

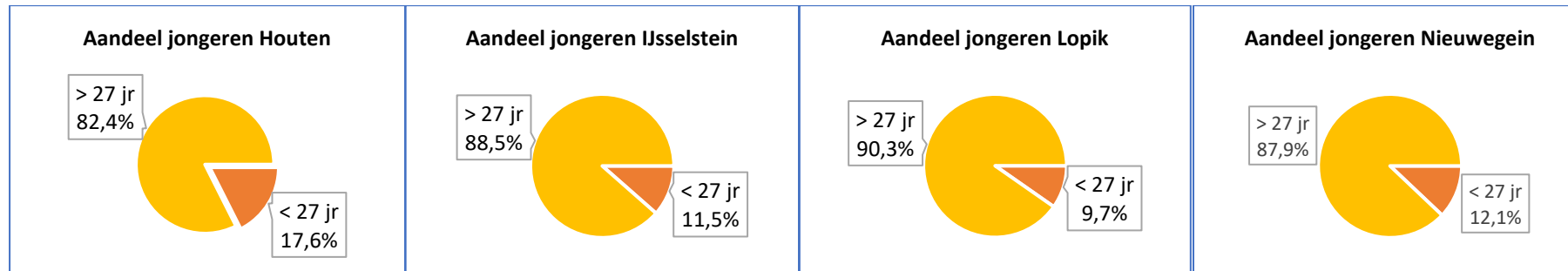
## Bijlage KPI's en kerncijfers 2025

### Bijstandsvolume per gemeente (incl. BBZ) per einde periode

Totaal volume BUIG	Aantal huishoudens										Groei % 2025
	2022 Q4	2023 Q4	2024 Q1	2024 Turap	2024 Q3	2024 Q4	2025 Q1	2025 Turap	2025 Q3	2025 Q4	
Houten	528	535	521	537	527	536	538	543	552	558	4,10%
IJsselstein	482	495	495	499	498	493	496	498	491	479	-2,84%
Lopik	132	138	136	139	139	140	141	136	135	134	-4,29%
Nieuwegein	1.202	1.211	1.220	1.196	1.169	1.160	1.179	1.196	1.214	1.227	5,78%
Totaal	2.344	2.379	2.372	2.371	2.333	2.329	2.354	2.373	2.392	2.398	2,96%

N.B. In de Q2 en Q3-rapportages van 2025 zijn de volumes van voorgaande kwartalen niet bijgewerkt (kleine veranderingen door mutaties achteraf). In bovenstaande tabel zijn deze mutaties wel meegenomen.

### Aandeel jongeren in het bestand (incl. BBZ)



**Aandeel jongeren in het bestand (incl. BBZ)**

Aantal huishoudens

Gemeente	< 27 jr	> 27 jr	Totaal
Houten	98	460	558
IJsselstein	55	424	479
Lopik	13	121	134
Nieuwegein	148	1.079	1.227
Totaal	314	2.084	2.398

**Volume loonkostensubsidies (LKS) ten opzichte van totale volume BUIG**

Procent

Totaal volume LKS	2022	2023	2024				2025			
	Q4	Q4	Q1	Turap	Q3	Q4	Q1	Turap	Q3	Q4
Houten	6,1	8,3	10,1	9,7	9,3	9,5	9,7	9,9	10,5	11
IJsselstein	7,4	8,6	8,4	8,5	8,5	9,1	9,3	9,7	10,2	11
Lopik	11,3	15,7	14,3	14,3	15,7	17,0	15,5	16,2	15,5	15,6
Nieuwegein	4,1	4,8	5,3	5,5	6,1	6,2	6,2	6,6	7,1	7,5
Benchmarkgemiddelde	11,2	13,3	13,3	13,1	13,4	13,8	13,9	14,1	14,7	14,1*

Bron: Divosa benchmark Werk en Inkomen (december)

\*Het benchmarkgemiddelde in deze tabel is van november omdat de cijfers van LKS voor veel gemeenten over december nog niet zijn aangeleverd in de benchmark.

**Ontwikkeling bijstandsvolume per gemeente (exclusief BBZ)**

Huishouden						
Periode	Stand	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	WIL
Q1-2023	1-1-2023	520	473	132	1.185	2.310
	Instroom	41	44	11	80	176
	Uitstroom	40	39	3	59	141
Q2-2023	1-4-2023	521	478	140	1.206	2.345
	Instroom	42	42	8	63	155
	Uitstroom	37	34	12	71	154
Q3-2023	1-7-2023	526	486	136	1.198	2.346
	Instroom	48	36	8	66	158
	Uitstroom	53	41	6	77	177
Q4-2023	1-10-2023	521	481	138	1.187	2.327
	Instroom	49	45	5	77	176
	Uitstroom	50	41	7	68	166
Eindstand 2023	1-1-2024	520	485	136	1.196	2.337
Q1-2024	1-1-2024	520	485	136	1.196	2.337
	Instroom	37	43	4	82	166
	Uitstroom	42	39	6	74	161
Turap 2024	1-4-2024	515	489	134	1.204	2.342
	Instroom	37	26	7	42	112
	Uitstroom	22	22	3	63	110
Q3-2024	1-6-2024	530	493	138	1.183	2.344
	Instroom	45	41	13	67	166
	Uitstroom	56	42	16	97	211
Q4-2024	1-10-2024	519	492	135	1.153	2.299
	Instroom	36	37	11	64	148
	Uitstroom	24	43	7	67	141
Eindstand 2024	1-1-2025	531	486	139	1.150	2.306
Periode	Stand	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	WIL

**GERICHT VOORUIT >>**

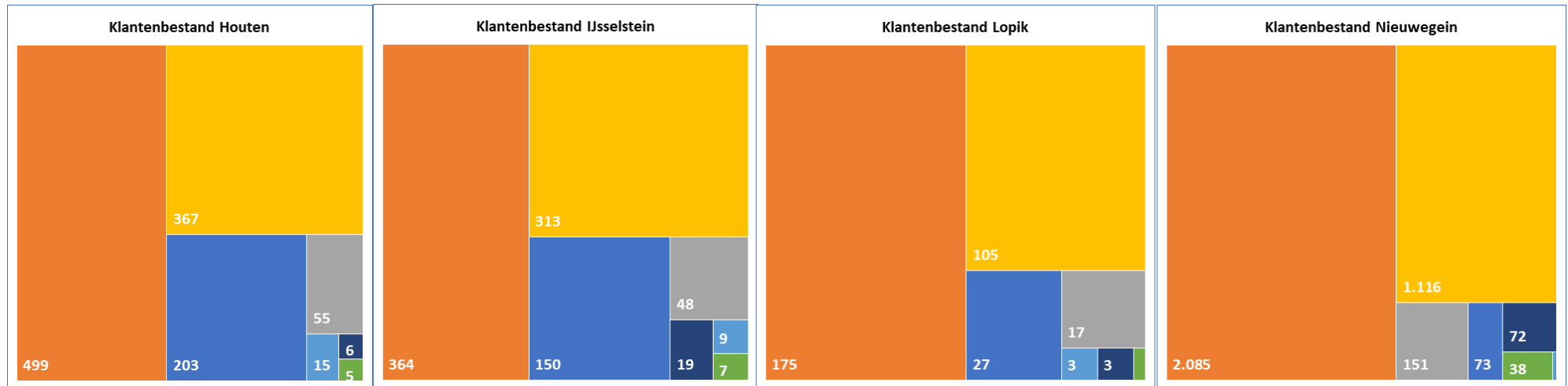
Q1-2025	1-1-2025	531	486	139	1.150	2.306
	Instroom	37	31	6	83	157
	Uitstroom	37	29	6	60	132
Turap 2025	1-4-2025	531	488	139	1.173	2.331
	Instroom	33	31	5	50	119
	Uitstroom	24	24	9	32	89
Q3-2025	1-6-2025	540	495	135	1.191	2.361
	Instroom	50	36	8	108	202
	Uitstroom	42	43	8	91	184
Q4-2025	1-10-2025	548	488	135	1.208	2.379
	Instroom	28	18	7	50	103
	Uitstroom	18	28	8	32	86
Eindstand 2025	1-1-2026	558	478	134	1.226	2.396

In alle standen zijn de mutaties verwerkt die tot en met december 2025 zijn ingevoerd. Daarom wijken de aantallen af van eerder gerapporteerde standen, De mutaties in recente maanden nemen nog toe door besluiten met terugwerkende kracht.

In de eindstanden bestaat voor IJsselstein een verschil van één huishouden t.o.v. andere overzichten in de rapportage. Dat komt door een andere manier van berekenen door het vastzetten van de filterdatum. We werken aan een oplossing om dit verschil in volgende rapportages weg te nemen. Het verschil bij Nieuwegein is te verklaren door één BBZ-huishouden die in de andere overzichten wel is meegenomen.

### Omvang klantenbestand naar regeling of combinatie van regelingen per 31 december 2025

Regeling	Aantal klanten				
	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	WIL
Uitkering Participatiewet (P-wet)	203	150	27	73	453
Minimaregelingen	499	364	175	2.085	3.123
Schuldhelpverlening (SHV)	55	48	17	151	271
Uitkering P-wet + minimaregelingen	367	313	105	1.116	1.901
Uitkering P-wet + schuldhelpverlening	15	9	3	3	30
Minimaregelingen + schuldhelpverlening	5	7	1	38	51
Uitkering P-wet + minimaregeling + SHV	6	19	3	72	100
Totaal gemeente	1.150	910	331	3.538	5.929

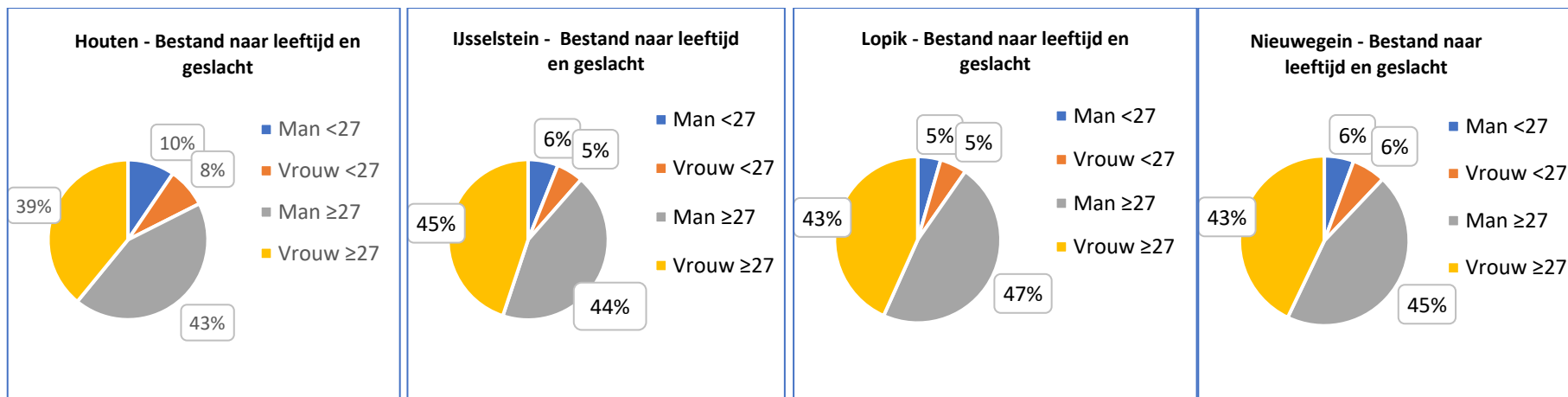


De tabel geeft het aantal huishoudens binnen elke gemeente weer, dat gebruik maakt van de diensten van WIL. Bij de bovenste drie rijen gaat het om enkelvoudig gebruik. De onderste vier rijen betreffen combinaties van regelingen. De omvang van de blokken in de grafieken komt overeen met de omvang van de groep binnen elke gemeente. Huishoudens met minimale regelingen worden meegeteld als er een periodieke uitkering is (bijv. bewindvoeringskosten) of in zes maanden voorafgaand aan de peildatum een incidentele verstrekking is geweest. Daardoor ontstaan vooral op dat punt verschillen met overzichten van voorgaande kwartalen.

**Samenstelling bestand naar leeftijd en geslacht (excl. BBZ) per 31 december 2025**

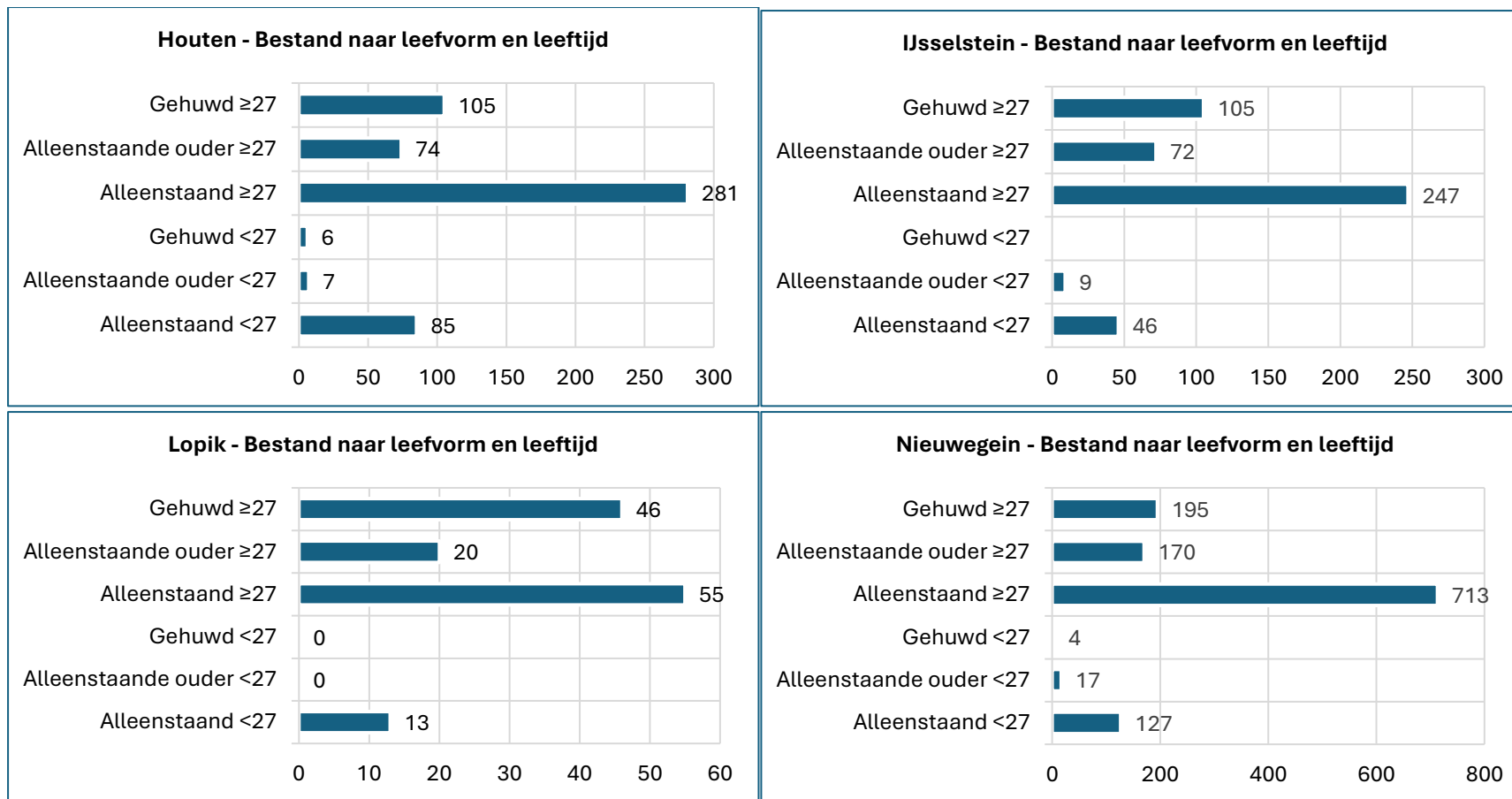
Bestand naar leeftijd en geslacht	Aantal huishoudens			
	Jonger dan 27 jaar		27 jaar en ouder	
	Man <27	Vrouw <27	Man ≥27	Vrouw ≥27
Houten	53	45	242	218
IJsselstein	29	26	209	215
Lopik	6	7	63	58
Nieuwegein	69	79	552	526
Totaal	157	157	1.066	1.017

Het aandeel jongeren in het bestand verschilt per gemeente. In Houten gaat het om 17,8% van de huishoudens. Bij de andere drie gemeenten ligt het percentage tussen 9,5% en 12,3%. De verhouding tussen mannen en vrouwen verschilt ook. In Houten is het aandeel mannen in het bestand relatief iets groter dan in de andere gemeenten. Een groter aandeel mannen kan duiden op meer gehuwden in het bestand. Bij gehuwden of samenwonenden staat de uitkering veelal op naam van de man. Het kan ook een gevolg zijn van de huisvesting van mannelijke statushouders, al dan niet alleenstaand.



**Samenstelling bestand naar leefvorm en leeftijd (excl. BBZ) per 31 december 2025**

Bestand naar leefvorm en leeftijd	Jonger dan 27 jaar			27 jaar en ouder			Totaal
	Alleenstaand <27	Alleenstaande ouder <27	Gehuwd <27	Alleenstaand ≥27	Alleenstaande ouder ≥27	Gehuwd ≥27	
Houten	85	7	6	281	74	105	558
IJsselstein	46	9	0	247	72	105	479
Lopik	13	0	0	55	20	46	134
Nieuwegein	127	17	4	713	170	195	1.226
<b>Totaal</b>	<b>271</b>	<b>33</b>	<b>10</b>	<b>1.296</b>	<b>336</b>	<b>451</b>	<b>2.397</b>



In Lopik is het aandeel gehuwden in het bestand naar verhouding groot, met 34,3% van de huishoudens. In de andere gemeenten ligt dit tussen de 16,2% en 21,9%.

Er geldt een hogere uitkeringsnorm voor gehuwden. Daarom leidt het relatief grote aandeel gehuwden tot hogere kosten voor de gemeente Lopik. Bij de KPI 'Gemiddelde netto jaarprijs van de uitkering' zien we dat terug.

Type KPI:	Relevant
Doelstelling:	Geen

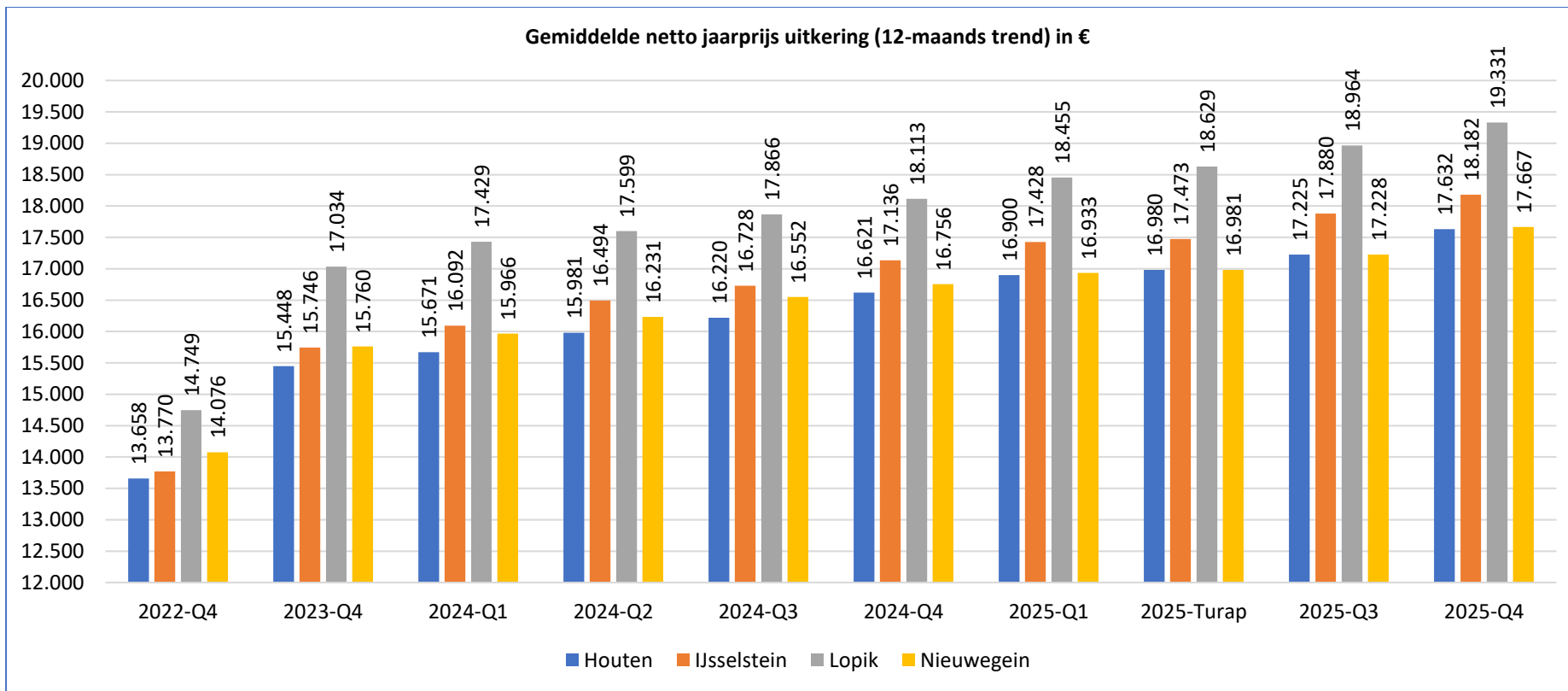
**Gemiddelde netto jaarprijs van de uitkering (laatste 12 maanden)**

x €1

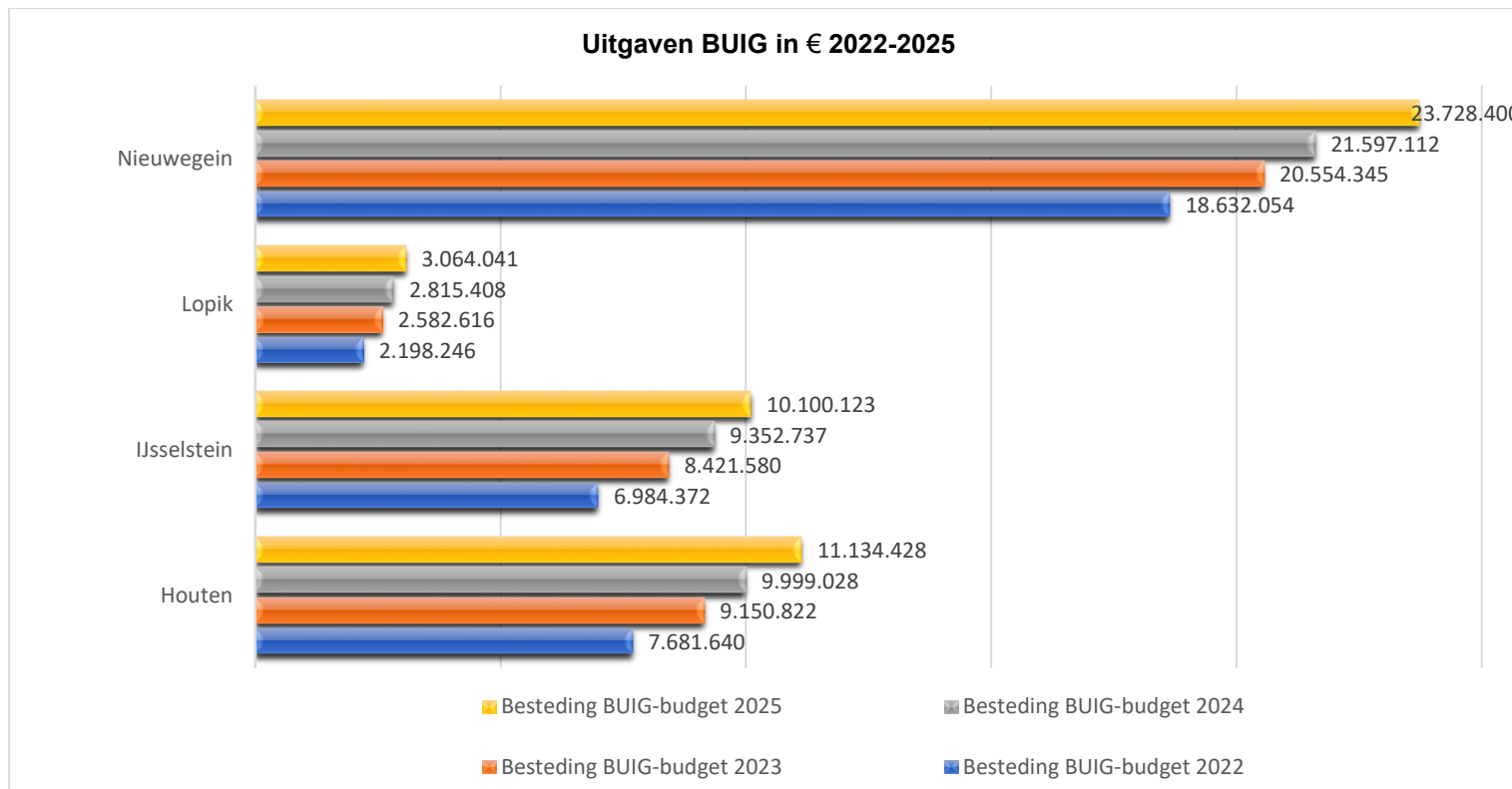
Gemeente	2022-Q4	2023-Q4	2024-Q1	2024-Q2	2024-Q3	2024-Q4	2025-Q1	2025-Turap	2025-Q3	2025-Q4
Houten	13.658	15.448	15.671	15.981	16.220	16.621	16.900	16.980	17.225	17.632
IJsselstein	13.770	15.746	16.092	16.494	16.728	17.136	17.428	17.473	17.880	18.182
Lopik	14.749	17.034	17.429	17.599	17.866	18.113	18.455	18.629	18.964	19.331
Nieuwegein	14.076	15.760	15.966	16.231	16.552	16.756	16.933	16.981	17.228	17.667
WIL gemiddeld	13.961	15.767	16.010	16.308	16.596	16.885	17.120	17.175	17.467	17.863
Benchmark	13.971	15.624	15.912	16.185	16.477	16.795	16.972	17.061	17.284	17.559

Bron: Divosa benchmark werk en inkomen dec. '25

De bedragen zijn het gemiddelde uitgekeerde bedrag, verminderd met de geïnde vorderingen over de afgelopen 12 maanden. In het vierde kwartaal van 2024 zijn alle historische waarden in de benchmark opnieuw berekend. Daardoor zijn de bedragen lager dan we in voorgaande rapportages hebben gepresenteerd. In de beginjaren is in de benchmark een correctie voor de bruto berekening toegepast, omdat CBS-gegevens afweken van benchmarkgegevens. Gemeenten leveren nu zuiverder data aan, waarna is vastgesteld dat de correctie te hoog is geweest. Dat is in het vierde kwartaal van 2024 met terugwerkende kracht voor alle jaren hersteld.



Type KPI: Relevant  
 Doelstelling: Prijs van de uitkering ligt onder het benchmarkgemiddelde  
 Realisatie: Prijs van de uitkering ligt 1,8% boven de benchmark



Enkele aanvullende benchmarkgegevens (trends)	WIL	Alle deelnemers
Ontvangsten met invloed op budgetresultaat (trend)	1,8%	1,5%
Gemiddeld percentage klanten dat parttime werkt (trend)	6,7%	8,7%
Gemiddelde inkomsten parttime werkende klanten (trend)	€ 812	€ 763
Percentage inkomsten (deeltijd) arbeid dienstbetrekking	45,8%	55,2%
Percentage andere inkomsten (vermogen, pensioen)	47,0%	39,2%

Bron: Divosa benchmark Werk en Inkomen

Type KPI:	Relevant
Doelstelling:	Inkomsten zijn minimaal 1,5% van de uitgaven
Realisatie:	Inkomsten verschillen per gemeente. Het totaal voor WIL is 1,97% van de uitgaven (excl. LKS)

**GERICHT VOORUIT >>**

**Openstaande vorderingen op de peildatum, naar bedrag en aantal debiteuren**

Soort vordering	Houten		IJsselstein		Lopik		Nieuwegein		Totaal	
	Aantal	Euro	Aantal	Euro	Aantal	Euro	Aantal	Euro	Aantal	Euro
Terugvordering bijstand Part.wet en IOAW	43	33.227	49	73.727	14	16.594	92	108.865	198	232.413
Terugvordering bijzondere bijstand	10	8.244	8	4.469	1	24	21	10.521	40	23.258
Terugvordering participatie							1	1.509	1	1.509
Terugvordering Regel. opvang onth. Oekraïne	2	956	5	4.767					7	5.723
Terugvordering kinderopvang	2	4.224	1	81					3	4.305
Schending inl.plicht Part.wet en IOAW/Z	66	134.288	65	182.882	26	81.100	211	959.882	368	1.358.152
Schending inlichtingenplicht bijz. bijstand	1	595	8	7.488	1	-39	15	4.440	25	12.484
Terugvordering Loonkostensubsidie	1	467					1	505	2	972
Verrekening Uitvoeringsinstantie Part.wet			6	18.626	1	8.159			7	26.785
Krediethypotheke	1	38.210					1	12.249	2	50.459
Participatiewet Bijstand als lening	6	218.607	2	28.256	1	52.663	6	157.071	15	456.596
Onderhoudsplicht Part.wet =>21jr							1	443	1	443
Verrekening lopende uitkering	1	135	1	182			1	54	3	370
Schending inlichtingenplicht TOZO	6	9.250	5	10.078	4	12.648	18	33.194	33	65.169
TOZO Terugvordering levensonderhoud	2	1.435	1	1.722			7	9.117	10	12.274
Wet boete P-wet en studietoelage	18	8.177	16	10.173	5	2.225	31	13.416	70	33.991
Wet boete BBY			1	436						436
Leenbijstand Part.wet bijz. bijstand	133	431.277	88	328.595	21	98.318	154	561.804	396	1.419.994
Terugvordering Studietoelage 2022	1	250			1	950			2	1.200
Schending inlichtingenplicht studietoelage							1	125	1	125
Eigenbijdrageregeling Ontheemden Oekraïne	54	21.532	22	9.488	9	3.161			85	34.181
Terugvordering lening overig	10	20.348	7	8.740	1	1.747	23	47.703	41	78.539
Terugvordering voorschot	7	9.477	2	380			5	3.914	14	13.771
Terugvordering Tozo voorschot	5	10.151	2	8.100			9	19.418	16	37.669
<b>Totaal</b>	<b>369</b>	<b>950.849</b>	<b>289</b>	<b>698.189</b>	<b>85</b>	<b>277.549</b>	<b>598</b>	<b>1.944.229</b>	<b>1.340</b>	<b>3.870.817</b>

Bron: Suite voor Sociaal Domein

Enkele aanvullende benchmarkgegevens	WIL	Allen	Regio
Aantal debiteuren t.o.v. het bijstandsvolume	47%	61%	74%
Totaal bedrag openstaande vorderingen t.o.v. de uitgaven BUIG	98%	168%	200%
Debiteuren die aflossen op ten minste 1 vordering	72%	54%	53%
Gemiddeld maandelijks aflossingsbedrag per debiteur (trend)	€ 51	€ 47	€ 47
Debiteuren met recente vordering die aflossen op minstens 1 vordering	60,5%	53,7%	48,3%

Bron: Divosa Benchmark, december 2025

Type KPI:	Relevant
Omschrijving:	Percentage vorderingen met invloed op het budgetresultaat waarop wordt afgelost
Doelstelling:	3 maands gemiddelde gelijk of hoger dan de benchmark
Realisatie:	3 maands benchmarkgemiddelde is 27,6%. 3 maands gemiddelde WIL is 38,7%.

**Aantal klanten waarvoor in 2023 een werkproces Poort is gestart**

Gemeente	2023						
	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal	Aantal <27	Aantal ≥27
Houten	54	55	62	70	241	121	120
IJsselstein	53	68	50	76	247	86	161
Lopik	11	14	10	20	55	29	26
Nieuwegein	136	109	85	102	432	165	267
Totaal	254	246	207	268	975	401	574

**Aantal meldingen in 2023 waarop geen of een afwijzing van de aanvraag volgde**

Gemeente	2023						
	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal	Aantal <27	Aantal ≥27
Houten	14	22	24	27	87	42	45
IJsselstein	12	11	17	30	70	23	47
Lopik	2	1	9	7	19	9	10
Nieuwegein	45	39	34	42	160	56	104
Totaal	73	73	84	106	336	130	206

**Aantal klanten waarvoor in 2024 een werkproces Poort is gestart**

Gemeente	2024						
	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal	Aantal < 27	Aantal ≥27
Houten	59	57	59	47	222	106	116
IJsselstein	65	60	52	50	227	84	143
Lopik	19	21	9	17	66	29	37
Nieuwegein	131	98	105	100	434	158	276
Totaal	274	236	225	214	949	377	572

**Aantal meldingen in 2024 waarop geen of een afwijzing van de aanvraag volgde**

Gemeente	2024						
	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal	Aantal <27	Aantal ≥27
Houten	32	19	23	16	90	35	55
IJsselstein	19	20	23	12	74	23	51
Lopik	9	9	3	3	24	11	13
Nieuwegein	42	49	36	42	169	43	126
Totaal	102	97	85	73	357	112	245

**Aantal klanten waarvoor in 2025 een werkproces Poort is gestart**

Gemeente	2025						
	Q1	Turap	Q3	Q4	Totaal	Aantal < 27	Aantal ≥27
Houten	60	31	70	61	222	99	123
IJsselstein	57	39	72	53	221	75	146
Lopik	9	5	14	14	42	16	26
Nieuwegein	120	71	152	132	475	166	309
Totaal	246	146	308	260	960	356	604

**Aantal meldingen in 2025 waarop geen of een afwijzing van de aanvraag volgde**

Gemeente	2025						
	Q1	Turap	Q3	Q4	Totaal	Aantal <27	Aantal ≥27
Houten	27	12	37	29	105	47	58
IJsselstein	15	14	36	28	93	24	69
Lopik	5	1	3	7	16	5	11
Nieuwegein	41	26	65	51	183	63	120
Totaal	88	53	141	115	397	139	258

Type KPI:	Relevant
Doelstelling:	Geen

Niet elke melding aan de poort wordt gevolgd door een uitkeringsaanvraag. De poort vervult ook een informatieve functie binnen het sociale domein. Als er wel een aanvraag wordt ingediend, volgt afhandeling door de afdeling Inkomen en wordt daar het recht op bijstand beoordeeld en vastgesteld. De klant ontvangt daarvan een toekennende of afwijzende beschikking. Het besluit van de afdeling Inkomen om geen uitkering toe te kennen is meegeteld in de aantallen van de 2e tabel (geen of afwijzing aanvraag). De cijfers tot en met 2024 representeren vier gelijke kalenderkwartalen van drie maanden. Vanaf 2025 is dit afwijkend vanwege de Turap die betrekking heeft op twee maanden en de derde kwartaalrapportage die betrekking heeft op vier maanden.

Plaatsingen WSP via het LWT

Type bemiddeling/plaatsing	2022			2023			2024			2025		
	1e halfjaar	2e halfjaar	Totaal	1e halfjaar	2e halfjaar	Totaal	1e halfjaar	2e halfjaar	Totaal	1e halfjaar	2e halfjaar	Totaal
BBL		1	1	1	10	11	5	8	13	2	1	3
Arbeidsovereenkomst (on)bepaald	89	95	184	67	73	140	98	85	183	70	65	135
Begeleid werken							1		1			0
Detachering/uitzenden				1	1	2	1	3	4	3	1	4
Garantiebaan	113	127	240	100	47	147	39	20	59	22	15	37
Leerwerktraject							2	3	5	1		1
Nieuw beschut	5	5	10	3	1	4						
Proefplaatsing	8		8				24	40	64	19	24	43
Social Return On Investment	25	2	27	12		12						
Stage/afstuderen								1	1			0
Werkervaringsplaats met baanintentie	12	7	19	54	26	80	63	26	89	37	39	76
WSW	8	5	13	4	2	6	1		1			0
Werkervaring zonder baanintentie				43	30	73						
Van werkervaringsplaats naar hoger				2		2						
Vrijwilligerswerk							2	1	3	2		2
Participatieplaats				1	1	2	7	5	12	9	5	14
<b>Totaal</b>	<b>260</b>	<b>242</b>	<b>502</b>	<b>288</b>	<b>191</b>	<b>479</b>	<b>243</b>	<b>192</b>	<b>435</b>	<b>165</b>	<b>150</b>	<b>315</b>

Bron: Registratie WSP

\*Let op: het gaat in bovenstaande tabel om gegevens die het WSP registreert. Een plaatsing is niet hetzelfde als uitstroom uit de uitkering, maar verhoogt wel de kans daarop. Dat geldt vooral voor plaatsingen op arbeidsovereenkomsten. De benoemde aantallen zijn geen plaatsingen of gerealiseerde banen door de lokale werkteams. Plaatsingen op (bijvoorbeeld) beschut werk door het LWT zelf, worden dus niet in dit overzicht meegenomen. Om verwarring weg te nemen (zoals door Nieuwegein aangegeven in reactie op de 2e BW 2025) hebben we de titel bij deze KPI aangepast.

In de vakantiemaanden en ook in december is het altijd rustiger vanwege afwezigheid van werkgevers en medewerkers van het WSP. Daarom is het aantal plaatsingen in de tweede helft van het jaar veelal lager. Na de zomer van 2024 hebben wij meer participatieplaatsen ingezet; ook voor mensen buiten de doelgroep. Een participatieplaats is voor de duur van vier tot vijf maanden. Bij een werkervaringsplaats gaat het om een kortere periode, een tot twee maanden.

Sinds 2024 worden in de tabel de benamingen gebruikt van het Breed Offensief, zoals is afgesproken binnen de arbeidsmarktregio.

Bron van de registratie	Aantal		
	1e halfjaar	2e halfjaar	Totaal
Lokaal werkteam Houten	25	30	55
Lokaal werkteam IJsselstein	45	54	99
Lokaal werkteam Lopik	8	3	11
Lokaal werkteam Nieuwegein	72	55	127
Poort	7	3	10
Arbeidsmarktregio			0
Doorstroompunt / Jongerenloket	5	3	8
Leerplicht	3		3
Overig		2	2
<b>Totaal</b>	<b>165</b>	<b>150</b>	<b>315</b>

Type KPI: Opdracht

Doelstelling: Aantal plaatsingen is de gebundelde doelstelling uit de jaarplannen 2025 van de lokale werkteams. Die informatie is niet voor alle lokale werkteams voorhanden.

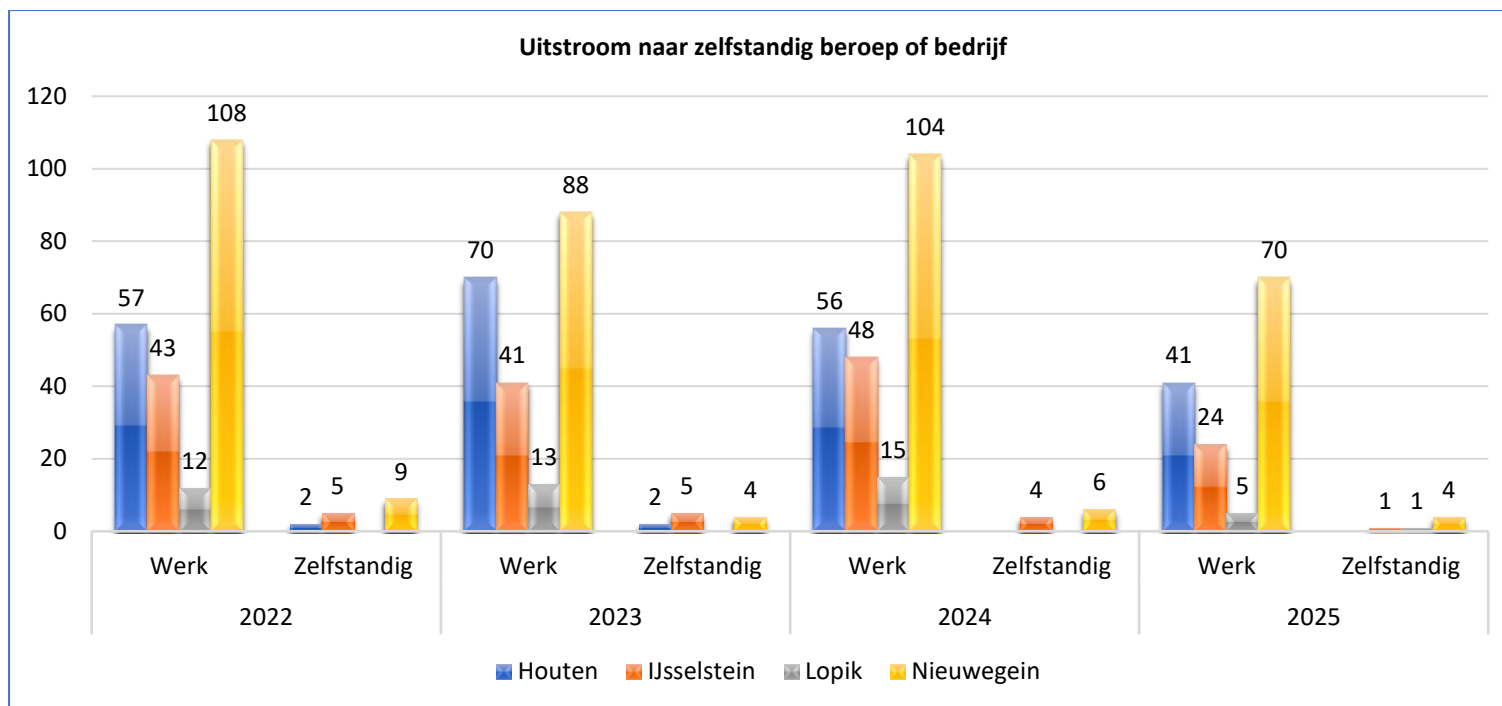
Realisatie: In 2025 zijn 315 plaatsingen gerealiseerd, waarvan 37 op een garantiebaan

Een plaatsing is niet hetzelfde als uitstroom uit de uitkering, maar verhoogt wel de kans daarop. Dat geldt vooral voor plaatsingen op arbeidsovereenkomsten.

#### Uitstroom naar werk of zelfstandig beroep of bedrijf tot en met de peildatum

Huishoudens

Gemeente	2022			2023			2024			2025		
	Werk	Zelfstandig	Totaal	Werk	Zelfstandig	Totaal	Werk	Zelfstandig	Totaal	Werk	Zelfstandig	Totaal
Houten	57	2	59	70	2	72	56		56	41		41
IJsselstein	43	5	48	41	5	46	48	4	52	24	1	25
Lopik	12		12	13		13	15		15	5	1	6
Nieuwegein	108	9	117	88	4	92	104	6	110	70	4	74
<b>Totaal</b>	<b>220</b>	<b>16</b>	<b>236</b>	<b>212</b>	<b>11</b>	<b>223</b>	<b>223</b>	<b>10</b>	<b>233</b>	<b>140</b>	<b>6</b>	<b>146</b>



In de loop van 2026 volgen nog mutaties die invloed hebben op het totaal van de uitstroom naar werk dat nu is ingevuld.

Werken is belangrijk. Het geeft een gevoel van eigenwaarde en bevordert de bestaanszekerheid. Uit de Divosa Benchmark Werk en Inkomen blijkt dat mensen die naast de bijstand werken, bijna drie keer zo vaak uitstromen naar werk als mensen die geen parttime werk hebben gedaan. Werk is goed voor iemands algehele welzijn en vergroot de uitstroomkans uit de bijstand. Als minder mensen afhankelijk zijn van bijstand, verlaagt dat ook de druk op het BUIG-budget dat de gemeenten van het rijk ontvangen.

Type KPI:	Opdracht
Doelstelling:	Aandeel in de totale uitstroom is hoger of gelijk aan de Divosa benchmark
Realisatie:	12-maands trendpercentage van alle deelnemers in de Divosa benchmark is 31,5%
	12-maands trendpercentage WIL in de Divosa benchmark is 33,2%

**GERICHT VOORUIT >>**

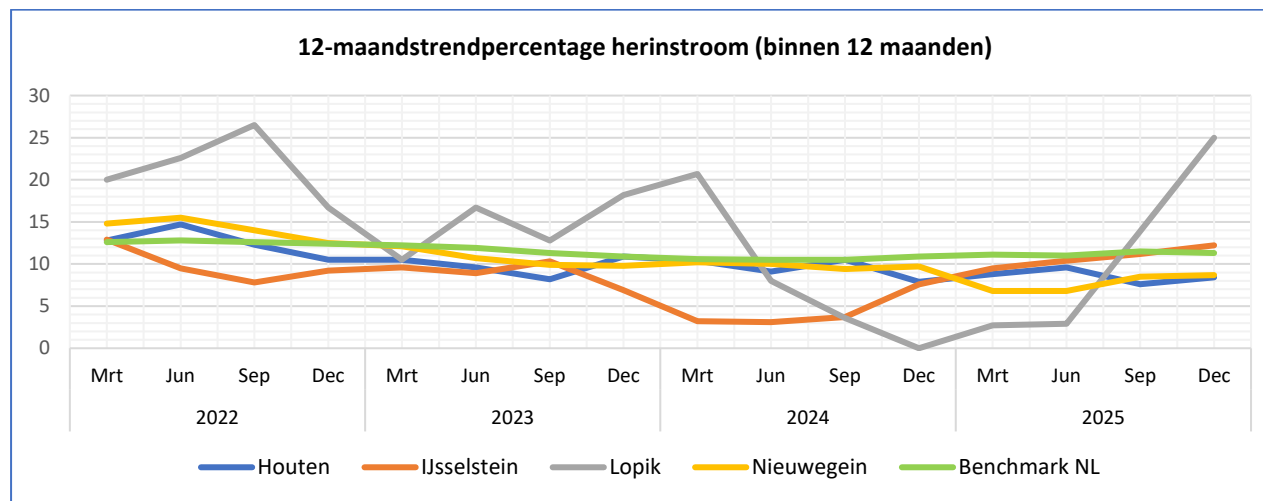
**Gemiddeld percentage herinstroom binnen 12 maanden (12-maands trend)**

Gemeente	2022				2023				2024				Trendpercentage 2025			
	Mrt	Jun	Sep	Dec	Mrt	Jun	Sep	Dec	Mrt	Jun	Sep	Dec	Mrt	Jun	Sep	Dec
Houten	12,8	14,7	12,3	10,5	10,5	9,6	8,2	10,9	10,4	9,1	10,5	7,9	8,8	9,6	7,6	8,4
IJsselstein	12,9	9,5	7,8	9,2	9,6	8,9	10,3	6,9	3,2	3,1	3,7	7,6	9,5	10,4	11,2	12,2
Lopik	20,0	22,6	26,5	16,7	10,5	16,7	12,8	18,2	20,7	8,0	3,6	0,0	2,7	2,9	13,9	25,0
Nieuwegein	14,8	15,5	14,0	12,5	12,1	10,7	9,9	9,8	10,2	10,0	9,4	9,7	6,8	6,8	8,5	8,7
Gewogen gemiddelde WIL	14,3	14,6	13,2	11,5	11,0	10,3	9,7	9,8	9,0	8,7	8,0	8,2	7,7	8,1	9,2	10,1
Benchmark NL	12,6	12,8	12,6	12,4	12,2	11,9	11,3	10,9	10,6	10,5	10,5	10,9	11,1	11,0	11,5	11,3

Bron: Divosa benchmark werk en inkomen dec. '25

Dit is het percentage van de cumulatieve instroom algemene bijstand over de laatste 12 maanden, waarbij een van de ontvangers in de afgelopen 12 maanden is uitgestroomd, ten opzichte van de cumulatieve instroom over de laatste 12 maanden. Als een uitkering wordt beëindigd en aansluitend een nieuwe uitkering wordt gestart (bijv. wijziging gezinssamenstelling) dan telt dit wel als uitstroom en instroom maar niet als herinstroom. Het percentage herinstroom geeft daarmee een indicatie van de duurzaamheid van de gerealiseerde uitstroom.

Het gemiddelde percentage in de Lekstroom ligt nog steeds onder het benchmarkgemiddelde, maar is elk kwartaal van het afgelopen jaar wel gestegen. Dat duidt op minder duurzame uitstroom dan voorheen. De percentages van Lopik fluctueren sterk door de beperkte omvang van het bijstandsvolume.



Type KPI: Opdracht  
 Doelstelling: Gemiddeld percentage is lager dan de benchmark  
 Realisatie: 1,2 procentpunt gunstiger dan de benchmark

**Lopende activiteiten voor bijstandsontvangers en hun partners per 31-12-2025**

Soort activiteit	Aantal				
	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	Totaal WIL
Intake en diagnose	39	49	17	87	192
Kennismaking en besluit	138	79	68	131	416
Ontwikkeling naar werk	249	195	44	472	960
Bemiddeling naar werk	55	40	9	68	172
Nazorg en begeleiden in werk	101	112	36	181	430
Vrijwilligerswerk en activering	358	202	57	812	1.429
Hulp en ondersteuning	150	174	63	229	616
Indicaties en advies	5	14	3	11	33
Geen actie mogelijk	86	121	7	305	519
Niet van toepassing	154	55	13	191	413
Nog niet in nieuwe groep	21	21	3	7	52
<b>Totaal</b>	<b>1.356</b>	<b>1.062</b>	<b>320</b>	<b>2.494</b>	<b>5.232</b>

Aantal klanten (incl. partners)	670	584	179	1.430	2.863
Gemiddeld aantal activiteiten per klant	2,02	1,82	1,79	1,74	1,83

Aandeel klanten zonder activiteit	1,55%	1,98%	0,94%	0,28%	0,99%
Aandeel klanten met activiteit	98,45%	98,02%	99,06%	99,72%	99,01%

Aantal dossiers	559	479	134	1.231	2.403
Gemiddeld aantal activiteiten per dossier	2,43	2,22	2,39	2,03	2,18

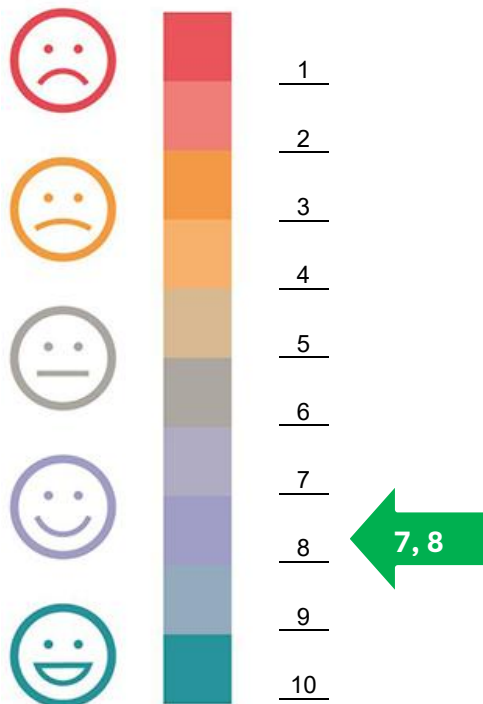
*Bron: Competensys*

Deze informatie is gebaseerd op registratie door de Lokale Werkteams in de applicatie Competensys. Naast de uitkeringsontvanger, worden ook een of meer activiteiten gekoppeld aan de eventuele partner. Voor beiden geldt dan dat we streven naar uitkeringsonafhankelijkheid voor het huishouden.

Type KPI:	Opdracht
Doelstelling:	Minimaal 90% van de klanten/partners heeft een activiteit.
Realisatie:	Voor WIL als geheel had 99,0% van de klanten/partners aan het eind van december 2025 een activiteit.

### Werkgeverstevredenheid

#### Meting 2024



In het najaar van 2024 is de werkgeverstevredenheidsmonitor uitgezet onder werkgevers die van april t/m september 2024 contact hebben gehad met het WSP Midden-Utrecht.

De algehele waardering van werkgevers komt uit op een 7,8 in 2024, tegenover een 7,7 in 2023. Gemiddeld genomen scoort WSP Midden-Nederland beter dan het landelijk gemiddelde (een 7,7).

Werkgevers zijn vooral positief over de behulpzaamheid van medewerkers van het WSP Midden-Utrecht het kunnen overleggen met één contactpersoon en de kennis van het WSP van de sector.

Verbeterpunten zitten in de kwaliteit en beter inzicht in kandidaten, betere ondersteuning van kwetsbare doelgroepen en meer kennis en ondersteuning ten aanzien van wet- en regelgeving.

Type KPI: Opdracht  
Doelstelling: Minimaal 7,5

In het najaar van 2024 is de werkgeverstevredenheidsmonitor uitgezet onder werkgevers die van april t/m september 2024 contact hebben gehad met het WSP Midden-Utrecht.

De cijfers zijn niet herleidbaar naar het WSP die de werkgevers heeft aangeleverd. In totaal hebben 72 werkgevers (9% responspercentage) de vragenlijst ingevuld voor WSP Midden-Utrecht.

Regeling	2022				2023				2024				2025			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Turap	Q3	Q4
Aanvraag Bewindvoering E-balie	5	5	7	5	1											
Aanvraag Bijzondere Bijstand	73	59	64	67	93	85	91	117	98	76	106	38	59	37	57	79
Aanvraag CZV zaak	24	48	33	21	33	46	46	22	31	45	58	17	25	37	44	23
Aanvraag IIT E-balie	3	2	2	1	2	1	1	1	4	1	3	2	1	1	1	1
Aanvraag kinderopvang	89	64	63	87	67	70	81	81	93	81	53	61	51	61	83	88
Aanvraag kinderopvang SMI	49	59	41	54	63	52	35	47	41	41	26	31	43	43	35	26
Aanvraag Stadspas E-balie	1	1	3	14	3	1	4	2	1	2	1	1	0	1	1	2
Aanvraag Woonkostentoeslag	54		22	73	136	102	50	70	99	91	34	43		59	94	99
Bijz bijstand rechtsbijstand en griffie	62	55	51	63	69	64	62	50	69	88	86	74	61	70	79	52
Bewindvoering	62	54	54	59	74	97	104	106	96	95	95	47	63	56	83	73
Borgstelling en saneringskrediet	3	32	9			30		39	59	39	5	8		18	13	
Duurzame gebruiksgoederen									78				24			35
E-balie duurz. gebruiksgoederen		1		1					1	1						1
Energietoeslag		25	29	26	40	9	18	13	38	19	73					
Individuele Inkomensloeslag	56	55	51	61	74	75	75	97	80	53	77	60	48	74	67	77
Individuele studietoeslag	12	50	97				90									
Kindpakket	44	56	68	59	56	79		32	68	81	61		35	61		59
Kindpakket Lopik E-balie	1	6	16	1	4	1	19	1	1	1	1	1	4	0	1	1
Maatschappelijke participatie	54	49	66	47	83	82		54	57	107	62	54	33	62		44
Maatsch. Participatie E-balie	1	3	13	1	1	4	12	1	1	1	1	1		1	1	7
Medische kosten (nieuw in 2023)							96	142	133	117	108	64	40	69	79	67
Nieuwegein Stadspas	36	3	10	19	48	33	26	37	66	38	22	57	41	57	60	48
Statushouders	39	31	25	29	32	35	37	8	10	9	8	8	11	11	7	16
Statushouders reiskosten								92	72	75	60	43	48	48	74	61
Studietoeslag			26	32	70	65	41	64	78	78	29	40	15	24	54	32
Tegemoetkoming zorgkosten ambtsh.		2	2										11		0	
Tandartskosten								100	128	102	147	41	75	70	87	67
Versnelde aanvraag stadspas	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
Woninginrichting (nieuw in 2023)							70	69	72	63	60	52	37	41	56	62
Zorgkosten chronisch zieken			45	35		51	71	78		28	24	20		14	28	11

Groen = &lt; 4 weken

Geel = 5-8 weken

Rood = &gt; 8 weken

Een aantal type aanvragen wordt met voorrang afgehandeld. Daartoe behoren Kinderopvang SMI vanwege de hoge kosten. Aanvragen Collectieve zorgverzekering krijgen ook voorrang, omdat ze zijn gebonden aan de ingangsdatum van de polis. Aanvragen van statushouders worden met voorrang behandeld, vanwege de bijzondere omstandigheden. Als een van deze aanvragen incompleet is, wordt snel contact opgenomen met de aanvrager. Hoe eerder de aanvraag compleet is, hoe sneller we een besluit kunnen nemen.

Al met al is een lichte verbetering zichtbaar in de doorlooptijden; in Q3 werden de aanvragen van acht regelingen binnen vier weken afgehandeld, in Q4 geldt dat voor tien van de regelingen. Tegelijk is er in Q4 voor een extra regeling sprake van een doorlooptijd langer dan acht weken; in Q3 was dit het geval voor negen regelingen, in Q4 waren dit er tien. Er zijn meerdere redenen voor het achterblijven van een (sterke) verbetering. Het team bijzondere regelingen heeft te maken met uitval en verloop van collega's. Daarnaast is er rondom november standaard een piek door de CZV. De verwachting is nog steeds dat de verbetering van de doorlooptijden na de zomer van 2026 zichtbaar zal zijn in de cijfers (herijtingsproces minimaregelingen heeft opstarttijd nodig).

### Responstijd en wachttijd schuldhelpverlening

Onderdeel	2022 - Hele jaar		2023 - 1e halfjaar		2023 - 2e halfjaar	
	Aantal	Dagen	Aantal	Dagen	Aantal	Dagen
Vaststellen hulpvraag	402		256		262	
Wettelijke termijn max. 4 weken		19		18		22
Toelating tot schuldhelpverlening	203		127		176	
Wettelijke termijn max. 8 weken		58		46		30
	Bron: Key2Schuldhelpverlening				Bron: Onview	

Vanaf 2024 sluiten wij scherper aan bij de definitie van de Wet Gemeentelijke Schuldhelpverlening (WGS). Daarin is sprake van maximaal vier weken (28 dagen) waarbinnen het eerste gesprek moet worden aangeboden. Vervolgens geldt een maximale termijn van acht weken (56 dagen) na het eerste gesprek, voor het afgeven van de toelatingsbeschikking. WIL volgt de WGS en heeft deze termijnen opgenomen in het beleidsplan.

Aangeboden eerste gesprekken en afgegeven toelatingsbeschikkingen	2024				2025			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Turap	Q3	Q4
Aantal aangeboden eerste gesprekken	102	108	114	103	121	70	168	146
Aantal toelatingsbeschikkingen	67	77	73	56	80	47	123	97

Bron: Onview

## Gemiddeld aantal dagen

Termijnen van de verschillende fases in het proces	Wettelijke termijn	Realisatie WIL							
		2024-Q1	2024-April-Mei	2024-Juni-Sept	2024-Q4	2025-Q1	2025-April-Mei	2025-Juni-Sept	2025-Q4
Periode van aanmelding tot het eerste <u>aangeboden</u> gesprek	28	13,3	21,2	26,5	12,8	12,6	17,3	18,4	26,8
Periode tussen het eerste gesprek en de toelatingsbeschikking, inclusief plan van aanpak op hoofdlijnen	56	4,8	4,3	3	3,7	4,7	3,7	1,5	4,5
Periode tussen aanmelding en toelatingsbeschikking, inclusief plan van aanpak op hoofdlijnen	n.v.t.	24,6	26,1	35,5	19,5	20,3	21,8	24,5	35,8

Bron: Onview

Gemiddeld genomen komt 30 procent van de aanmeldingen niet tot de laatste fase (aanmelding ingetrokken, voldoet niet aan voorwaarden e.d.). Daarom tellen de dagen in de kolommen niet op. Het gaat om verschillende aantallen.

In september 2025 meldden zich 63 inwoners voor hulp. Een bovengemiddeld aantal. De aanmeldingen werden zo snel mogelijk opgepakt ondanks verlofperiode van veel consulenten in september 2025. Ook in oktober 2025 meldden zich een bovengemiddeld aantal van 64 inwoners voor hulp. Hierdoor liep de wachttijd tot het eerste gesprek op tot gemiddeld 26,8 dagen. Ook de kerstperiode is hier debet aan. In september en oktober meldden zich Kota-gedupeerden (Kindregelingen) en inwoners die niet meer terecht kunnen bij Stadsgeldbeheer.

Type KPI:	Opdracht
Doelstelling:	De wettelijke termijnen (WGS) zijn bepalend
Realisatie:	De wettelijke termijnen worden gehaald (zie tabel hierboven)

**Aantal ontvangen signalen vroegsignalering**

Houten	Enkelvoudig	Gelijktijdig	Opeenvolgend
2022-Q1	197	21	
2022-Q2	183	18	
2022-Q3	181	29	
2022-Q4	280	43	

**Aantal ontvangen signalen vroegsignalering**

IJsselstein	Enkelvoudig	Gelijktijdig	Opeenvolgend
2022-Q1	196	17	
2022-Q2	175	17	
2022-Q3	223	16	
2022-Q4	218	9	

GERICHT VOORUIT &gt;&gt;

Totaal 2022	841	111	
2023-Q1	308	61	26
2023-Q2	221	21	18
+2023-Q3	368	62	47
2023-Q4	300	54	26
Totaal 2023	1.197	198	117
2024-Q1	384	38	19
2024-Q2	345	42	25
2024-Q3	217	138	17
2024-Q4	379	109	70
Totaal 2024	1.325	327	131
2025-Q1	455	75	33
2025-Turap	325	124	15
2025-Q3	n.b.	n.b.	n.b.
2025-Q4	n.b.	n.b.	n.b.
Totaal 2025	780	199	48

Totaal 2022	812	59	
2023-Q1	264	27	25
2023-Q2	407	69	26
2023-Q3	351	69	53
2023-Q4	285	23	42
Totaal 2023	1.307	188	146
2024-Q1	412	49	32
2024-Q2	430	74	36
2024-Q3	292	134	32
2024-Q4	323	91	60
Totaal 2024	1.457	348	160
2025-Q1	354	29	34
2025-Turap	295	61	33
2025-Q3	n.b.	n.b.	n.b.
2025-Q4	n.b.	n.b.	n.b.
Totaal 2025	649	90	67

#### Aantal ontvangen signalen vroegsignalering

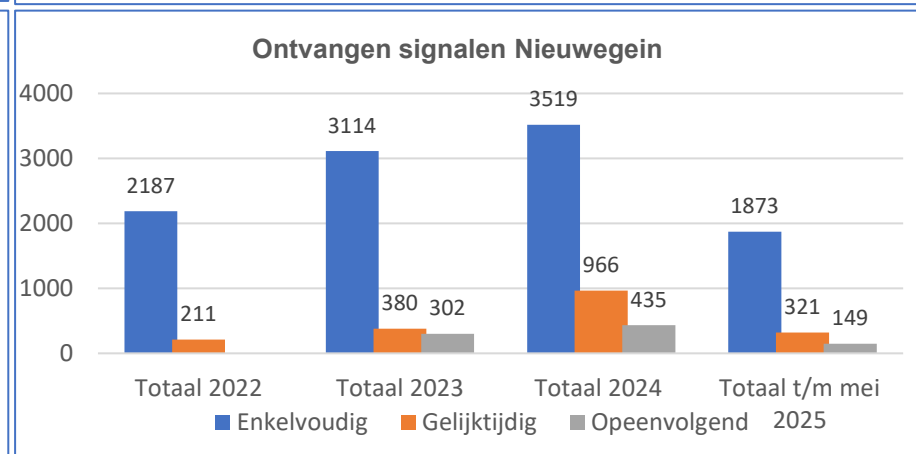
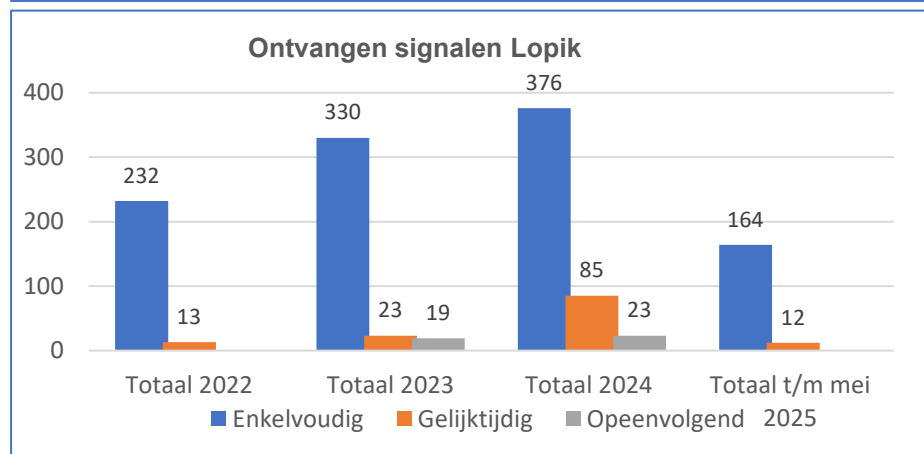
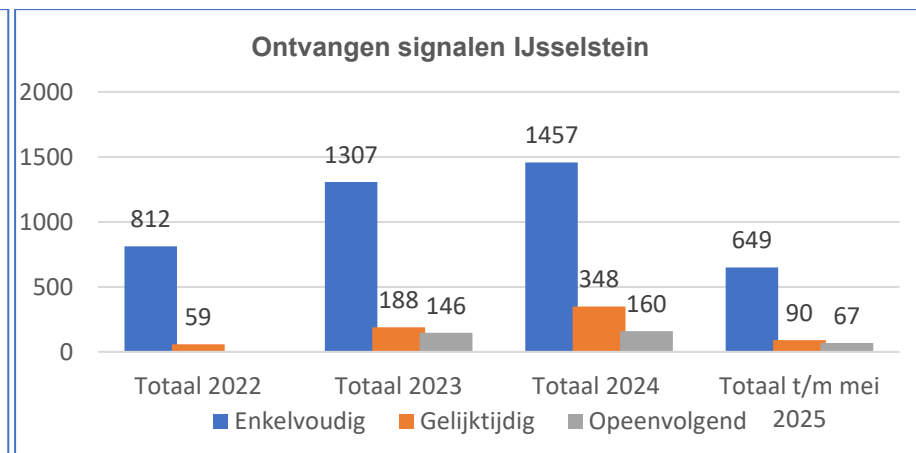
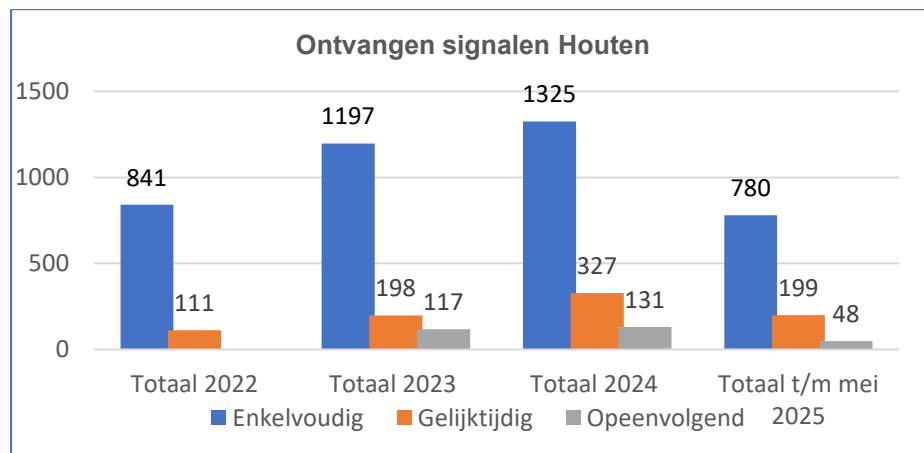
Lopik	Enkelvoudig	Gelijktijdig	Opeenvolgend
2022-Q1	74	2	
2022-Q2	40	4	
2022-Q3	61	4	
2022-Q4	57	3	
Totaal 2022	232	13	
2023-Q1	81	8	5
2023-Q2	68	0	3
2023-Q3	68	7	8
2023-Q4	113	8	3
Totaal 2023	330	23	19
2024-Q1	122	10	6
2024-Q2	98	16	4
2024-Q3	65	40	5
2024-Q4	91	19	8

#### Aantal ontvangen signalen vroegsignalering

Nieuwegein	Enkelvoudig	Gelijktijdig	Opeenvolgend
2022-Q1	684	69	
2022-Q2	390	36	
2022-Q3	512	38	
2022-Q4	601	68	
Totaal 2022	2.187	211	
2023-Q1	784	74	73
2023-Q2	574	41	69
2023-Q3	955	162	90
2023-Q4	801	103	70
Totaal 2023	3.114	380	302
2024-Q1	1.160	140	73
2024-Q2	958	167	105
2024-Q3	618	386	61
2024-Q4	783	273	196

Totaal 2024	376	85	23
2025-Q1	98	4	5
2025-Turap	66	8	6
2025-Q3	n.b.	n.b.	n.b.
2025-Q4	n.b.	n.b.	n.b.
Totaal t/m mei 2025	164	12	11

Totaal 2024	3.519	966	435
2025-Q1	1.059	122	84
2025-Turap	814	199	65
2025-Q3	n.b.	n.b.	n.b.
2025-Q4	n.b.	n.b.	n.b.
Totaal t/m mei 2025	1.873	321	149



Vroegsignalering van schulden op basis van signalen door derden is een wettelijke taak voor gemeenten. Op basis van signalen van zorgverzekeraars, energiebedrijven, woningverhuurders en drinkwaterbedrijven, benadert WIL inwoners met betaalachterstanden proactief om hulp aan te bieden.

WIL heeft twee nieuwe collega's aangenomen die zich volledig gaan bezighouden met het opvolgen van signalen vroegsignalering. Dit betekent onder andere dat we gaan proberen telefonisch in contact te komen met inwoners die al een achterstand hebben boven de € 700,00. Dit was voorheen boven de € 1.000,00. De ureuitbreiding maakt dit mogelijk.

Eerder gaven we aan vanaf Q4 – op een nieuwe manier – te zullen rapporteren over het aantal ontvangen signalen vroegsignalering. Echter zijn er ook voor het vierde kwartaal van 2025 nog geen cijfers voorhanden voor vroegsignalering. Dat komt door de overgang naar een nieuw systeem die langer duurt dan verwacht. Vanaf Q1 2026 zijn deze cijfers weer voorhanden en zullen we hierover rapporteren.

Door de hoeveelheid signalen is het noodzakelijk deze maandelijks te prioriteren aan de hand van criteria. WIL hanteert de volgende criteria:

- Signalen van waterleveranciers en energieleveranciers worden niet in behandeling genomen als de achterstand onder de € 50,00 is. Werk en Inkomen Lekstroom volgt de signalen wel maar neemt geen actie in verband met disproportionaliteit (AVG en verwerken van gegeven);
- Signalen van zorgverzekeraars worden niet in behandeling genomen als de achterstand onder de € 200,00 is. Werk en Inkomen Lekstroom volgt de signalen wel maar neemt geen actie in verband met disproportionaliteit en 'sleepers', inwoners die standaard achteraf betalen in plaats van vooruit;
- Naar alle inwoners met een achterstand tot € 700,00 (en boven het proportionaliteitsbedrag) wordt een brief gestuurd met informatie over de hulp die aangeboden wordt;
- Met inwoners met een achterstand hoger dan € 700,00 wordt meerdere malen geprobeerd telefonisch in contact te komen. Lukt dit niet dan kan een huisbezoek worden afgelegd om alsnog in contact te komen met de inwoner.

## Herinstroom schuldhelpverlening

### Basisgegevens

Omschrijving	2024						2025					
	Q1	April-Mei	Jun-Sep	Q4	Totaal	Procent	Q1	April-mei	Jun-Sep	Q4	Totaal	Procent
Geregistreerde aanmeldingen	116	91	135	100	442	2,9%	137	94	200	146	577	1,9%
Daarvan in 5 jaar voorafgaand succesvol een traject doorlopen	6	1	4	2	13		2	2	5	2	11	

Bron: OnView

**GERICHT VOORUIT >>**

*Definitie Divosa benchmark Armoede en Schulden percentage herinstroom schuldhulpverlening:*

Het gaat om het percentage klanten dat in een jaar een formele aanvraag tot toelating in de schuldhulpverlening heeft ingediend, waarbij de klant binnen een periode van vijf jaar voorafgaand aan de aanvraag een schuldhulpverleningstraject heeft doorlopen.

Gemeente *)	Aantal opnieuw aangemeld				
	2024	2025-Q1	2025-Mei	2025-Sep	2025-Dec
Houten	3	-	2	1	1
IJsselstein	4	-	-	1	0
Lopik	-	-	-	0	0
Nieuwegein	6	2	-	3	1
Totaal	13	2	2	5	2

Bron: OnView

\*) De verdeling naar gemeente heeft beperkte informatiewaarde. Het succes van schuldhulpverlening is niet afhankelijk van de woonplaats van de klant.

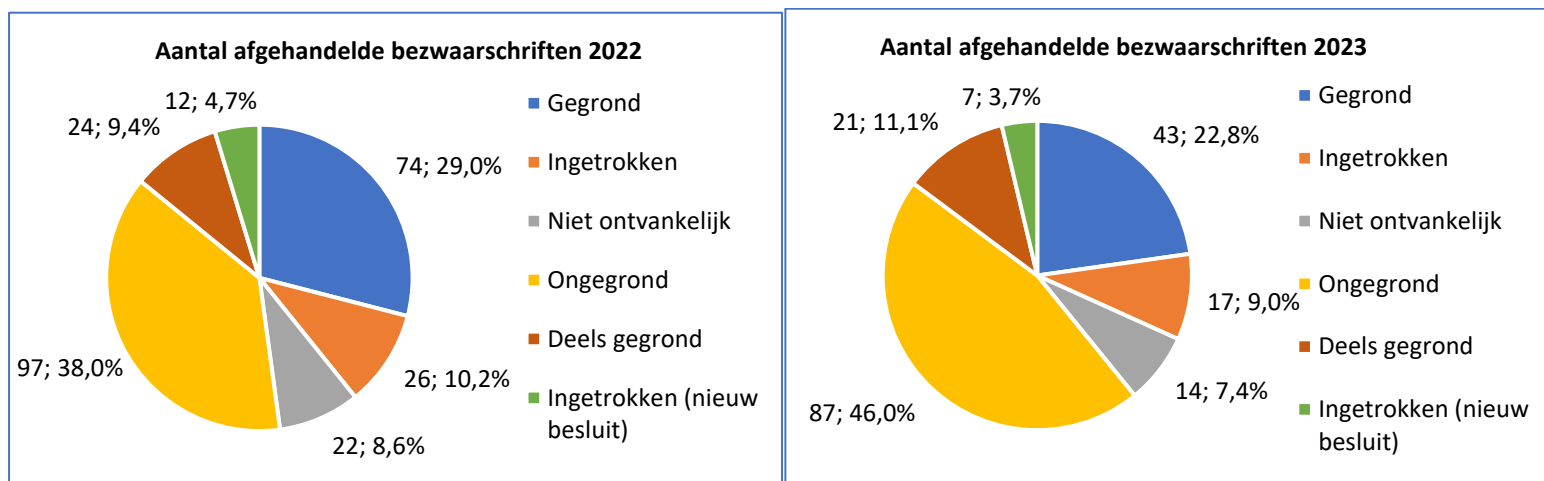
Nederlanders komen vaak opnieuw in de problemen, nadat een eerder schuldenprobleem is opgelost. Bij 6,8 procent is dat al binnen 6 maanden het geval, oplopend naar 9,1 procent na 1 jaar. Na 5 jaar is het percentage toegenomen tot 13 procent. Vooral het eerste half jaar blijkt een risicovolle periode, maar ook voor de daaropvolgende jaren is het belangrijk om te blijven monitoren om te voorkomen dat iemand nogmaals in de financiële problemen komt. De kans op een betalingsprobleem wordt overigens aanzienlijk groter als iemand meerdere kredieten op zijn naam heeft staan. De ambitie om als doelstelling maximaal 10% resp. 15% terugval te hanteren, zegt iets over de preventie en nazorg bij schuldhulpverlening.

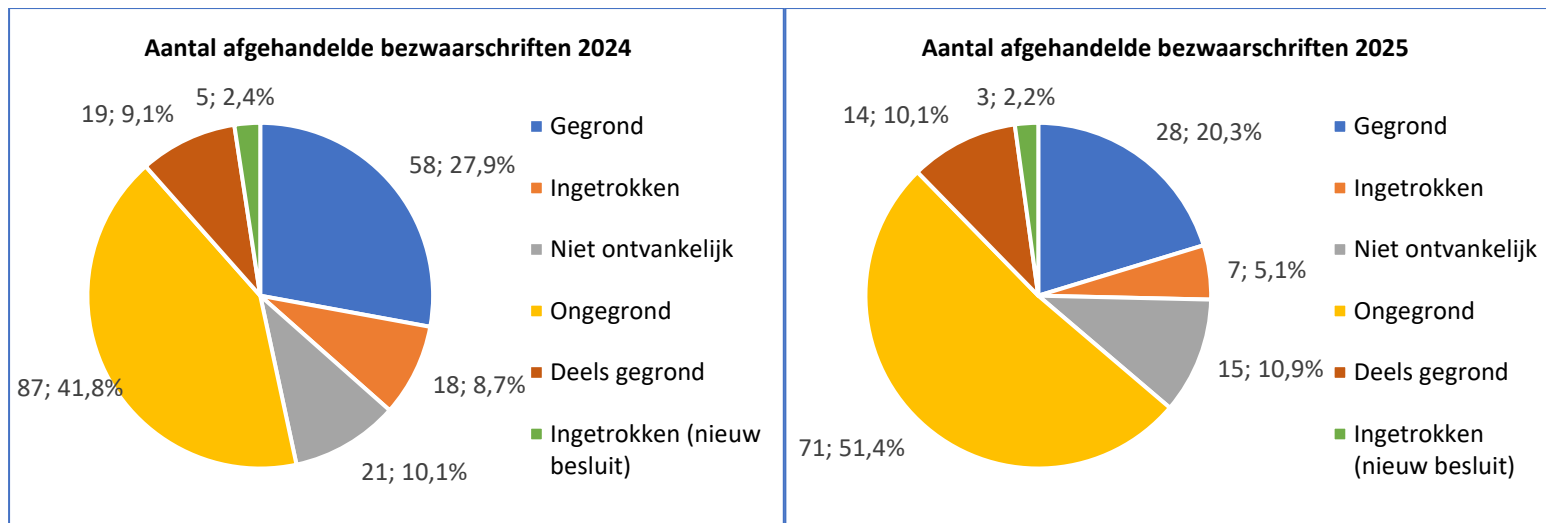
Type KPI:	Opdracht
Doelstelling:	Minder dan 10 procent binnen 1 jaar Minder dan 15 procent binnen 5 jaar
Realisatie:	De doelstelling is ruim behaald. In 2025 meldde 1,9% van onze klanten die eerder succesvol een traject hebben doorlopen, zich opnieuw (binnen vijf jaar).

Brongegevens	2022	2023	2024	2025
Geground	74	43	58	28
Ingetrokken	26	17	18	7
Niet ontvankelijk	22	14	21	15
Ongegrond	97	87	87	71
Deels geground	24	21	19	14
Ingetrokken (nieuw besluit)	12	7	5	3
Totaal	255	189	208	138

Door de jaren heen vertonen de diagrammen een vergelijkbaar beeld. In 2025 zijn minder bezwaarschriften afgehandeld, maar er werden ook minder bezwaarschriften ingediend. Ten opzichte van voorgaande jaren is er wel een lichte stijging te zien in het aandeel ongegronde bezwaren. Tussen 2022 en 2024 schommelde dit aandeel tussen de 38 en 46%. In 2025 was ruim de helft (52%) van de bezwaarschriften ongegrond verklaard.

Er zijn twee mogelijke verklaringen die team Bezwaar en Beroep benoemt voor deze stijging. 1. In de loop van 2024 werd Bezwaar en Beroep vaker vóór het nemen van een besluit gevraagd om hun mening in een casus. Dat is Bezwaar en Beroep in de loop van 2024 gaan bijhouden. In 2025 hebben heeft Bezwaar en Beroep 172 adviesvragen beantwoord. Doordat Bezwaar en Beroep nu vooraf vast meegeeft wat bijvoorbeeld de huidige stand van de rechtspraak is, is de kans dat er bij een besluit iets over het hoofd wordt gezien minder groot (en dus is de kans groter dat het bezwaar ongegrond is). 2. De ontwikkelingen in het evenredigheidsbeginsel zijn minder nieuw. Daardoor kunnen primaire afdelingen inmiddels waarschijnlijk beter omgaan met hetgeen in dat kader van hen verwacht wordt.



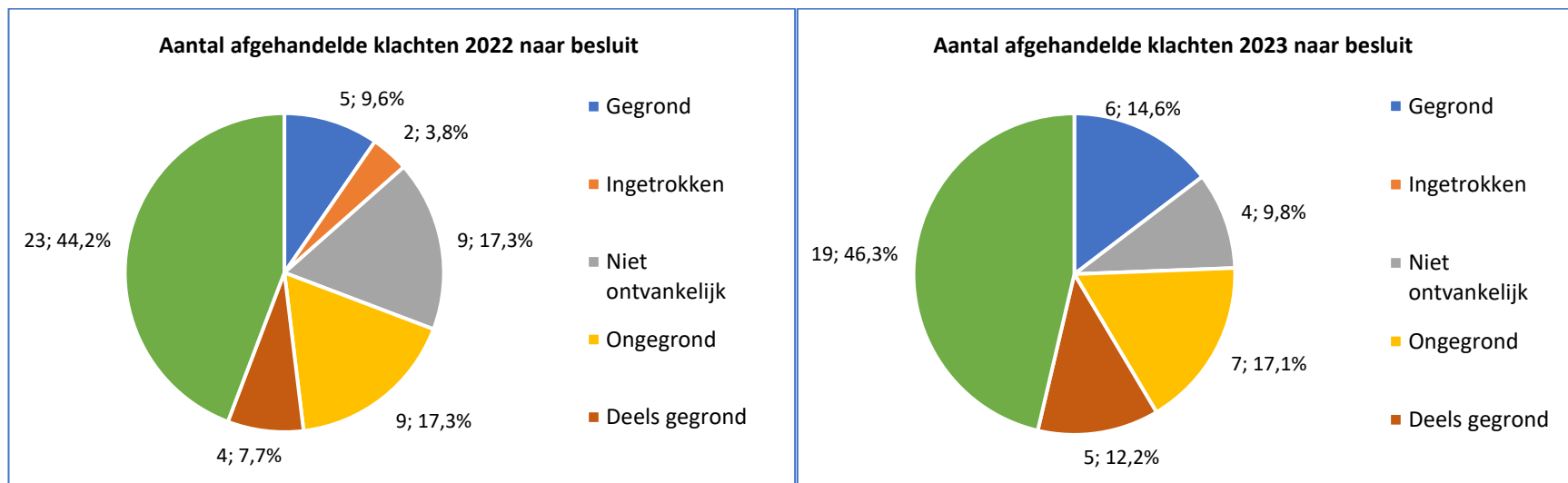


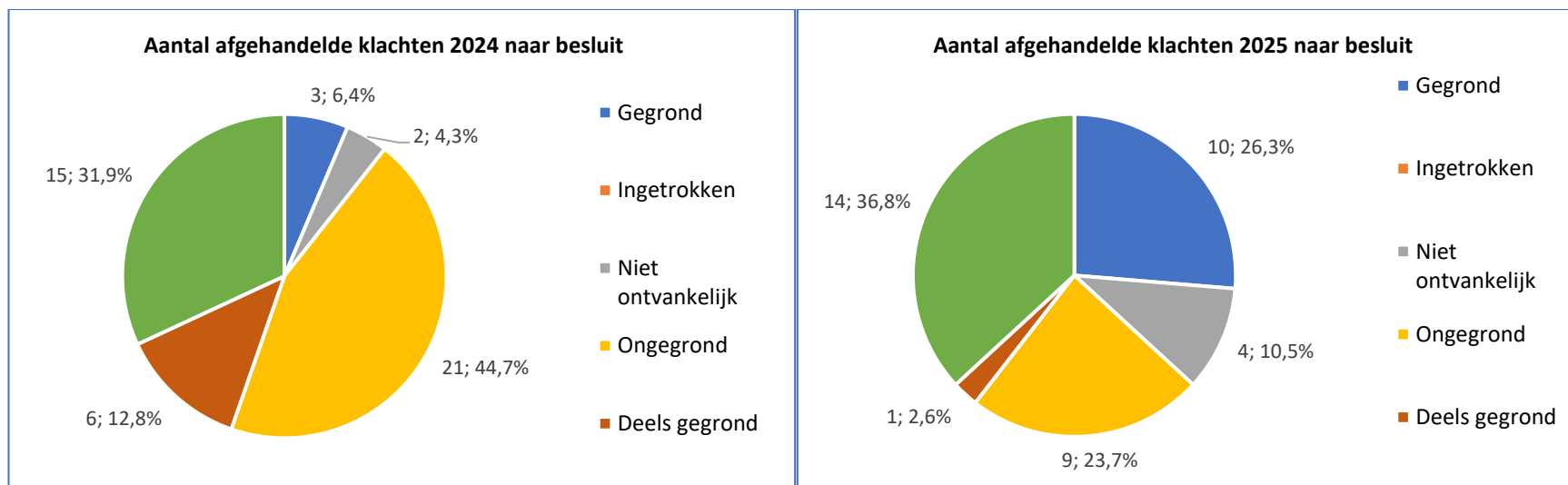
Type KPI:	Relevant
Doelstelling:	Geen

**Aantal klachten en de afhandeling daarvan**

Genomen besluit na behandeling klacht	2022	2023	2024	2025
Geground	5	6	3	10
Ingetrokken	2			
Niet ontvankelijk	9	4	2	4
Ongegrond	9	7	21	9
Deels gegrond	4	5	6	1
Wederzijdse overeenstemming	23	19	15	14
<b>Totaal</b>	<b>52</b>	<b>41</b>	<b>47</b>	<b>38</b>

Klantbeleving begint bij goed klantcontact. Wij doen ons best om dat professioneel te laten verlopen, waarbij tevredenheid van beide kanten belangrijk is. WIL ontvangt relatief weinig klachten, ten opzichte van het aantal contacten dat wij met klanten hebben. In 2025 is het aantal klachten met 24% afgenomen ten opzichte van 2024.





**Percentage ziekteverzuim**

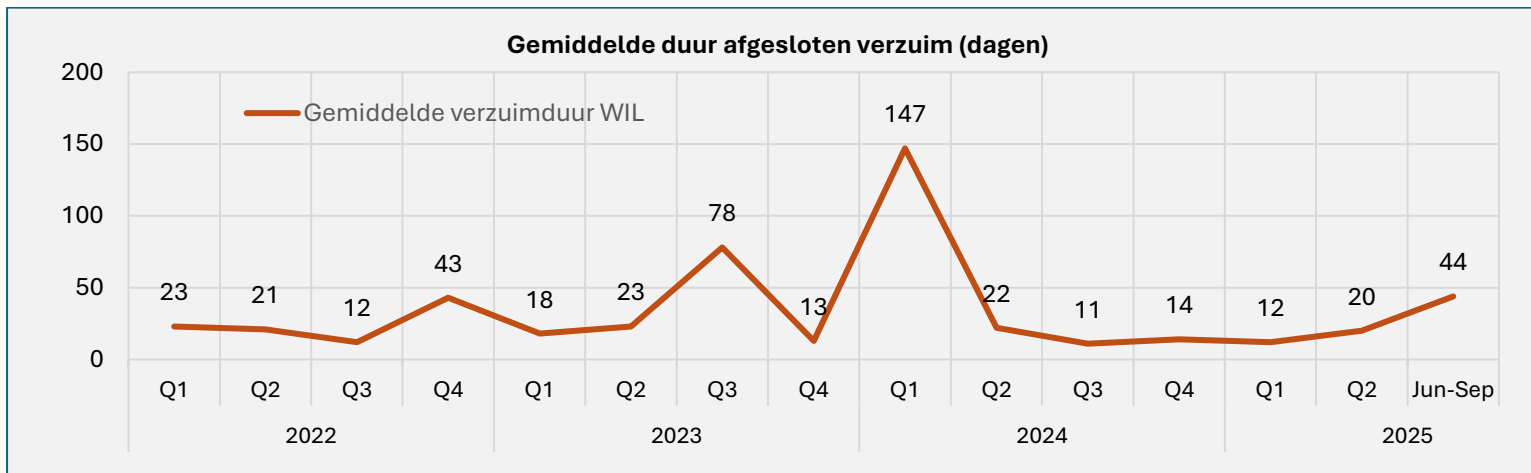
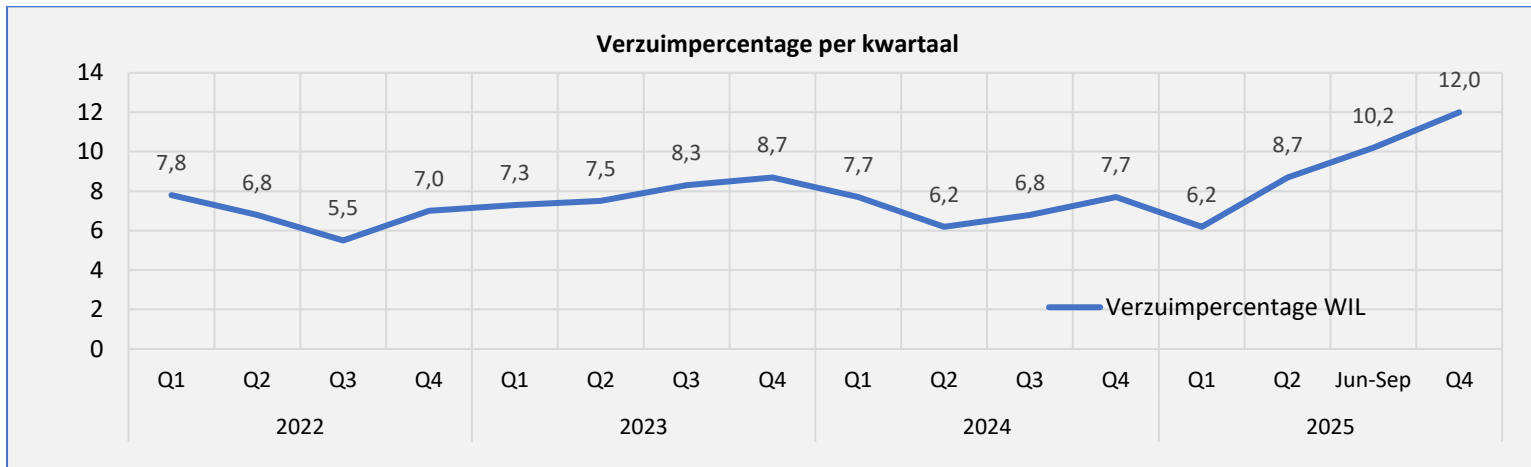
Percentage ziekteverzuim en gemiddelde duur afgesloten verzuim					
Realisatie in periode		Verzuimpercentage WIL	Cumulatief percentage WIL	Gemiddelde verzuimduur WIL	Landelijk verzuimpercentage
2022	Q1	7,8		23	6,7
	Q2	6,8		21	5,7
	Q3	5,5		12	5,5
	Q4	7,0	6,8	43	6,4
2023	Q1	7,3		18	6,6
	Q2	7,5		23	5,6
	Q3	8,3		78	5,5
	Q4	8,7	8,0	13	6,5
2024	Q1	7,7		147	6,5
	Q2	6,2		22	5,8
	Q3	6,8		11	5,7
	Q4	7,7	7,1	14	6,3
2025	Q1	6,2		12	6,9
	Q2	8,7		20	6,2
	Jun-Sep	10,2		44	5,9
	Q4	12,0	9,7	n.n.b.*	n.n.b.

De gemiddelde duur is berekend op basis van het afgesloten verzuim.

\*Deze cijfers ontbreken door de overgang naar een nieuw dashboard. We verwachten deze cijfers in Q1 2026 weer op te kunnen nemen.

Sinds 2024 is het landelijk verzuimcijfer van de bedrijfstak openbaar bestuur en overheidsdiensten onze referentie. We zijn ons er van bewust dat verzuimreductie een grote uitdaging is, die we in samenwerking met onze arbodienst aangaan.

In Q4 is het verzuim verder opgelopen. De redenen daarvoor zijn divers. Er is een aantal langdurige verzuimen, dit komt bovenop het seizoensgebonden verzuim. Op dit moment worden verzuimcijfers geanalyseerd en meegenomen in het professionaliseringsplan dat in 2026 verder wordt uitgewerkt.



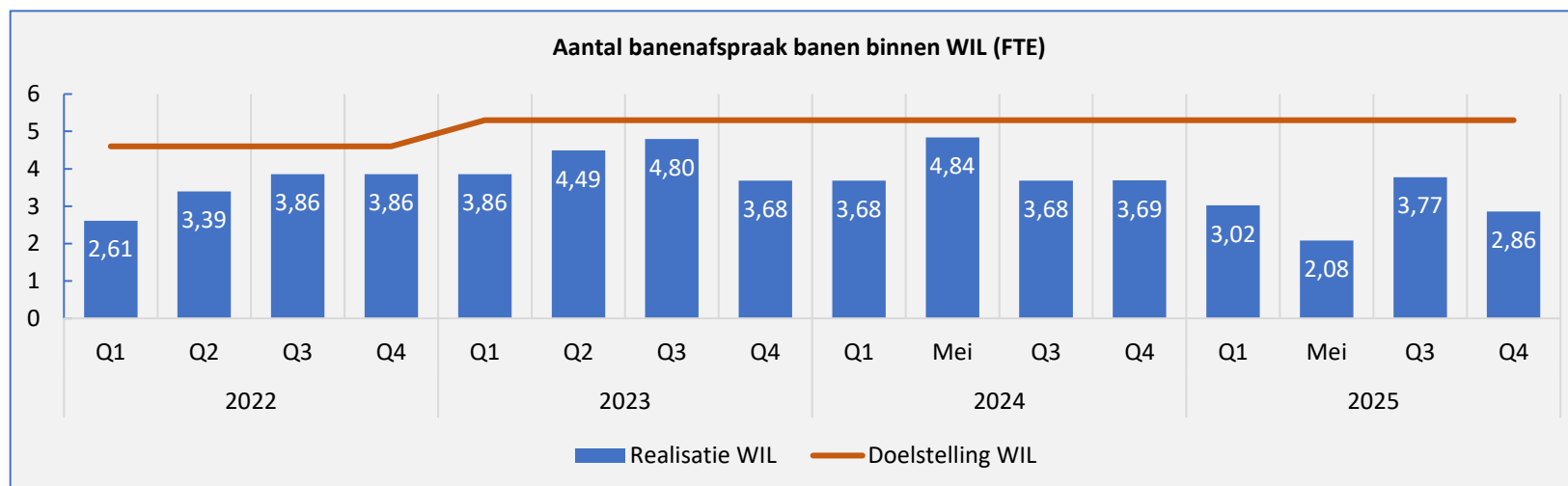
Type KPI: Opdracht

Doelstelling: Verzuimpercentage is maximaal 6,5 procent en op termijn gelijk aan of lager dan het landelijk verzuimcijfer overheid (5,9% in 2025 )

### Banenafpraak banen binnen WIL

Aantal banenafpraak banen binnen WIL gerealiseerd			
Standen einde periode		Doelstelling WIL	Realisatie WIL
2022	Q1	4,6	2,61
	Q2	4,6	3,39
	Q3	4,6	3,86
	Q4	4,6	3,86
2023	Q1	5,3	3,86
	Q2	5,3	4,49
	Q3	5,3	4,80
	Q4	5,3	3,68
2024	Q1	5,3	3,68
	Mei	5,3	4,84
	Q3	5,3	3,68
	Q4	5,3	3,69
2025	Q1	5,3	3,02
	Mei	5,3	2,08
	Q3	5,3	3,77
	Q4	5,3	2,86

Type KPI: Opdracht  
 Doelstelling: 5,30 FTE banenafpraak banen  
 Realisatie: 2,86 FTE banenafpraak banen



**Wachttijd en uitvalpercentage telefoon Klantenservice**

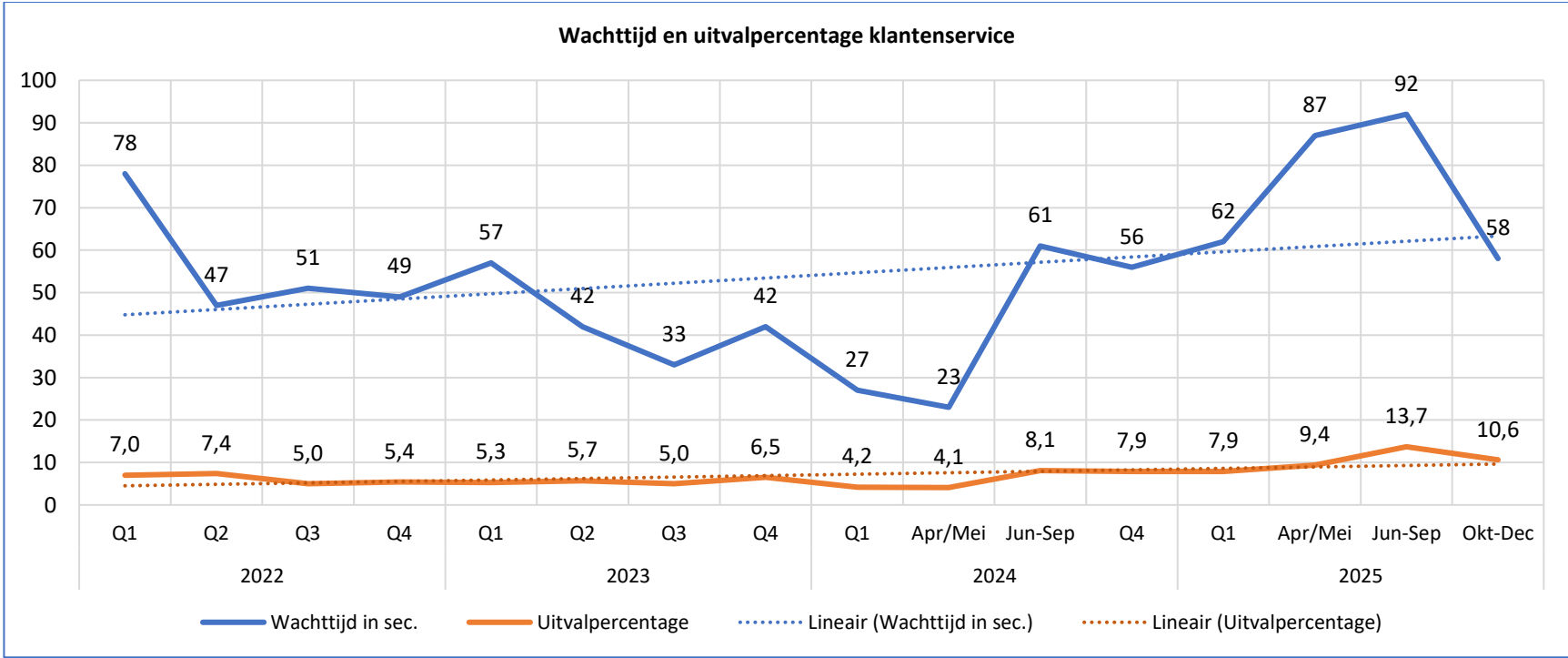
Periode		Doelstellingen WIL	
		Wachttijd in sec.	Uitvalpercentage
		Max. 55 seconden	Max. 10%
2022	Q1	78	7,0
	Q2	47	7,4
	Q3	51	5,0
	Q4	49	5,4
2023	Q1	57	5,3
	Q2	42	5,7
	Q3	33	5,0
	Q4	42	6,5
2024	Q1	27	4,2
	Apr/Mei	23	4,1
	Jun-Sep	61	8,1
	Q4	56	7,9
2025	Q1	62	7,9
	Apr/Mei	87	9,4
	Jun-Sep	92	13,7
	Okt-Dec	58	10,6

Type KPI:	Opdracht
Doelstelling:	Wachttijd is minder dan 55 seconden en de uitval is maximaal 10 procent
Realisatie:	Wachttijd was 58 seconden in oktober-december 2025 en de uitval was 10,6 procent.*

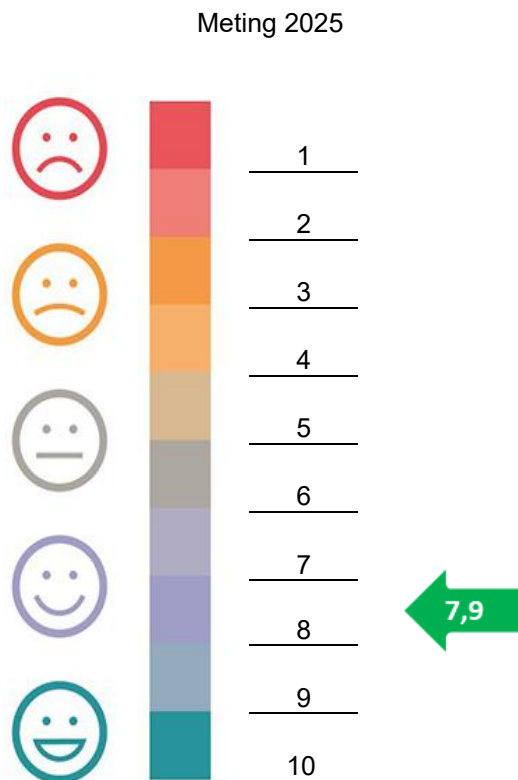
\*Door problemen met het nieuwe telefoonsysteem dat per augustus 2025 in gebruik is genomen, is het uitvalpercentage van oktober-december (net als in Q3-2025) naar schatting ongeveer 2-3 procent lager dan hier gerapporteerd. De verklaring hiervoor is dat het nieuwe systeem uitval sneller registreert (als een klant bijvoorbeeld na 1 keer overgaan de telefoon ophangt). Uit de cijfers wordt duidelijk dat we iets onder de doelstellingen hebben gepresteerd in Q4. Er is een verbetering te zien in zowel de wachttijd als het uitvalpercentage ten opzichte van Q2 en Q3.

Telefonisch contact met WIL begint met een korte meldtekst. Het mag in totaal 55 seconden duren tot de klant daadwerkelijk een medewerker spreekt. Het aantal succesvolle contacten (de verbinding wordt niet voortijdig verbroken) moet minimaal 90 procent zijn. Klantenservice voert naast de telefonie ook backoffice taken uit.

Er zijn verschillende redenen waarom we nog niet voldoen aan de doelstelling. KSV is voor expeditie Menskracht een experiment aan het uitvoeren. Hierdoor is de wachttijd in december langer geweest dan zou moeten. Dat komt omdat KSV meer doorvraagt en extra afspraken inplant met een deel van de klanten waardoor telefoongesprekken langer zijn en mensen langer in de wacht staan. Daarnaast ondervindt KSV nog veel ICT-problemen waardoor zij meer gemiste oproepen hebben dan de afgelopen jaren. De gesprekken zijn nog steeds langer dan gebruikelijk. De inwoners die bellen hebben meerdere vragen waardoor de telefoongesprekken ook langer duren. Tot slot zijn de afdelingen ook minder goed bereikbaar voor KSV waardoor de telefonisten niet snel door kunnen naar het volgende telefoontje.



**Klanttevredenheid WIL inkomen en inkomensondersteuning (regelingen)**



Tussen september en december 2025 is in samenwerking met onderzoeksbureau KWIZ een onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van klanten met onze dienstverlening. Het onderzoek richtte zich op drie doelgroepen: klanten met alleen een uitkering, klanten met alleen een regeling en klanten met een uitkering en een regeling.

In totaal zijn ruim 2.700 huishoudens uitgenodigd. Daarvan hebben 283 respondenten de vragenlijst ingevuld. Daarmee is de respons voldoende groot om betrouwbare uitspraken te doen over de resultaten. De gemiddelde beoordeling van de drie doelgroepen over de dienstverlening van WIL was een 7,9.

Als we dit uitsplitsen dan ligt deze beoordeling voor klanten met alleen een regeling (7,5) en alleen een uitkering (7,7) iets lager. Klanten die zowel een uitkering ontvangen en gebruikmaken van een regeling, geven WIL een 8,2.

Type KPI:	Opdracht
Doelstelling:	Minimaal 7,5