

HULP BIJ MAATWERK

Uitkomsten telefonische enquête onder klanten

BIJLAGE BIJ HET REKENKAMERRAPPORT OVER HET ONDERZOEK NAAR DE HULP BIJ HET
HUISHOUDEN IN HET KADER VAN DE WMO 2015

Status: definitief (internetbijlage)

REKENKAMER UTRECHT:

LEDEN:

Peter van den Berg (voorzitter)
Hans van den Broek
Gerard Bukkems

MEDEWERKERS ONDERZOEK:

Mario van den Berg
Sylvia van Leeuwen
Gerth Molenaar
Johan Snoei

CONTACTGEGEVENS:

Postadres: Postbus 16200, 3500 CE Utrecht
Telefoon: 030 – 286 1391
E-mail: rekenkamer@utrecht.nl
Website: www.rekenkamer.utrecht.nl

INLEIDING

Voor u liggen de uitkomsten van de telefonische enquêtes die de Rekenkamer Utrecht door Dimensus Beleidsonderzoek heeft laten afnemen onder klanten met Hulp bij het huishouden van de gemeente. De klanten zijn benaderd in de periode van 24 maart tot en met 6 april 2016. De bereidheid tot medewerking bleek hoog. In totaal hebben 476 klanten van een steekproef van 999 klanten aan de telefonische enquête meegewerkt (respons 47,6%). De redenen voor non-respons zijn vermeld in onderstaande tabel. Het aantal klanten dat bereikt werd en mee kon doen, maar dat niet wilde, is zeer beperkt.

	Aantal	Percentage
Heeft vragenlijst beantwoord	476	48%
Niet bereikt na minimaal 5 belpogingen	290	29%
Verkeerd of niet werkend telefoonnummer	58	6%
Niet in staat vanwege ziekte/ ouderdom	47	5%
Geen tijd/ geen zin/ werkt nooit mee	56	6%
Zonder opgave van reden	6	1%
Zeer onvolledige beantwoording	3	0%
Geen vertrouwen	2	0%
Ontvangt geen hulp bij het huishouden meer	42	4%
Reeds ondervraagd	6	1%
Boos	3	0%
Tevreden	6	1%
Verhuisd	1	0%
Overige redenen	3	0%
Totaal	999	100%

Twee respondenten zijn halverwege de vragenlijst gestopt (meegedaan tot vraag 18), daarom is vanaf de tabel over vraag 18 sprake van een totaal aantal van 474 respondenten. De steekproef is getrokken uit klanten met een lopend recht op hulp bij het huishouden, wat inhoudt dat zij allen gebruik zouden kunnen maken van hulp bij het huishouden van de gemeente. Toch blijken niet alle klanten dit ook daadwerkelijk te doen. Redenen waarom deze respondenten geen gebruik maken van de indicatie van de gemeente staan weergegeven in onderstaande tabel.

	Aantal	Percentage
Ik heb geen Hulp bij het huishouden meer nodig (situatie veranderd)	6	14%
Ik vond de hulp via de gemeente te duur/ de eigen bijdrage te hoog	6	14%
Ik gebruik nu alleen de Huishoudelijke Hulp toelage (HHT), bijv. omdat dat goedkoper is	2	5%
Ik heb zelf een Hulp bij het Huishouden genomen buiten de gemeente om	2	5%
Ik vond de kwaliteit van de hulp niet goed	5	12%
Mijn indicatie is ingetrokken	2	5%
Mijn indicatie is verlopen	1	2%
Ik ben een nieuwe klant, de hulp moet nog ingaan	1	2%
Ik ben verhuisd	1	2%
Ik vind 1,5 uur per week hulp te weinig	2	5%
Tijdelijke onderbreking	1	2%
Anders, namelijk:	2	5%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	11	26%
Totaal	42	100%

Van de respondenten hebben 418 klanten een lopend recht op HbH1 Zorg in Natura, en 58 op HbH-PGB.

	Aantal	Percentage
Hulp bij het huishouden HbH1 ZIN	418	88%
Hulp bij het huishouden PGB	58	12%
Totaal	476	100%

BLOK 1. ALGEMENE VRAGEN OVER LENGTE EN VORM HULP BIJ HET HUISHOUDEN (voor iedereen)

Vraag 1: (iedereen stellen, n = 476)

Heeft u de hulp bij het huishouden in 2015 of 2016 voor het eerst gekregen, of had u vóór die tijd ook al hulp bij het huishouden via de gemeente?

	Aantal	Percentage
Ik had al hulp vóór 1 januari 2015	404	85%
Ik heb dit jaar of vorig jaar (2015) voor het eerst hulp bij het huishouden	69	14%
Weet ik niet	3	1%
Totaal	476	100%

Vraag 2: (iedereen stellen, n = 476)

Hoeveel uur Hulp bij het huishouden krijgt u van de gemeente op dit moment?

	Aantal	Percentage
1,0 uur per week	3	1%
1,5 uur per 2 weken	1	0%
1,5 uur per week	228	48%
1,75 uur per week	2	1%
2,0 uur per 2 weken	3	1%
2,0 uur per 4 weken	1	0%
2,0 uur per week	42	9%
2,25 uur per week	3	1%
2,5 uur per week	22	5%
2,75 uur per week	2	1%
3,0 uur per 2 weken	115	24%
3,0 uur per week	30	6%
3,25 uur per week	1	0%
3,5 uur per 2 weken	1	0%
3,5 uur per week	4	1%
3,8 uur per week	1	0%
4,0 uur per 2 weken	3	1%
4,0 uur per maand	1	0%
4,0 uur per week	4	1%
4,5 uur per week	2	0%
5,0 uur per maand	1	1%
6,0 uur per maand	3	1%
6,0 uur per week	2	1%
Weet ik niet	1	0%
Totaal	476	100%

Vraag 3: (iedereen stellen, n = 476)

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

	Aantal	Percentage
Zeer tevreden	33	7%
Tevreden	150	32%
Neutraal	29	6%
Ontevreden	187	39%
Zeer ontevreden	77	16%
Weet ik niet	0	0%
Totaal	476	100%

BLOK 2: OVER DE AANVRAAG (alleen voor personen die vanaf 2015 Hulp bij het huishouden ontvangen (vraag 1 is 2). “Oude” klanten gaan door naar blok 3).

Vraag 4: (klanten die vanaf 2015 Hulp bij het huishouden ontvangen, n = 69)

Wist u snel waar en hoe u hulp bij het huishouden kon aanvragen?

	Aantal	Percentage
Ja, geen probleem	29	42%
Redelijk snel	21	30%
Nee, dat was lastig te vinden	9	13%
Weet ik niet	10	15%
Totaal	69	100%

Vraag 5: (klanten die vanaf 2015 Hulp bij het huishouden ontvangen, n = 69)

Hoe tevreden bent u in het algemeen over de aanvraagprocedure?

	Aantal	Percentage
Zeer tevreden	12	17%
Tevreden	35	51%
Neutraal	8	12%
Ontevreden	6	9%
Zeer ontevreden	0	0%
Weet ik niet	8	12%
Totaal	69	100%¹

¹ Telt door afrondingsverschil niet op tot 100%

Vraag 5A: (stellen als vraag 5 is ‘ontevreden’ of ‘zeer ontevreden’, n = 6, meerdere antwoorden mogelijk)

Waarom bent u (zeer) ontevreden?

	Aantal	Percentage
Ik werd niet goed te woord gestaan door de Wmo-consulent van de gemeente	0	0%
Ik werd niet serieus genomen	0	0%
De aanvraagprocedure duurde te lang	2	33%
Ik krijg niet de hulp die ik had verwacht	0	0%
Ik kreeg niet de mogelijkheid om mijn oplossing aan te dragen (er werd niet samen aan oplossingen gewerkt, maar over mij besloten)	0	0%
Er is onvoldoende naar mijn persoonlijke situatie gekeken	2	33%
Mijn persoonlijke situatie is verkeerd beoordeeld	2	33%
Er is verkeerd geoordeeld over andere hulp of voorzieningen	1	17%
Anders, namelijk: ...	4	67%

BLOK 3: OVER DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN

Vraag 6: (alleen stellen aan de klanten met een PGB, n = 58)

Volgens de gemeente koopt u de hulp zelf in met een PGB. Waarom heeft u gekozen voor een PGB?

	Aantal	Percentage
Ik wil graag zelf mijn zorg organiseren	21	36%
Ik beschik liever over een budget dan over een voorziening	2	3%
Ik wil met het PGB ook mantelzorgers een vergoeding kunnen geven	4	7%
Ik wil geen vreemde in huis	14	24%
PGB was het aanbod	5	9%
Ik had problemen met de hulp die via zorg in natura werd ontvangen	3	5%
Anders, namelijk: ...	9	16%
Totaal	58	100%

Vraag 7: (iedereen stellen, n = 476)

Welke organisatie voert de Hulp bij het huishouden van de gemeente voor u uit?

	Aantal	Percentage
Tzorg	261	55%
TSN Thuiszorg*	32	7%
Joost Zorgt	14	3%
Kijk op Zorg	0	0%
Thuiszorg Hart voor Nederland	3	1%
Thuishulp Zorgzaam	17	4%
Senior Assist Care (o.a. Zorggarant Thuiszorg Noord-Nederland)	2	0%
Stichting Zorgwacht	10	2%
PrivaZorg Thuiszorg Utrecht e.o.	5	1%
Merson Care	4	1%
Thuiszorg Het Centrum	17	4%
Stichting Good4life	2	0%
Stichting CúramZorg	2	0%
Kleurrijk Zorg	2	0%
AxionContinu	13	3%
Een andere thuiszorgorganisatie die ik betaal vanuit mijn PGB, namelijk	4	1%
Een familielid die ik betaal vanuit mijn PGB	23	5%
Een andere persoon die ik betaal vanuit mijn PGB	13	3%
Anders, namelijk	14	3%
Weet ik niet	38	8%
Totaal	476	100%²

*) de klanten van TSN Thuiszorg zijn overgenomen door Tzorg.

Vraag 8: (iedereen stellen, n = 476)

Heeft u met uw zorgaanbieder een schoonmaakplan opgesteld?

	Aantal	Percentage
Ja	265	56%
Nee, ik heb daar ook geen behoefte aan	178	37%
Nee, maar ik zou dat wel graag willen	13	3%
Ik weet niet wat een schoonmaakplan is	2	1%
Weet ik niet	18	4%
Totaal	476	100%³

² Telt door afrondingsverschil niet op tot 100%

³ Telt door afrondingsverschil niet op tot 100%

Vraag 9: (iedereen stellen, n = 476)

Hoe tevreden bent u **in het algemeen** met de hulp bij het huishouden die u via de gemeente krijgt?

	Aantal	Percentage
Zeer tevreden	114	24%
Tevreden	276	58%
Neutraal	29	6%
Ontevreden	45	10%
Zeer ontevreden	10	2%
Weet ik niet	2	0%
Totaal	476	100%

Vraag 9A: (stellen als vraag 9 is ‘ontevreden’ of ‘zeer ontevreden’, n = 55, meerdere antwoorden mogelijk)

Waarom bent u (zeer) ontevreden over de Hulp bij het huishouden?

	Aantal	Percentage
Ik krijg te weinig hulp	26	47%
Ik krijg teveel wisselende hulpen/ er komt steeds een andere hulp	14	26%
De verandering is niet goed geregeld	2	4%
De hulp is niet vriendelijk	2	4%
De hulp doet haar werk niet goed	17	31%
De hulp komt te laat/ niet op de afgesproken tijden	3	6%
De hulp heeft geen tijd voor koffiedrinken of een praatje	0	0%
Anders	4	7%

Vraag 10: (iedereen stellen, n = 476)

Hoe tevreden bent u over de **kwaliteit** van de Hulp bij het huishouden die u krijgt?

	Aantal	Percentage
Zeer tevreden	123	26%
Tevreden	280	59%
Neutraal	35	7%
Ontevreden	28	6%
Zeer ontevreden	6	1%
Weet ik niet	4	1%
Totaal	476	100%

Vraag 10A: (stellen als vraag 10 is ‘ontevreden’ of ‘zeer ontevreden’, n = 34, meerdere antwoorden mogelijk)

Waarom bent u (zeer) ontevreden?

	Aantal	Percentage
Ik heb geen klik met mijn hulp	1	3%
Er komt steeds een andere hulp	6	18%
Mijn hulp maakt niet goed schoon	22	65%
Mijn hulp doet niet wat in het schoonmaakplan staat	1	3%
Mijn hulp komt niet op de afgesproken tijden	2	6%
Mijn hulp is niet flexibel, houdt zich te strikt aan de tijd	2	6%
Mijn hulp is traag	2	6%
Anders	4	12%

Vraag 11: (iedereen stellen, n = 476)

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

	Aantal	Percentage
Goed	75	16%
Voldoende	167	35%
Matig	95	20%
Slecht	77	16%
Niet	59	12%
Weet ik niet	3	1%
Totaal	476	100%

Vraag 12: (stellen als vraag 11 is ‘matig’, ‘slecht’ of ‘niet’, n = 231, meerdere antwoorden mogelijk)

Waarom lukt het u matig / slecht / niet met de uren Hulp bij het huishouden om uw huis schoon en leefbaar te houden?

	Aantal	Percentage
Er is te weinig tijd beschikbaar	132	58%
Er blijven specifieke taken liggen	60	26%
Er is teveel bezuinigd op deze voorziening	3	1%
De hoeveelheid hulp sluit niet aan bij mijn woonsituatie (te groot, complex huis)	12	5%
De hoeveelheid hulp sluit niet aan bij mijn gezinssituatie (kinderen, huisdieren)	4	2%
Ik heb te maken met wisselende hulpen	2	1%
Ik heb een slechte hulp bij het huishouden	14	6%
Ik kan zelf helemaal niets	61	27%

Vraag 13: (iedereen stellen, n = 476)

Als de hulp een keer niet doorgaat, bijvoorbeeld vanwege ziekte of vakantie, mag u die uren dan later inhalen?

	Aantal	Percentage
Ja, maar alleen binnen een periode van 4 weken	62	13%
Ja, dat mag ik geheel zelf bepalen	234	49%
Nee	71	15%
Weet ik niet	109	23%
Totaal	476	100%

Vraag 14: (iedereen stellen, n = 476)

Heeft u het afgelopen jaar alle toegewezen uren Hulp bij het huishouden gebruikt (dus ook gemiste uren ingehaald)?

	Aantal	Percentage
Ja, zeker	297	62%
Ja, waarschijnlijk wel	106	22%
Nee, waarschijnlijk niet	22	5%
Nee, zeker niet	34	7%
Weet ik niet	17	4%
Totaal	476	100%

Vraag 14A: (stellen als vraag 14 is ‘Nee, waarschijnlijk niet’ of ‘Nee, zeker niet’, n = 56)

Waarom niet?

	Aantal	Percentage
Ik wist niet dat het mogelijk is om de gemiste uren later in te halen	15	27%
Ik vind het niet nodig om gemiste uren later in te laten halen	3	5%
Ik kan ook met een paar uur minder hulp bij het huishouden mijn huis schoon en leefbaar houden	2	4%
Ik wil geen andere hulp in huis	4	7%
Ik ben op vakantie / ziek geweest en heb die uren niet ingehaald	6	11%
Er was onvoldoende personeel bij de aanbieder om de hulp in te halen / vaste hulp kan de uren niet inplannen	17	30%
Door onvrede over de hulp	4	7%
Door andere omstandigheden (bijvoorbeeld verhuizing)	2	4%
Niet aan gedacht	1	2%
Anders	3	5%

Vraag 15: (iedereen stellen, n = 476)

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

Is dat:

	Aantal	Percentage
Heel belangrijk	449	94%
Enigszins belangrijk	24	5%
Niet belangrijk	1	0%
Weet ik niet	2	1%
Totaal	476	100%

Vraag 16: (iedereen stellen, n = 476)

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

Is dat:

	Aantal	Percentage
Ja, zeker	173	36%
Ja, enigszins	156	33%
Nee	124	26%
Weet ik niet	23	5%
Totaal	476	100%

Vraag 17: (iedereen stellen, n = 476)

We willen u graag enkele stellingen voorleggen. Wilt u aangeven of u het er mee eens of oneens bent?

Stelling	Eens	Oneens
Ik ben blij dat de gemeente Utrecht ondanks de bezuinigingen nog hulp bij het huishouden aanbiedt.	95%	5%
Ik heb er begrip voor dat er een groter beroep wordt gedaan op wat mensen zelf nog kunnen doen in het huishouden.	56%	44%
Ik heb er begrip voor dat de gemeente kijkt wat mensen uit mijn omgeving voor mij kunnen doen in het huishouden.	37%	63%
Ik heb er begrip voor dat de gemeente Utrecht bezuinigt op de hulp bij het huishouden.	22%	78%

BLOK 4: OVER DE VERANDERINGEN (alleen voor personen die al voor 2015 Hulp bij het huishouden ontvingen (vraag 1 = 1))

In maart 2015 is er bezuinigd op de hulp bij het huishouden. Mogelijk hebt u daar ook mee te maken gehad. Daarover willen we nu een paar vragen stellen.

Vraag 18: (klanten die al voor 2015 Hulp bij het huishouden ontvingen, n = 403)

Hoe is het aantal uren nu, vergeleken met 2014, dus voor de bezuinigingen?

Krijgt u nu meer, even veel of minder uren dan in 2014?

	Aantal	Percentage
In 2014 meer dan nu	288	71%
In 2014 even veel als nu	90	22%
In 2014 minder dan nu	11	3%
Weet ik niet	14	4%
Totaal	403	100%

Vraag 18A: (stellen als vraag 18 is ‘In 2014 meer dan nu’ of ‘In 2014 minder dan nu’, n = 305⁴)

Weet u nog hoeveel uur hulp per week u in 2014 kreeg?

	Aantal	Percentage
Ja (aantal uur per week) in 2014:	293	96%
0,75 uur	1	0%
1,0 uur	2	1%
1,5 uur	8	3%
2,0 uur	14	5%
2,5 uur	12	4%
3,0 uur	159	54%
3,5 uur	11	4%
4,0 uur	25	9%
4,5 uur	8	3%
5,0 uur	17	6%
5,5 uur	3	1%
6,0 uur	26	9%
6,25 uur	1	0%
7,0 uur	1	0%
7,5 uur	1	0%
8,0 uur	2	1%
8,5 uur	1	0%
9,0 uur	1	0%
Aantal keer gewisseld, voor de bezuinigingen was het:	2	1%
2,0 uur	2	1%
Nee, weet ik niet	10	3%
Totaal	305	100%

⁴ Een deel van de respondenten heeft deze vraag niet gekregen, het totaal aantal respondenten dat deze vraag heeft beantwoord komt op 305

Vraag 18B (als vraag 18 is ‘In 2014 meer dan nu’, n = 247⁵):

Is het aantal uren veranderd door de bezuiniging van de gemeente of om andere redenen?

	Aantal	Percentage
Door de gemeente wegens herindicatie/ bezuinigingen	237	96%
Door veranderingen in mijn eigen situatie	2	1%
Anders namelijk:	3	1%
Weet ik niet	2	1%
Vraag niet gekregen	3	1%
Totaal	247	100%

Vraag 19: (klanten die al voor 2015 Hulp bij het huishouden ontvingen, n = 403)

De gemeente heeft op de hulp van veel mensen bezuinigd omdat zij vanaf 2015 veel minder geld van het Rijk krijgt. De gemeenteraad heeft toen besloten iedereen te blijven helpen, maar met minder uren per klant. Wat vindt u van die beslissing?

	Aantal	Percentage
Begrijpelijk	75	19%
Zowel begrijpelijk als onbegrijpelijk / Neutraal	89	22%
Onbegrijpelijk	221	55%
Weet ik niet	18	5%
Totaal	403	100%

Vraag 19.A: (stellen als vraag 19 is ‘Begrijpelijk’, n = 75, meerdere antwoorden mogelijk)

Waarom ervaart u deze beslissing als begrijpelijk?

	Aantal	Percentage
Er is sprake van hoge zorgkosten, waardoor bezuinigd moet worden	51	68%
Het lukt bij mij best met minder uren, mijn uren in het verleden waren best ruim	9	12%
Hulp bij het huishouden heeft geen sociaal doel, koffiedrinken en praatje zijn niet nodig	1	1%
Dit is het gevolg van rijksbeleid	3	4%
Er is geen geld voor meer Hulp bij het huishouden	2	3%
Mensen moeten meer zelf doen in het huishouden	2	3%
Ik red me wel	2	3%
Geef het aan mensen die het echt nodig hebben	2	3%
Anders	5	7%

⁵ Een deel van de 288 respondenten die bij vraag 18 in de categorie “In 2014 meer dan nu” vallen, hebben deze vervolgvragen niet gekregen, het gaat om 41 personen, waardoor de n in dit kader verder uitkomt op 247.

Vraag 19.B: (stellen als vraag 19 is ‘Onbegrijpelijk’, n = 221, meerdere antwoorden mogelijk)

Waarom ervaart u deze beslissing als onbegrijpelijk?

	Aantal	Percentage
Ik ben heel boos over deze beslissing	68	31%
Ik kan niet zonder hulp bij het huishouden	123	56%
Mijn huis schoonmaken kan niet in minder uren, mijn hulp werkt al heel hard	61	28%
Het is een kwetsbare doelgroep, gebruikers zijn kwetsbaar en afhankelijk van Hulp bij het huishouden	41	19%
Als ik niet langer zelfstandig kan wonen, zorgt dat voor (nog) hogere zorgkosten	10	5%
Hulp bij het huishouden is een recht voor mensen in mijn situatie	52	24%
Bestuurders in de zorg krijgen hoge salarissen, ik mag daar de dupe niet van worden	5	2%
Er is ook geld voor de opvang van asielzoekers, waarom dan niet voor mij?	3	1%
Het gaat ten koste van werkgelegenheid	4	2%
De gemeente heeft onvoldoende zicht op de persoonlijke situatie van de klanten	14	6%
De gemeente besteedt veel aan andere doeleinden, bezuinigen op hulp bij het huishouden is een verkeerde beslissing	11	5%
Anders	9	4%

Vraag 19.C: (stellen als vraag 19 is ‘Zowel begrijpelijk als onbegrijpelijk / Neutraal’, n = 89, meerdere antwoorden mogelijk)

Kunt u toelichten waarom u het zowel begrijpelijk als onbegrijpelijk (neutraal) vindt dat de gemeenteraad heeft besloten iedereen te helpen, maar met minder uren per klant?

	Aantal	Percentage
Er is sprake van hoge zorgkosten, waardoor bezuinigd moet worden	25	28%
Het lukt bij mij best met minder uren, mijn uren in het verleden waren best ruim	4	5%
Hulp bij het huishouden heeft geen sociaal doel, koffiedrinken en praatje zijn niet nodig	1	1%
Ik ben heel boos over deze beslissing	18	20%
Ik kan niet zonder hulp bij het huishouden	32	36%
Mijn huis schoonmaken kan niet in minder uren, mijn hulp werkt al heel hard	10	11%
Het is een kwetsbare doelgroep, gebruikers zijn kwetsbaar en afhankelijk van Hulp bij het huishouden	22	25%
Als ik niet langer zelfstandig kan wonen, zorgt dat voor (nog) hogere zorgkosten	4	5%
Hulp bij het huishouden is een recht voor mensen in mijn situatie	8	9%
Bestuurders in de zorg krijgen hoge salarissen, ik mag daar de dupe niet van worden	1	1%
Er is ook geld voor de opvang van asielzoekers, waarom dan niet voor mij?	0	0%
Het gaat ten koste van werkgelegenheid	0	0%
Begrijp dat bezuinigingen noodzakelijk zijn (minder geld beschikbaar), maar sommige mensen zijn er wel erg van afhankelijk van de hulp bij het huishouden	9	10%
Er had beter persoonlijk bepaald moeten worden hoeveel hulp klanten zouden krijgen	4	5%
Anders	9	10%

Vraag 20: (klanten die al voor 2015 Hulp bij het huishouden ontvingen, n = 403, meerdere antwoorden mogelijk)

Op welke wijze bent u op de hoogte gekomen van de veranderingen rondom de Hulp bij het huishouden per 1 januari 2015?

	Aantal	Percentage
Door een brief van de gemeente Utrecht	338	84%
Ik heb bij mij thuis een herindicatiegesprek gehad met een Wmo-consulent van de gemeente	72	18%
Ik heb een telefonisch herindicatiegesprek gehad met een Wmo-consulent van de gemeente	103	26%
Via mijn hulp bij het huishouden zelf	45	11%
Via iemand van mijn familie	23	6%
Via iemand die ik ken (vrienden, bekenden, burens, enz.)	13	3%
Via de media (krant, radio, televisie)	83	21%
Via internet	5	1%
Anders, namelijk: ...	4	1%
Geen van genoemde opties	11	3%

Vraag20anders:

Op welke andere wijze bent u op de hoogte gekomen van de veranderingen rondom de hulp bij het huishouden?

Ziekenhuis, huisarts, zorgaanbieder

Vraag 21: (klanten die al voor 2015 Hulp bij het huishouden ontvingen, n = 403)

Heeft u een persoonlijk gesprek gehad met een huishoudcoach?

	Aantal	Percentage
Ja	71	17%
Nee	321	80%
Weet ik niet	11	3%
Totaal	403	100%

Vraag 21A: (stellen als vraag 21 is 'Ja', n = 71)

Hoe tevreden bent u over het gesprek met de huishoudcoach?

	Aantal	Percentage
Zeer tevreden	5	7%
Tevreden	40	56%
Neutraal	8	12%
Ontevreden	13	18%
Zeer ontevreden	4	6%
Weet ik niet	1	1%
Totaal	71	100%

Vraag 22: (als vraag 18 is ‘Minder hulp door de bezuinigingen’, n = 247):

Heeft u bezwaar gemaakt tegen het aantal uren Hulp bij het huishouden van de gemeente dat u in 2015 kreeg toegekend?

	Aantal	Percentage
Ja	87	35%
Nee	151	61%
Weet ik niet	5	2%
Niet bekend	4	2%
Totaal	247	100%

Vraag 22A: (stellen als vraag 22 is ‘Ja’, n = 87, meerdere antwoorden mogelijk)

Wat is het gevolg van uw bezwaar geweest?

	Aantal	Percentage
Mijn bezwaar wordt nog behandeld	8	9%
Mijn bezwaar is afgewezen	34	39%
Mijn bezwaar is afgewezen, maar ik ben in beroep gegaan	5	6%
Mijn bezwaar heeft geresulteerd in een bezoek van een huishoudcoach	3	3%
Mijn bezwaar is toegekend, ik heb nu meer uren hulp bij het huishouden	28	32%
Anders, namelijk:	7	8%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	4	5%

Vraag 23: (als vraag 18 is ‘Minder hulp door de bezuinigingen’, n = 247, meerdere antwoorden mogelijk):

U heeft eerder aangegeven dat u voor de bezuinigingen meer uren kreeg dan nu. Wat betekent deze vermindering van hulp voor u?

	Aantal	Percentage
Hogere kosten (extra uren inkopen)	29	12%
Er wordt minder schoongemaakt	122	49%
Gezondheidsproblemen	16	6%
Moet meer zelf doen	18	7%
Familie, vrienden en bekenden moeten meer doen	7	3%
Minder sociaal contact (met hulp en/of buitenshuis)	8	3%
Heeft een tekort aan uren	15	6%
Anders	17	7%
Weet ik niet / geen antwoord	14	6%
Geen gevolgen van vermindering	17	7%

Vraag 23A: (als 18 is ‘Minder hulp door de bezuinigingen’, n = 247, meerdere antwoorden mogelijk)⁶

Hoe hebt u de vermindering van het aantal uren hulp van het huishouden van de gemeente opgevangen?

Antwoorden zijn allemaal voorgelezen en telkens is aan de respondent gevraagd aan te geven ‘veel’, ‘beetje’ of ‘niet’.

	veel	beetje	niet	n.b.
Ik ben meer zelf gaan doen	6%	19%	73%	2%
Ik krijg nu meer hulp van mijn familie	4%	13%	81%	2%
Ik krijg nu meer hulp van iemand anders die ik ken (vriend, kennis, bureu, enz.)	1%	2%	95%	2%
Ik krijg nu meer hulp van een vrijwilligersorganisatie	0%	1%	98%	2%
Ik heb meer hulp ingekocht bij een zorgaanbieder	13%	7%	78%	2%
Ik heb particulier extra hulp gezocht tegen betaling	2%	2%	94%	2%
Ik heb dit op een andere manier opgevangen (<i>valt niet in de opties die hierboven staan</i>)	0%	0%	98%	2%

Vr23AndereManier (als laatste optie = veel of beetje)

U heeft aangegeven dat u de vermindering van het aantal uur op een andere manier heeft opgevangen. Kunt u kort toelichten hoe u dit heeft gedaan?

Deze respondent heeft nu thuisbegeleiding.

Vraag 23A1: (als 18 is ‘Minder hulp door de bezuinigingen’, n = 247, meerdere antwoorden mogelijk)

Wordt er door de vermindering van het aantal uren hulp minder in het huishouden schoongemaakt?

	Aantal	Percentage
Ja, veel	104	42%
Ja, een beetje	89	36%
Nee	51	21%
Geen antwoord	3	1%
Totaal	247	100%

⁶ Telt door afrondingsverschillen niet altijd op tot 100%

Vraag 23B: (als vraag 23A1 is ‘beetje’ of ‘veel’ (er wordt nu minder schoongemaakt), meerdere voorbeelden mogelijk, n = 193)

Kunt u voorbeelden geven van dingen die niet meer gedaan worden, maar naar uw mening wel nodig zijn?

	Aantal	Percentage
Ja, namelijk:	160	83%
<i>Periodieke, grote schoonmaak</i>	30	19%
<i>Badkamer, douche goed schoonmaken</i>	32	20%
<i>Keuken, keukenkastjes goed schoonmaken</i>	36	23%
<i>Woonkamer, meubels goed schoonmaken</i>	21	13%
<i>Slaapkamer schoonmaken, bed opmaken</i>	9	6%
<i>Wc's goed schoonmaken</i>	11	7%
<i>Bovenverdieping schoonmaken</i>	10	6%
<i>Ramen zemen</i>	50	31%
<i>Stofzuigen</i>	18	11%
<i>Strijken</i>	13	8%
<i>Kleding wassen</i>	11	7%
<i>Gordijnen wassen</i>	5	3%
<i>Overig</i>	10	6%
Nee (geen voorbeelden)	20	10%
Weet ik niet	13	7%

Vraag 24: (als 18 is ‘Minder hulp door de bezuinigingen’, n = 247, meerdere antwoorden mogelijk)

Heeft u nog andere nadelen ondervonden van de vermindering van uw uren hulp?

	Aantal	Percentage
Hogere kosten (extra uren inkopen)	15	6%
Er wordt minder schoongemaakt (specifieke taken)	55	22%
Gezondheidsproblemen	14	6%
Moet meer zelf doen	1	0%
Familie, vrienden en bekenden moeten meer doen	4	2%
Minder sociaal contact (met hulp en/of buitenshuis)	6	2%
Geen andere gevolgen	158	64%

BLOK 5: OVER DE FINANCIERING VAN DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN (voor iedereen)

Vraag 25: (iedereen stellen, n = 474)

Is de hoogte van de eigen bijdrage voor u een probleem?

	Aantal	Percentage
Ja, een groot probleem	92	19%
Ja, een beetje een probleem	106	22%
Nee, geen probleem	249	53%
Weet ik niet	27	6%
Totaal	474	100%

Vraag 26: (klanten die al voor 2015 Hulp bij het huishouden ontvingen, n = 403)

Is uw eigen bijdrage in 2015 omhoog of omlaag gegaan?

	Aantal	Percentage
Omhoog	216	54%
Gelijk gebleven	77	19%
Omlaag	55	14%
Weet ik niet	55	14%
Totaal	403	100%⁷

Vraag 27: (iedereen stellen, n = 474)

Hoeveel eigen bijdrage moet u per periode van 4 weken betalen?

	Aantal	Percentage
Minder dan 30 euro	235	50%
Tussen de 30 en de 50 euro	78	17%
Tussen de 50 en de 100 euro	40	8%
Tussen de 100 en 150 euro	23	5%
Tussen de 150 en 200 euro	5	1%
Meer dan 200 euro, namelijk: ...	4	1%
Weet ik niet	81	17%
Wil ik niet zeggen	8	2%
Totaal	474	100%⁸

⁷ Telt door afrondingsverschil niet op tot 100%

⁸ Telt door afrondingsverschil niet op tot 100%

De gemeente Utrecht heeft voor de jaren 2015 en 2016 extra geld om Hulp bij het huishouden met korting aan te bieden. Dit wordt de Huishoudelijke Hulp Toelage (HHT) genoemd. Als u Hulp bij het Huishouden van de gemeente ontvangt, is het mogelijk om extra uren te kopen voor een lagere prijs van € 5,00 per uur. In Utrecht kunt u maximaal 3 uur per week extra inkopen met de Huishoudelijke Hulp Toelage.

Vraag 28: (iedereen stellen, n = 474)

Weet u dat u tegen een verlaagd tarief extra uren hulp bij het huishouden met de Huishoudelijke Hulp Toelage kunt inkopen?

	Aantal	Percentage
Ja	360	76%
Nee	114	24%
Totaal	474	100%

Vraag 28A: (stellen als vraag 28 is 'Ja', n = 360)⁹

Hoe is de Huishoudelijke Hulp Toelage bij u bekend geworden?

Ik noem verschillende mogelijkheden, dan kunt u antwoorden met: ja, waarschijnlijk wel, waarschijnlijk niet, nee, weet niet.

	ja	Waarsch. wel	Waarsch. niet	nee	weet niet
Door een brief van de gemeente	69%	4%	0%	19%	8%
Door de website van de Gemeente Utrecht	2%	1%	2%	85%	11%
Door een gesprek met de gemeente/Wmo-consulent / het Wmo-loket	9%	1%	1%	78%	11%
Door familie	4%	1%	1%	83%	10%
Door vrienden, burens of bekenden	3%	1%	1%	84%	10%
Door mijn Hulp bij het Huishouden	7%	0%	1%	81%	11%
Door mijn zorgaanbieder	11%	4%	2%	74%	10%
Door de media (krant, radio, televisie)	6%	1%	1%	81%	11%
Door het internet	1%	0%	1%	87%	11%
Door een belangenorganisatie (bijvoorbeeld de ouderenbond)	1%	0%	2%	87%	11%
Op een andere manier	2%	0%	1%	86%	10%

Vraag 28anders

Is de huishoudelijke hulp toelage op een andere manier bij u bekend geworden
Via de huisarts, arts of het ziekenhuis

Vraag 28A1: (stellen als vraag 28 is 'Ja', n = 360)

Maakt u ook daadwerkelijk gebruik van de Huishoudelijke Hulp Toelage?

	Aantal	Percentage
Ja	109	30%
Nee	251	70%
Totaal	360	100%

⁹ Telt door afrondingsverschillen niet altijd op tot 100%

Vraag 28A2: (stellen als vraag 28A1 is ‘Ja’, n = 109)

Hoeveel extra uren Hulp bij het Huishouden koopt u met behulp van de Huishoudelijke Hulp Toelage in?

	Aantal	Percentage
0,5 uur per week	11	10%
1,0 uur per 2 weken	2	2%
1,0 uur per week	33	30%
1,5 uur per week	25	23%
3,0 uur per 2 weken	5	5%
2,0 uur per week	9	8%
2,5 uur per week	4	4%
5,0 uur per 2 weken	1	1%
3,0 uur per week	5	5%
1,5 per maand	1	1%
6,0 uur per maand	2	2%
Wekelijks	4	4%
Incidenteel	1	1%
Weet ik niet/ wil ik niet zeggen	5	5%
Geen	1	1%
Totaal	109	100%¹⁰

Vraag 28B: (stellen als vraag 28A1 is ‘Nee’, n = 251)

Waarom maakt u geen gebruik van de Huishoudelijke Hulp Toelage?

	Aantal	Percentage
Omdat ik geen extra uren Hulp bij het Huishouden nodig heb	75	30%
Omdat ik niet weet hoe ik de extra uren moet aanvragen	8	3%
Omdat ik geen geld heb om extra uren in te kopen	104	41%
Omdat ik het te duur vind om extra uren in te kopen	33	13%
Omdat het maar tijdelijk tegen gereduceerd tarief kan	0	0%
Omdat 3 uur extra hulp per week voor mij niet genoeg is	2	1%
Omdat ik geen vreemde hulp in huis wil	9	4%
Omdat het nog niet heb aangevraagd, maar dat ga ik wel doen	2	1%
Omdat ik er nog over nadenk	2	1%
Anders, namelijk:	6	2%
Weet ik niet	10	4%
Totaal	251	100%

¹⁰ Telt door afrondingsverschil niet op tot 100%

Vraag 28C: (stellen als vraag 28 is ‘Nee’, n = 114)

Zou u in de toekomst gebruik willen maken van deze mogelijkheid om tegen gereduceerd tarief meer uren Hulp bij het Huishouden in te kopen?

	Aantal	Percentage
Ja	16	14%
Misschien	23	20%
Nee	52	46%
Weet ik niet	23	20%
Totaal	114	100%

Vraag 28C1: (stellen als vraag 28C is ‘Ja’, n = 16)

Hoeveel extra uren Hulp bij het Huishouden zou u per week willen inkopen met behulp van de Huishoudelijke Hulp Toelage?

	Aantal	Percentage
1,0 uur per week	4	25%
2,0 uur per week	1	6%
3,0 uur per week	5	31%
Anders, namelijk:	1	6%
Weet ik niet	5	31%
Totaal	16	100%

Vraag 28C2: (als vraag 28C is ‘Misschien’, meerdere antwoorden mogelijk, n = 23)

Waarom twijfelt u om extra uren in te kopen met behulp van de Huishoudelijke Hulp Toelage?

	Aantal	Percentage
Omdat ik geen extra uren Hulp bij het Huishouden nodig heb	3	13%
Omdat ik niet weet hoe u de extra uren moet aanvragen	5	22%
Omdat ik geen geld heb om extra uren in te kopen	5	22%
Omdat ik het te duur vind om extra uren in te kopen	1	4%
Omdat het maar tijdelijk tegen gereduceerd tarief kan	0	0%
Omdat ik onzeker ben over de hoogte van mijn eigen bijdrage	0	0%
Omdat ik hierover nog moet overleggen met mijn kind(eren)	3	13%
Omdat dit afhangt van mijn gezondheid	2	9%
Anders, namelijk:	3	13%
Weet ik niet	2	9%

Vraag 28C3: (als vraag 28C is ‘Nee’, meerdere antwoorden mogelijk, n = 52)

Waarom wilt u geen extra uren inkopen met behulp van de Huishoudelijke Hulp Toelage?

	Aantal	Percentage
Omdat ik geen extra uren Hulp bij het Huishouden nodig heb	25	48%
Omdat ik niet weet hoe u de extra uren moet aanvragen	1	2%
Omdat ik geen geld heb om extra uren in te kopen	19	37%
Omdat ik het te duur vind om extra uren in te kopen	3	6%
Omdat het maar tijdelijk tegen gereduceerd tarief kan	0	0%
Omdat ik onzeker ben over de hoogte van mijn eigen bijdrage	0	0%
Anders, namelijk:	1	2%
Weet ik niet	4	8%

Vraag 29: (iedereen stellen, antwoorden met ‘ja’ of ‘nee’, n = 474)

Zijn er naast deze soorten hulp van de gemeente nog andere mensen die u helpen om uw huis schoon en leefbaar te houden? Ik lees de antwoorden voor.

	Aantal	Percentage
Niemand, het overige schoonmaakwerk doe ik zelf (door naar vraag 30)	370	77%
Iemand uit mijn familie (kinderen, broers/zussen, neven/nichten, enz.)	81	17%
Iemand die ik ken (vriend, kennis, buurman of buurvrouw, enz.)	13	3%
Iemand van een zorgaanbieder of bedrijf die ik zelf inhuur (professionele schoonmaakhulp)	12	3%
Iemand van een vrijwilligersorganisatie (vrijwillige hulp)	2	0%

Vraag 29anders:

U heeft aangegeven dat <antwoorden van vraag 29> u helpt/helpen om uw huis schoon en leefbaar te houden. Kunt u aangeven of deze mensen veel of een beetje wordt gegeven?

	Veel	Een beetje	n =
Iemand uit mijn familie (kinderen, broers/zussen, neven/nichten, enz.)	30%	70%	81
Iemand die ik ken (vriend, kennis, buurman of buurvrouw, enz.)	46%	54%	13
Iemand van een zorgaanbieder of bedrijf die ik zelf inhuur (professionele schoonmaakhulp)	82%	18%	12
Iemand van een vrijwilligersorganisatie (vrijwillige hulp)	0%	100%	2

Vraag 29A: (stellen als uit vraag 29 blijkt dat er van iemand hulp wordt ontvangen, n = 108)

Hoeveel extra kosten maakt u voor deze hulp?

	Aantal	Percentage
Geen	84	78%
Ik betaal ... € per ...	15	14%
Wil ik niet zeggen	9	8%
Totaal	108	100%

De bedragen die mensen betalen voor de extra hulp en de bijbehorende perioden waarin dit betaald wordt, lopen sterk uiteen.

BLOK 6: INFORMATIEVOORZIENING (voor iedereen)

We stellen u nu een aantal vragen over *informatie* over de Hulp bij het huishouden.

Vraag 30: (iedereen stellen, n = 474)

Hoe tevreden bent u over de informatie over de mogelijkheden van Hulp bij het huishouden die u hebt ontvangen van de gemeente?

	Aantal	Percentage
Zeer tevreden	25	5%
Tevreden	299	63%
Neutraal	51	11%
Ontevreden	61	13%
Zeer ontevreden	5	1%
Weet ik niet	33	7%
Totaal	474	100%

Vraag 30A: (stellen als vraag 30 is ‘ontevreden’ of ‘zeer ontevreden’, meerdere antwoorden mogelijk, n = 66)

Waarom bent u (zeer) ontevreden?

	Aantal	Percentage
Ik wist niet bij wie ik moest zijn	14	21%
De informatie is moeilijk te vinden	16	24%
De informatie is alleen digitaal, en internet is niet geschikt voor mij	0	0%
De informatie was niet begrijpelijk	17	26%
De informatie was niet duidelijk	13	20%
Ik miste informatie over een of meer onderwerpen	16	24%
De informatie was standaard, er is geen rekening gehouden met mijn situatie	4	6%
Anders, namelijk:	4	6%

Vraag 31: (iedereen stellen, n = 474)

Hebt u bepaalde informatie over de Hulp bij het huishouden van de gemeente gemist?

	Aantal	Percentage
Ja	43	9%
Nee	349	74%
Weet ik niet	82	17%
Totaal	474	100%

Vraag 31A: (stellen als vraag 31 is ‘Ja’, meerdere antwoorden mogelijk, n = 43)

Over welk onderwerp heeft u informatie gemist?

Ik miste informatie over:

	Aantal	Percentage
De hoogte van de eigen bijdrage	14	35%
De aanbieders waaruit ik kan kiezen voor hulp bij het huishouden	12	30%
De ingangsdatum van de hulp bij het huishouden	2	5%
Hoe/ waar ik bezwaar kan maken tegen mijn beschikking	7	18%
Wanneer ik bezwaar kan maken tegen mijn beschikking	8	20%
Informatie over de Huishoudelijke Hulp Toelage	7	18%
Iets anders	14	35%

Indien “iets anders = ja”

Over welk ander onderwerp heeft u informatie gemist?

De 14 antwoorden zijn sterk uiteenlopend.

BLOK 7: Tot slot.

Vraag 32: (iedereen stellen, n = 474)

De Rekenkamer Utrecht wil graag met klanten met Hulp bij het Huishouden persoonlijk in gesprek. Het gaat dan om een persoonlijk gesprek van ongeveer een uur bij u thuis. U kunt dan meer vertellen over de door u gegeven antwoorden en andere ervaringen. Mag de Rekenkamer daarover met u contact opnemen?

	Aantal	Percentage
Ja, mijn telefoonnummer is:	184	39%
Ja, mijn emailadres is:	1	0%
Nee	289	61%
Totaal	474	100%

Vraag 33: (iedereen stellen, n = 474)

Wilt u nog iets anders kwijt over uw ervaringen met de hulp bij het huishouden of hebt u nog opmerkingen die voor ons onderzoek van belang zijn?

	Aantal	Percentage
Ja, namelijk: ...	63	13%
Nee	411	87%
Totaal	474	100%

De 63 respondenten geven sterk uiteenlopende opmerkingen mee. Er is in hoofdlijnen vooral sprake van uitspraken over de hulp (erg tevreden met motivering, tot erg ontevreden met motivering), en over de gemeente (graag meer hulp van de gemeente, graag betere informatie van de gemeente, opmerkingen over het gevoerde beleid).

Vraag A: (iedereen stellen, n = 474)

Wat is de hoogste opleiding waar u een diploma van heeft?

	Aantal	Percentage
Geen	90	19%
Lager onderwijs/basisonderwijs	127	27%
Lager of middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (LAVO, V(G)LO, MULO, MAVO)	111	23%
Hoger algemeen voortgezet onderwijs (HAVO, VWO, HBS, MMS, lyceum, gymnasium)	16	3%
Lager beroepsonderwijs (ambachts-/huishoudschool, LTS, VBO, LHNO, LEAO, V(M)BO)	33	7%
Middelbaar beroepsonderwijs (UTS, MTS, (K)MBO, MEAO, INAS, ROC, leerlingwezen)	29	6%
Hoger beroepsonderwijs (HTS, HEAO, hogeschool)	49	10%
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	11	2%
Anders	1	0%
Wil ik niet zeggen	7	2%
Totaal	474	100%¹¹

Vraag B: (iedereen stellen, n = 474)

Wat is per maand het netto inkomen van uw huishouden?

Met inkomen bedoelen we ook uitkering, pensioen en alimentatie. Vakantiegeld, kinderbijslag en huursubsidie zijn geen inkomen.

	Aantal	Percentage
Minder dan € 1.100 per maand	168	35%
€ 1.100 tot € 1.500 per maand	161	34%
€ 1.500 tot € 2.000 per maand	43	9%
€ 2.000 tot € 3.350 per maand	22	5%
€ 3.350 of meer per maand	1	0%
Ik wil dat liever niet zeggen	79	17%
Totaal	474	100%

Vraag C: (iedereen stellen, n = 474)

Met wie woont u in uw woning?

	Aantal	Percentage
Ik woon alleen	375	79%
Ik woon alleen, met kind(eren) (naar vraag C1)	16	3%
Ik en mijn partner, zonder kinderen	73	15%
Ik en mijn partner, met kind(eren)	7	2%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	1	0%
Anders, namelijk: ...	2	0%
Totaal	474	100%¹²

¹¹ Telt door afrondingsverschil niet op tot 100%

¹² Telt door afrondingsverschil niet op tot 100%

Vraag C1: (stellen als vraag C is ‘Ik woon alleen, met kind(eren)’ of ‘Ik en mijn partner, met kinderen’)

Zijn er kinderen onder de 6 jaar bij?

	Aantal	Percentage
Ja	5	22%
Nee	18	78%
Wil ik niet zeggen	0	0%
Totaal	23	100%

Vraag D: (iedereen stellen, n = 474)

In welk land bent u geboren? En uw moeder? En uw vader?

	Zelf		Moeder		Vader	
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Nederland	397	84%	392	83%	399	84%
Marokko	13	3%	14	3%	14	3%
Turkije	16	3%	17	4%	17	4%
Suriname, Antillen, Aruba	20	4%	19	4%	19	4%
Ander land, namelijk:	28	6%	32	7%	25	5%
Totaal	474	100%	474	100%	474	100%