

## PERSBERICHT

# REKENKAMER UTRECHT: MEER UTRECHTERS TEVREDEN OVER HULP BIJ HET HUISHOUDEN, MAAR NOG NIET ALLES GAAT GOED

**UTRECHT, 11 juni 2026 – Meer Utrechters die hulp krijgen bij het huishouden zijn tevreden over deze ondersteuning door de gemeente. Maar nog niet alles gaat goed. Zo zijn er door personeelstekorten al jaren wachtlijsten en krijgen sommige cliënten structureel minder ondersteuning dan waar zij recht op hebben. Dat concludeert de Rekenkamer Utrecht op basis van hun onderzoek getiteld ‘Stof tot nadenken’.**

De overheid wil dat mensen zo lang mogelijk prettig in hun eigen huis kunnen blijven wonen. Gemeenten spelen daarbij een belangrijke rol. Utrechters die hun woning niet meer volledig zelf kunnen schoonhouden kunnen van de gemeente hulp bij het huishouden krijgen. Met deze ondersteuning streeft de gemeente ernaar dat woningen schoon en leefbaar blijven, zodat mensen veilig en zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. De Rekenkamer Utrecht onderzocht of dit lukt, onder andere door interviews met gemeentelijk betrokkenen, met de aanbieders van hulp bij het huishouden en met zorgverleners die de schoonmaaktaken uitvoeren. Ook is een telefonische enquête afgenomen bij meer dan 700 cliënten en voerde de rekenkamer gesprekken bij twintig cliënten thuis.

### *Meer tevreden cliënten*

Er zijn de laatste jaren veel ontwikkelingen van invloed geweest op hoe hulp bij het huishouden in Utrecht is georganiseerd. Zowel landelijk (personeelstekorten) als lokaal: Utrecht koos ervoor om de gemeente op te delen in twee gebieden (Noord en Zuid) en om het aantal aanbieders van hulp bij het huishouden te verminderen van negentien naar vier. Ondanks de vele veranderingen en uitdagingen is de tevredenheid onder cliënten hoog. Uit de telefonische enquête van de rekenkamer blijkt 78% van de cliënten in 2026 het huis schoon en leefbaar te kunnen houden met het aantal geboden uren ondersteuning. In 2016 was dit 51%.

### *Zicht van de gemeente op tevredenheid onder cliënten is beperkt*

De gemeente vindt het belangrijk dat de aanbieders van hulp bij het huishouden de tevredenheid van hun cliënten meten. Maar het instrument waarmee gemeten moet worden (de zogeheten Ervaringswijzer) wordt door de aanbieders op verschillende manieren gebruikt. De gemeente heeft daardoor beperkt zicht op de tevredenheid onder cliënten. De rekenkamer beveelt daarom aan om beter toezicht te houden op de uitvoering van de afspraken die met de aanbieders zijn gemaakt.

### *Cliënten hebben andere verwachtingen van de geboden ondersteuning*

Cliënten hebben soms andere verwachtingen van de hulp bij het huishouden dan wat de gemeente Utrecht belooft. Cliënten hebben namelijk verschillende meningen over wat een schone en leefbare woning is. De gemeente hanteert een pakket aan uit te voeren schoonmaaktaken dat volgens onafhankelijk onderzoek zou moeten leiden tot schone en leefbare huizen. Maar dit takenpakket is bij cliënten vaak onbekend. Cliënten voeren hierdoor regelmatig discussies met hun zorghulp over wat wel en niet mag worden schoongemaakt, hoe vaak en op welke manier. De rekenkamer beveelt daarom aan om realistische verwachtingen te scheppen onder cliënten, door duidelijker te communiceren wat de cliënt wel en niet van de zorghulp kan verwachten.

### *Cliënten moeten soms onnodig lang wachten op ondersteuning*

Hulp bij het huishouden moet worden aangevraagd bij het Wmo-loket van de gemeente Utrecht. Het Wmo-loket zet de aanvraag door naar een van de buurtteams in de stad. Een medewerker van zo'n buurtteam bezoekt de Utrechter thuis om in te schatten of hulp bij het huishouden een passende oplossing is. De gemeente heeft namelijk regels opgesteld waarmee wordt bepaald of, en zo ja op hoeveel, ondersteuning iemand recht heeft. De medewerker van het buurtteam geeft een advies aan het Wmo-loket van de gemeente over het wel of niet toekennen van hulp bij het huishouden. Het komt regelmatig voor dat het Wmo-loket het oneens is met het advies van het buurtteam. Als dit gebeurt dan duurt het lang voordat uiteindelijk een besluit wordt genomen over het wel of niet toekennen van hulp bij het huishouden. Inwoners moeten dan langer wachten op ondersteuning dan nodig. De rekenkamer beveelt daarom aan om te onderzoeken hoe de samenwerking tussen het Wmo-loket van de gemeente en de buurtteams kan worden verbeterd.

### *Niet alle cliënten krijgen waar zij recht op hebben*

Een Utrechter die hulp bij het huishouden ontvangt heeft van de gemeente recht op minimaal 105 uren ondersteuning per jaar (ongeveer 2 uur per week). In de praktijk moet de cliënt samen met de organisatie die de hulp bij het huishouden levert (de aanbieder) het aantal uren ondersteuning overeenkomen. Het komt daardoor voor dat cliënten minder dan 2 uur ondersteuning per week ontvangen. Uit de telefonische enquête van de rekenkamer blijkt dat het om 12% van de cliënten gaat. Deze cliënten ervaren vaak een hoge drempel om dit tekort bespreekbaar te maken. De rekenkamer beveelt de gemeente daarom aan om meer maatwerk te leveren aan cliënten die nu niet de hoeveelheid ondersteuning krijgen waar zij recht op hebben.

Daarnaast staat de werkwijze van de gemeente op gespannen voet met een rechterlijke uitspraak van de Centrale Raad van Beroep uit 2018. Volgens deze uitspraak is de gemeente zelf verantwoordelijk voor het bepalen van het exacte aantal uren ondersteuning. Deze verantwoordelijkheid mag niet worden belegd bij de aanbieder. De rekenkamer beveelt de

gemeente daarom aan om voortaan zelf het exacte aantal ondersteuningsuren te bepalen, en om dit aan de cliënt te communiceren.

#### *Werkdruk van zorghulpen toegenomen*

Cliënten kunnen mentaal of fysiek achteruitgaan en hebben wellicht andere of aanvullende ondersteuning nodig. De gemeente Utrecht wil daarom graag dat de zorghulpen die de schoonmaaktaken uitvoeren daarin een signalerende functie vervullen. Maar sinds de lokale transformatie van hulp bij het huishouden in Utrecht ervaren zorghulpen een hogere werkdruk omdat zij meer cliënten op een werkdag moeten bedienen. Het werk is daarnaast zwaarder geworden omdat ook de zware taken (zoals stofzuigen en dweilen) vaker per dag uitgevoerd moeten worden. Er is daardoor ook minder tijd om met cliënten te praten en signalen op te pikken. De rekenkamer vindt dat een goede invulling van de signaleringsfunctie vraagt om de juiste kwaliteit en sensitiviteit bij de zorghulpen. Het is van belang dat zorghulpen weten wanneer, waar en waarover zij een melding moeten doen. De rekenkamer beveelt de gemeente daarom aan om zorghulpen een gedegen trainingsaanbod te bieden, en om structureel te zorgen voor voldoende tijd om te kunnen signaleren tijdens het schoonmaakwerk.

#### *Noot voor de redactie*

De rekenkamer ging voor het onderzoek '*Stof tot nadenken*' in gesprek met medewerkers van de gemeente, aanbieders en belangenbehartigers. Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met zorghulpen die de schoonmaaktaken uitvoeren. Verder heeft Ipsos I&O in opdracht van de rekenkamer een telefonische enquête afgenomen bij 742 cliënten (statistisch representatief voor alle Utrechtse cliënten). De rekenkamer heeft bij twintig van deze cliënten thuis een verdiepend gesprek gevoerd.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Johan Snoei, projectleider van het onderzoek, tel. 06 – 34 61 22 80. Het rapport '*Stof tot nadenken*' en meer informatie over de Rekenkamer Utrecht vindt u op <https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/rekenkamer/>. Mits met bronvermelding (Rekenkamer Utrecht, 2026) kunt u gebruik maken van de figuren uit het rapport (format PDF beschikbaar). Aanvragen kan via [rekenkamer@utrecht.nl](mailto:rekenkamer@utrecht.nl).