Tabel 6.14 Wel of niet eerder klacht ingediend (n = 742)

	Noord	Zuid	Totaal ¹⁶
Ja, namelijk over...	89 (32,2%)	122 (28,6%)	217 (29,2%)
Nee, daar was geen reden voor	177 (64,1%)	292 (68,4%)	499 (67,3%)
Nee, respondent wist niet hoe	6 (2,2%)	8 (1,9%)	16 (2,2%)
Respondent weet het niet (meer) / wil het niet zeggen	4 (1,4%)	5 (1,2%)	10 (1,3%)
Totaal	276 (100%)	427 (100%)	742 (100%)

Vraag 21A: (stellen als vraag 21 is 'Ja, namelijk over...', n = 217)

Bent u tevreden over de manier waarop de klacht is opgepakt?

Tabel 6.15 Tevredenheid afwikkeling klacht (n = 217)

	Aantal
Ja, namelijk...	124 (57,1%)
Nee, namelijk...	86 (39,6%)
Respondent weet het niet / wil het niet zeggen	7 (3,2%)
Totaal	217 (100%)

¹⁵ Het totaal is een optelling van de ZiN-respondenten uit gebied Noord, gebied Zuid en respondenten met een PGB.

¹⁶ Het totaal is een optelling van de ZiN-respondenten uit gebied Noord, gebied Zuid en respondenten met een PGB.

7. VRAGEN OVER DE TRANSFORMATIE

In 2022 is de hulp bij het huishouden getransformeerd. Zo werd het aantal aanbieders van hulp bij het huishouden teruggebracht van 19 naar 4. Ook werd de stad opgedeeld in de twee gebieden Noord en Zuid. Voor een deel van de cliënten betekende dit dat zij moesten overstappen naar een andere aanbieder. Sommigen kwamen daardoor op een wachtlijst te staan. Om een goed beeld te krijgen van hoe de transformatie door cliënten is ervaren stelden wij deze vragen alleen aan cliënten die al voor 2022 hulp bij het huishouden ontvingen. We richtten ons daarbij alleen op de cliënten die ZiN krijgen.

Vraag 22: (stellen aan ZiN-clieënten voor 2022, n = 320)

Wordt de hulp bij het huishouden die u ontvangt sinds 2022 door een andere organisatie verzorgd?

Tabel 7.1 *Sinds 2022 wel of niet een andere aanbieder (n = 262)*

	Aantal
Ja	114 (43,5%)
Nee, respondent ontvangt nog van dezelfde organisatie hulp bij het huishouden	113 (43,1%)
Anders, namelijk...	20 (7,6%)
Respondent weet het niet (meer) / wil het niet zeggen	15 (5,7%)
Totaal	262 (100%)

Vraag 22A: (stellen als vraag 22 is 'Ja', n = 114)

Hoe heeft u de overstap naar de nieuwe aanbieder destijds ervaren?

Tabel 7.2 *Ervaring overstap (n = 114)*

	Aantal
Prettig, omdat...	61 (53,5%)
Neutraal, omdat...	23 (20,2%)
Onprettig, omdat...	27 (23,7%)
Respondent weet het niet (meer) / wil het niet zeggen	3 (2,6%)
Totaal	114 (100%)

Vraag 22B: (stellen als vraag 22 is 'Ja', n = 114)

Heeft u in de periode van de overstap een tijdje zonder hulp bij het huishouden gezeten?

Tabel 7.3 *Tijd zonder hulp bij het huishouden tijdens transformatie (n = 114)*

	Aantal
Ja, respondent stond op een wachtlijst	29 (25,4%)
Nee, respondent kon meteen overstappen	78 (68,4%)
Respondent weet het niet (meer) / wil het niet zeggen	7 (6,1%)
Totaal	114 (100%)

Vraag 22: (stellen aan ZiN-cliënten voor 2022, n = 320)

Wordt de hulp bij het huishouden die u ontvangt sinds 2022 nog door dezelfde persoon verzorgd?

Tabel 7.4 *Sinds 2022 nog dezelfde huishoudelijke hulp (n = 320)*

	Aantal
Ja, respondent heeft nog steeds dezelfde huishoudelijke hulp	108 (33,8%)
Respondent had tijdens de overstap de eigen huishoudelijke hulp meegenomen, maar heeft inmiddels een andere huishoudelijke hulp	34 (10,6%)
Nee, respondent heeft tijdens de transformatie een andere huishoudelijke hulp gekregen	140 (43,8%)
Anders, namelijk...	27 (8,4%)
Respondent weet het niet (meer) / wil het niet zeggen	11 (3,4%)
Totaal	320 (100%)

8. VRAAG OVER VERDERE MEDEWERKING AAN HET REKENKAMERONDERZOEK

Met een aantal respondent wilden wij nog graag persoonlijk verder in gesprek over hun ervaringen met hulp bij het huishouden in Utrecht. Wij hebben aan respondenten gevraagd of zij open stonden voor een eventueel gesprek. We hebben daarbij expliciet vermeld dat toestemming verlenen betekende dat de contactgegevens van de respondent met de Rekenkamer Utrecht zouden worden gedeeld. Evenals de door de respondent gegeven antwoorden tijdens de telefonische enquête.

Vraag 23: (iedereen stellen, n = 742)

Geeft u toestemming?

Tabel 8.1 Toestemming om eventueel door de Rekenkamer Utrecht benaderd te worden (n = 742)

	Noord	Zuid	Totaal ¹⁷
Ja	154 (55,8%)	198 (46,4%)	372 (50,1%)
Nee	121 (43,8%)	228 (53,4%)	367 (49,5%)
Respondent weet het niet (meer) / wil het niet zeggen	1 (0,4%)	1 (0,2%)	3 (0,4%)
Totaal	276 (100%)	427 (100%)	742 (100%)

¹⁷ Het totaal is een optelling van de ZiN-respondenten uit gebied Noord, gebied Zuid en respondenten met een PGB.