

PUBLIEKSSAMENVATTING REKENKAMERRAPPORT 'STOF TOT NADENKEN' (2026)

Meer Utrechters zijn tevreden over de hulp bij het huishouden die de gemeente aanbiedt. Maar nog niet alles gaat goed. Zo zijn er al jaren wachtlijsten door een tekort aan personeel. Ook krijgen sommige cliënten minder ondersteuning dan waar zij recht op hebben. Dat concludeert de Rekenkamer Utrecht op basis van een onderzoek naar hulp bij het huishouden in de gemeente Utrecht.

De landelijke overheid wil dat mensen zo lang mogelijk prettig in hun eigen huis kunnen blijven wonen. Gemeenten helpen daarbij. De gemeente Utrecht doet dat bijvoorbeeld door inwoners te helpen die zelf niet meer goed hun huis schoon kunnen maken. De gemeente Utrecht zorgt ervoor dat regelmatig iemand langskomt die helpt bij het schoonhouden van het huis. Deze voorziening heet 'hulp bij het huishouden'. De gemeente wil dat inwoners dankzij de hulp bij het huishouden in schone en leefbare huizen kunnen wonen.

Het onderzoek van de Rekenkamer Utrecht laat zien dat dit bij de meeste mensen goed gaat. 78% van de Utrechters die hulp bij het huishouden krijgen, vindt dat ze met deze hulp hun huis schoon en leefbaar kunnen houden. In 2016 was dit 51%. De rekenkamer ziet wel dat Utrechters soms andere verwachtingen hebben van deze hulp. De gemeente Utrecht belooft namelijk dat mensen een schoon en leefbaar huis krijgen en biedt een pakket aan schoonmaaktaken aan om dat doel te bereiken. Maar mensen denken verschillend over wat een schone woning is. De ene persoon vindt bijvoorbeeld dat stofzuigen elke dag moet, terwijl een andere persoon een keer per week stofzuigen ook goed vindt. En veel Utrechters die hulp bij het huishouden krijgen, weten vaak niet welke schoonmaaktaken wel en niet in het pakket zitten.

Niet iedere Utrechter krijgt zomaar hulp bij het huishouden. De gemeente heeft regels gemaakt om te bepalen of een Utrechter wel of geen hulp bij het huishouden mag krijgen. Bij het beoordelen van een aanvraag voor hulp bij het huishouden krijgt de gemeente ook advies van het buurtteam. Soms is de gemeente het niet eens met het advies van het buurtteam. Dan duurt het vaak lang voordat een besluit wordt genomen. Mensen moeten dan onnodig lang op hulp bij het huishouden wachten.

Utrechters krijgen met hulp bij het huishouden van de gemeente minimaal 105 uur ondersteuning per jaar. Dat is ongeveer 2 uur per week. De gemeente maakt afspraken met bedrijven om de hulp bij het huishouden te leveren. Samen met het bedrijf moeten cliënten zelf bepalen hoeveel uren ondersteuning echt nodig is. Sommige Utrechters krijgen daardoor

minder dan 105 uur ondersteuning per jaar. Als dat te weinig uren blijken te zijn om het huis schoon te houden, dan vinden Utrechters het vaak lastig om dit met het bedrijf te bespreken. Ook ligt er een uitspraak van een rechter dat gemeenten zelf moeten bepalen hoeveel uur ondersteuning mensen krijgen. Een bedrijf mag dat niet doen.

Het gebeurt ook dat Utrechters die hulp bij het huishouden krijgen geestelijk of lichamelijk achteruit gaan. Dan is er misschien meer of andere hulp nodig. De gemeente Utrecht wil daarom dat de mensen die komen schoonmaken hierop letten. Maar de afgelopen jaren is het werk voor deze mensen zwaarder geworden. Zij moeten nu meestal drie Utrechters op een dag ondersteunen. Vroeger was dat vaak twee. Er is ook minder tijd om tijdens het schoonmaakwerk een praatje te maken. Het is daardoor lastiger om in de gaten te houden of mensen misschien meer of andere hulp nodig hebben.

De rekenkamer raadt de gemeente daarom aan om:

1. Duidelijk te zijn over wat Utrechters van hulp bij het huishouden kunnen verwachten.
2. Als gemeente zelf te bepalen hoeveel uur ondersteuning een Utrechter precies nodig heeft en dat aan de inwoner te vertellen.
3. Utrechters beter te helpen die nu minder uren ondersteuning krijgen dan toegezegd.
4. Te onderzoeken hoe de samenwerking tussen de gemeente en de buurtteams kan verbeteren bij het beoordelen van aanvragen.
5. Te zorgen voor trainingen en genoeg tijd voor mensen die het schoonmaakwerk uitvoeren, zodat deze mensen goed kunnen kijken of Utrechters misschien meer of andere hulp of ondersteuning nodig hebben.
6. De bedrijven die hulp bij het huishouden leveren beter te controleren.