WIL
Werk en Inkomen Lekstroom

Kwartaalrapportage
3e kwartaal 2025

Inhoud

1. VOORWOORD 3
2. Q3 IN EEN NOTENDOP 4
3. WIL IN Q3: ENKELE RELEVANTE INTERNE EN EXTERNE ONTWIKKELINGEN 5
4. UPDATE OP ENKELE GROTE DOSSIERS 6
5. PROGRAMMA INKOMEN 7
6. PROGRAMMA WERK 9
7. PROGRAMMA INKOMENSONDERSTEUNING 20
8. BEDRIJFSVOERING 31

1. VOORWOORD

Voor u ligt de derde kwartaalrapportage 2025 van Werk en Inkomen Lekstroom, kortweg Q3-2025 genoemd. In deze kwartaalrapportage beschrijven we wat we in het derde kwartaal van 2025 tot stand hebben gebracht. We geven ook aan of we al dan niet op koers liggen en wat we daar zo nodig aan willen doen. We beschrijven ook dit kwartaal per programma de context en enkele bijzonderheden.

Volgens de gemaakte afspraken zijn de cijfers van het tweede kwartaal (i.c. april en mei) opgenomen in de tussenrapportage 2025. Deze derde kwartaalrapportage verschijnt weer als afzonderlijk document. Omdat de tussenrapportage de eerste vijf maanden van 2025 besloeg, bevat deze derde kwartaalrapportage de vier maanden daarna. We hebben het dus niet over drie gelijke perioden.

De voorliggende kwartaalrapportage is nog steeds in ontwikkeling. We ontvingen ook enkele opmerkingen en suggesties. Zo willen we samen tot een betere opzet en vormgeving komen. Als uitgangspunt voor onze opdracht en de context sluiten we aan bij de Begroting 2025. Voor wat betreft de KPI's en kerncijfers sluiten we aan bij de afspraken die we hierover met elkaar hebben gemaakt in het verlengde van de Begroting 2024 en 2025.

Als we terugblikken op het afgelopen kwartaal, dan stellen we vast dat we nog steeds op koers liggen. De druk is groot en er wordt veel van ons gevraagd, zowel door onze klanten als door de deelnemende gemeenten. De gemeenten staan voor grote financiële en inhoudelijke uitdagingen de komende jaren. Ook WIL staat voor grote uitdagingen en er wordt veel van onze medewerkers gevraagd. Ondanks dat helpen we klanten en inwoners nog steeds op professionele en menselijke wijze gericht vooruit op het gebied van inkomensondersteuning, schulden en participatie.

We wensen u veel leesplezier.

Met vriendelijke groet,

R. Esser
Directeur Werk en Inkomen Lekstroom

W. Eggengoor
Voorzitter algemeen en dagelijks bestuur

2. Q3 IN EEN NOTENDOP

Onderstaand overzicht laat in een oogopslag zien hoe WIL het in Q3 gedaan heeft. We merken hierbij op dat de Q3-rapportage geen financiële rapportage is. Dat zijn de jaarrekening na afloop van het jaar en de tussenrapportage (die tegen de zomer verschijnt) wel.

Programma binnen begroting WIL	Dienstverlening goed?	Financieel op koers?
Programma Inkomen	De dienstverlening blijft op hoog niveau. Wij boeken goede resultaten met actief debiteurenbeheer, terugvordering en incasso. Het ziekteverzuim is in het eerste en tweede kwartaal omhooggeschoten en blijft het derde kwartaal onverminderd omhoog. De werkdruk is hoog. Bij Inkomensbeheer zijn er drie vacatures voor consulent Inkomen. Het bijstandsvolume is bovendien met 40 uitkeringen gestegen.	Financiën komen aan de orde in de jaarrekening die later verschijnt. De budgetten die het rijk beschikbaar stelt voor het betalen van de uitkeringen en loonkostensubsidies zijn eind september definitief vastgesteld.
Programma Werk	Dienstverlening blijft op hoog niveau. Alle vacatures worden (nog) tijdig ingevuld, zodat de dienstverlening gecontinueerd kan worden en de werkdruk geen negatieve uitwerking heeft op de prestaties en vitaliteit van de medewerkers. Het verzuimpercentage in het programma ligt onder de doelstelling van de organisatie en is stabiel.	Uitvoeringskosten zijn conform begroting.
Programma Inkomensondersteuning	Dienstverlening blijft op hoog niveau. De doorlooptijden voor minimaregelingen zijn merkbaar korter geworden, maar in het derde kwartaal van 2025 zien wij een lichte toename van het aantal regelingen met een doorlooptijd boven de acht weken. De wachttijd van schuldhulpverlening ligt binnen acceptabele grenzen (hoewel de instroom toeneemt). Blijft hard werken, maar de verbeterstappen van het afgelopen jaar helpen gemotiveerd te blijven (omdat de werkdruk daalt en klanten goed geholpen kunnen blijven worden). Het verzuim is gedaald.	Kosten stijgen door instroom van statushouders (woninginrichting, opstartkosten, reiskosten, etc.). Tegelijkertijd zien wij effecten van efficiëntere uitvoering. De kosten liggen in lijn met de begroting.
Programma Bedrijfsvoering	Dienstverlening blijft zoveel mogelijk op niveau. Wel wordt er een behoorlijke werkdruk ervaren. In diverse teams is er structureel meer werk dan waar personeel op is begroot. Aandachtspunt blijft de kwetsbare bezetting van de receptie en ons KSV. Bij applicatiebeheer zien wij de opgave complexer worden. Ontwikkelingen en wettelijke aanpassingen, AVG, Data Veiligheid, AI, applicaties in de cloud, vernieuwde samenwerking met ICT Houten vragen veel van onze collega's en vragen ook nieuwe expertise. Bij communicatie, managementondersteuning en HR hebben wij te maken met langdurige afwezigheid van collega's. De vervanging is georganiseerd.	Wij zijn er nog niet in geslaagd om op alle openstaande posities nieuwe werknemers te vinden voor Finance & Control en voor enkele deskundige projecten. Daarnaast hebben wij op diverse posities te maken met ziektevervanging. Dit geeft wederom een hogere inhuur dan begroot om de doorloop van onze dienstverlening te waarborgen.

3. WIL IN Q3: ENKELE RELEVANTE INTERNE EN EXTERNE ONTWIKKELINGEN

In het derde kwartaal van 2025 was het aan de poort iets drukker dan in het derde kwartaal van 2025. Bij Bijzondere regelingen zijn de gemiddelde doorlooptijden iets minder gunstig dan het eerste halfjaar van 2025. Dat heeft te maken met uitvoerende medewerkers die veel tijd extra kwijt zijn geweest aan projecten en veranderingen in het kader van de Ontwikkelagenda. Ten opzichte van eind 2024 is het bijstandsvolume licht gestegen in het derde kwartaal van 2025: er kwamen ruim 50 bijstandshuishoudens bij (inclusief BBZ). Dat is een groei van ongeveer 2,2 procent. In Nieuwegein en Houten groeide het bijstandsvolume met respectievelijk 2,8 procent en 3,8 procent. In IJsselstein en Lopik nam het volume ten opzichte van eind 2024 af met respectievelijk 1 procent en 2,1 procent. Het aantal klanten met een schuldentraject bleef nagenoeg gelijk. Er waren op de peildatum 539 actieve dossiers.

In 2025 blijft de Nederlandse arbeidsmarkt uitdagend. De spanning op de arbeidsmarkt is iets afgenomen, maar de personeelstekorten blijven groot. In de arbeidsmarktregio Midden-Utrecht is nog steeds sprake van een zeer krappe arbeidsmarkt. Er is nog steeds veel werk, vooral in administratieve beroepen, de technische sector en de zorg. Wie kan en wil werken (zonder al te veel ondersteuning) is of gaat aan het werk. Het aantal verstrekte WW-uitkeringen is in de arbeidsmarktregio Midden-Utrecht met 16,8 procent toegenomen in 2025 ten opzichte van dezelfde periode in 2024 (landelijk 9,8 procent). In de Lekstroom waren er in augustus 2025 ruim 1500 WW-uitkeringen. Naar schatting stroomt 2,4 procent van hen (op termijn) door naar de bijstand (bijna 40 WW-gerechtigden).

Ons klantenbestand is en blijft een bestand met veel klanten die ver(der) van de arbeidsmarkt af staan. Het zijn vaak klanten met multi-problematiek, waarbij samenwerking, aandacht en goed aansluiten op de leefwereld essentieel zijn om resultaten te boeken. Een deel van deze klanten zal ook op lange termijn niet naar een ‘reguliere’ werkplek kunnen uitstromen. Voor hen zijn andere vormen van participatie (o.a. vrijwilligerswerk of beschut werk) het maximaal haalbare. Overigens sluit dit aan bij het landelijke beeld waarbij voor een deel van deze klanten ‘regulier’ werk niet mogelijk is, ook niet met goede ondersteuning. Voor deze klanten zet WIL in op andere vormen van meedoen in de samenleving. Dit sluit aan bij de uitgangspunten van de Participatiewet in Balans die vanaf 2026 wordt ingevoerd.

In het derde kwartaal van 2025 is het ziekteverzuim binnen WIL gestegen naar 10,2 procent. Wij zien dat de opgave in relatie tot de middelen en mensen uit verhouding raakt waardoor werkdruk toeneemt, zoals ook blijkt uit het cultuuronderzoek dat in Q4 een vervolg krijgt. Ondanks dat niet al het verzuim werk gerelateerd is kunnen wij een relatie met de werkdruk niet ontkennen. De werkdruk is een actueel thema binnen diverse overleggen binnen WIL en wij bekijken actief hoe wij dit beheersbaar houden. Wij verwachten dat dit ook effect gaat hebben op de verzuimcijfers.

De druk van de schaarse middelen die gemeenten hebben voor de grote dienstverleningsopgaven waar zij voor staan, is ook voor WIL voelbaar. Wij werken – op onderdelen samen met de Lekstroomgemeenten – hard aan het verzilveren van een aantal kansrijke opties om onze opdracht en dienstverlening meer in balans te kunnen brengen met de schaarse middelen die gemeenten (straks) hebben. Waar nodig maken wij onze dienstverlening (nog) eigentijdser. De actielijnen onder de vlag van de HODW-agenda 2025 (Herijking Opdracht en Dienstverlening WIL) zijn gerealiseerd of zijn opgehangen aan de noemer van SILW (Sociale Infrastructuur Lekstroom Werkt). De financiële effecten van de gerealiseerde actielijnen komen terug in de jaarrekening. In het kader van de Ontwikkelagenda WIL 2026-2028 voeren wij structurele verbeteringen door die bijdragen aan de verhoogde kwaliteit en efficiency van onze dienstverlening.

SILW en de Ontwikkelagenda WIL zijn twee separate sporen met ieder een eigen dynamiek, inhoud, focus, achtergrond en governance. WIL is verantwoordelijk voor de Ontwikkelagenda. Onder de noemer SILW en aangestuurd door de ketenregisseur, werkt WIL samen met WerkwIJSS en de Lekstroomgemeenten aan een nieuwe sociale infrastructuur. Het doel is om inwoners en klanten met een beperkt verdienvermogen duurzaam, naar vermogen en passend te laten participeren op de arbeidsmarkt, met begeleiding en loonkostensubsidie waar nodig.

Er spelen veel veranderopgaven tegelijkertijd. Dat heeft impact op onze medewerkers en maakt de organisatie kwetsbaar. Hier zetten wij uiteraard als WIL op in, maar dit baart ook zorgen.

4. UPDATE OP ENKELE GROTE DOSSIERS

In diverse recente P&C-stukken hebben wij aangegeven op een aantal dossiers stappen vooruit te willen zetten. Op een aantal punten hebben wij hiervoor ook extra middelen gevraagd en gekregen. Onderstaand treft u - kort en bondig geformuleerd - de stand van zaken op deze dossiers aan, zoals ook afgesproken in onze reactie op uw zienswijzen. De gekozen volgorde is willekeurig.

Handhaving
Per 1 september 2025 is de formatie van handhaving op orde en kan er gebouwd worden aan het team. Alle signalen worden tijdig opgepakt. Aan het eind van 2025 zijn de twee junior handhavers klaar met hun interne opleiding en kunnen zij volledig gaan meedraaien in de dienstverlening.

Businesscase Bewindvoering
In eerdere rapportages hebben we de voortgang van deze businesscase vermeld. De termijn van de businesscase zit er op, waardoor het tijd is voor een eindevaluatie. Deze is vrijwel afgerond en wordt daarna uiteraard via de geëigende kanalen naar de gemeenten verzonden. We zijn tevreden met de resultaten en kunnen spreken van een succes. Inwoners van de regio zijn geholpen met het terugvinden van hun financiële redzaamheid, zelfvertrouwen en overzicht.

Banenafspraak banen (BAB)
Eerst de cijfers. Vanuit het Sociaal Akkoord van 1 januari 2020 heeft WIL de verantwoordelijkheid om 5,3 banenafspraak banen BAB (3,75 fte) te realiseren. Eind derde kwartaal 2025 werkten er vijf BAB-medewerkers (3,77 BAB-fte*) bij WIL. Op een zorgvuldige manier, met voldoende begeleiding én waarborging van de continuïteit van de BAB-medewerkers die al bij WIL werken, willen we het aantal verder laten groeien. WIL heeft daarom sinds 2023 de doelstelling om 5,30 FTE banenafspraak banen te behalen. Dat is nog niet gelukt. (*1 BAB-fte staat gelijk aan een medewerker met een contract van 25,5 uur per week). Dit komt doordat er ook weer uitstroom is geweest van BAB-medewerkers en het extra inzet kost om dit weer aan te vullen. Werken met BAB blijkt veel om maatwerk te gaan.

HR; het vinden van nieuwe collega's
Voor de meeste vacatures slagen we er nog steeds in nieuwe en goede medewerkers te vinden. Dit kost ons meer moeite dan voorheen en we zijn regelmatig genoodzaakt de functie-eisen naar beneden bij te stellen of bij uitzondering een werving- en selectiebureau in te schakelen. Vooral deze laatste oplossing is noodzakelijk maar kostbaar. Om op de lange termijn zichtbaar(der) te zijn als (aantrekkelijk) werkgever is momenteel een breed arbeidsmarktplan in wording.

ICT-transitie
WIL verzorgt niet de eigen ICT, maar neemt deze als dienst af van ICT Houten. WIL heeft hiertoe een (beperkte) eigen beheer-, regie en ondersteunings-organisatie. Houten heeft inmiddels hun ICT geoutsourced aan AsapCloud. De samenwerking krijgt steeds meer vorm.
Voor de aankomende periode hebben we een aantal aandachtspunten geformuleerd;

- Primair digitale dienstverlening; klanten worden digitaal bediend, met fysieke ondersteuning voor degenen die dat nodig hebben;
- Digitale interne processen; een solide interne digitale basis is essentieel om externe klanten goed te bedienen;
- Confectie boven maatwerk; efficiëntie door het hergebruiken van bewezen oplossingen en standaardisatie;
- Veiligheid en privacy als prioriteit; maximale maatregelen om gegevens te beschermen;
- Duurzaamheid; geïntegreerde milieuvriendelijke ICT-oplossingen en processen.

Deze gaan we vertalen naar een informatiebeleidsplan.

5. PROGRAMMA INKOMEN

5.1 Wat zouden we doen?

Voor de Lekstroomgemeenten is het vergroten van de financiële bestaanszekerheid van alle inwoners een belangrijke opgave. En in het bijzonder voor die inwoners die (tijdelijk) geen inkomen hebben en waarvoor geen ander vangnet is en een bijstandsuitkering de enige optie is. De opdracht van WIL in deze is om inwoners die aankloppen voor zo'n uitkering deze – indien noodzakelijk – te verstrekken, en zo lang als nodig.

Onze activiteiten sluiten hierop aan:

a. We verstrekken een uitkering aan iedereen die dat nodig heeft; dat doen we op een uitzondering na via de verkorte aanvraagroute cf. de regels die in ons beleid zijn vastgesteld. We gaan uit van vertrouwen, we kijken breed waar nodig, schakelen met ketenpartners indien nodig om (bij)passende hulp te kunnen bieden en dat doen we zo snel als mogelijk. Dit betekent dat we maatwerk leveren en klanten behulpzaam zijn waar nodig.
b. We handhaven beperkt; we gaan namelijk uit van vertrouwen en geloven in de kracht van het gesprek (op zijn tijd) om de rechtmatigheid van een uitkering te borgen. Het beleidsplan In Vertrouwen Handhaven is onze leidraad in deze. We pakken, binnen de capaciteit, signalen over oneigenlijk gebruik op.
c. We pakken oneigenlijk gebruik met name op via onze reguliere lijn (bestuursrechtelijke aanpak) en indien nodig met inzet van onze Sociale Recherche (strafrechtelijke aanpak). In het laatste geval werken we ook samen met ketenpartners in afstemming in het kader van onder andere zorgfraude, etc.
d. We vorderen terug wat realistisch is. Hierbij sluiten we aan bij de situatie van de klant.
e. Daar waar sprake is van broodnood, regelen we snel (aanvullende) financiële ondersteuning (een voorschot bijvoorbeeld); binnen de beleidsmatige en wettelijke kaders die er zijn.
f. We zorgen voor een waardig afscheid in het kader van de Wet op de lijkbezorging daar waar er niemand anders is die dit kan doen. We verzorgen hierbij ook de taken rondom het eventueel verhalen van kosten bij nabestaanden etc.
g. We bieden statushouders direct bij de start in de Lekstroom een stabiele inkomenspositie. Door een aangepaste dienstverlening te bieden, op onderdelen al startend in de opvanglocatie. Hierbij werken we samen met ketenpartners zoals Vluchtelingenwerk, maar ook intern met budgetbeheer en bijzondere regelingen.

5.2 Wat heeft er tot nu toe in 2025 bij Inkomen gespeeld?

<u>Implementatie Regeling opvang ontheemden Oekraïne (RooO)</u>

Werk en Inkomen Lekstroom voert deze regeling uit voor de gemeenten Houten, IJsselstein en Lopik. Daarvoor betaalt WIL leefgeld aan Oekraïners die niet over een inkomen beschikken. Eind 2024 is door de genoemde gemeenten gevraagd eveneens de inning van de eigen bijdrage uit te voeren. In het eerste kwartaal van 2025 is dit verzoek onder grote druk succesvol geïmplementeerd. Vanaf januari is de eigen bijdrage opgelegd en is WIL overgegaan tot inning. Het gaat om de volgende klantenaantallen waarvoor is beoordeeld of de eigen bijdrage wordt opgelegd: Houten 68, IJsselstein 20 en Lopik 7. De aantallen zijn onderhevig aan wijzigingen en kunnen fluctueren.

In Q3 werd door het Rijk een wijziging in de RooO aangekondigd, te weten een verhoging in het innen van de eigen bijdrage per 1 oktober 2025. Hiervoor heeft WIL een offerte uitgebracht bij de betreffende gemeenten en zijn verschillende teams binnen Inkomen aan het werk om de verhoging te implementeren. Er is gekozen voor een zo pragmatische mogelijke insteek. De door het Rijk gekozen datum van 1 oktober was kort dag, ondanks adviezen van VNG etc. om betreffende datum uit te stellen.

5.3 Wat hebben we gedaan en gepresteerd?

Vanuit onze opdracht zijn wij aanspreekbaar op onderstaande drie KPI's.

KPI en streefwaarde 2025	*Korte toelichting op het waarom?*	*Stand van zaken Q3-2025*
Het aantal terecht toegekende uitkeringen is minimaal 95%	We willen dat inwoners inkomensondersteuning krijgen als ze die nodig hebben. We accepteren dat sommige uitkeringen mogelijk niet terecht zijn, maar wel nodig. We accepteren tegelijk niet dat het oneigenlijk gebruik te hoog wordt.	Dit is een nieuwe KPI die nog nader wordt uitgewerkt. Expert guess WIL is ongeveer 95%. Meting is complex en niet eenvoudig uitvoerbaar. Er is nog geen nulmeting voorhanden. De verdere uitwerking van de actielijn 'Terecht in de uitkering' zou een mooi startmoment zijn om te gaan meten (een meetinstrument ontwerpen en inzetten).
Klantevredenheid t.a.v. bejegening en overall >7,5	Het oordeel van inwoners/klanten is bepalend of we op de goede weg zijn denken we. Vooral als we laag scoren levert dat belangrijke input voor bijstelling op.	In 2022/2023 voor het laatst gemeten. Score was een 7,6. Het volgende klanttevredenheidsonderzoek zal plaatsvinden in Q4 2025.
We blijven binnen de begroting (=Nullijn); eventuele overschrijdingen worden vooraf geaccordeerd	De gemeentelijke middelen zijn beperkt waardoor keuzes noodzakelijk zijn. Door te rapporteren op deze KPI kan tijdig bijgestuurd worden (aan gemeente en WIL kant). Daar waar we (dreigen te) overschrijden lichten we toe waarom.	Deze KPI is onderdeel van de tussenrapportage en de jaarrekening. In die P&C-documenten gaan we nader op deze KPI in.

In onze ogen hebben we in Q3 gedaan wat van ons is gevraagd.

In de bijlage treft u ter zake een aantal relevante kerncijfers aan:

- Het aantal klanten BUIG aan het eind van Q3 met weergave van het aantal jongeren.
- De ontwikkeling van het bijstandsvolume in 2025 en eerdere jaren.
- Het aantal klanten per regeling aan het eind van Q3.
- De samenstelling van het bestand naar leeftijd en geslacht in aan het eind van Q3.
- De samenstelling van het bestand naar leefvorm en leeftijd aan het eind van Q3.
- De ontwikkeling van de gemiddelde nettoprijs van een uitkering.
- De regelingskosten BUIG in 2025 tot nu toe.
- Het aantal en de aard van de openstaande vorderingen plus het bedrag aan het eind van Q3.

6. PROGRAMMA WERK

6.1 Wat zouden we doen?

In de Lekstroom zijn veel inwoners aan het werk; de bijstandsdichtheid is er relatief laag (op of net onder het benchmarkgemiddelde). Voor de werkloosheid geldt hetzelfde. Tegelijk is er nog een stevig arbeidspotentieel en doet nog niet iedereen mee (ook van degenen die werkloos zijn). Vanuit deze realiteit hebben de Lekstroomgemeenten op hoofdlijnen een ambitie c.q. opgave geformuleerd die in de kern simpel is: iedereen participeert duurzaam naar vermogen, waar nodig met hulp. De focus ligt daarbij vooral op de groepen die in een meer uitkeringsafhankelijke positie verkeren. De opdracht aan WIL is vooral de toegang naar werk (en inkomen) te organiseren, de lokale werkteams te faciliteren (die aan de lat staan voor de re-integratie en participatie van onze klanten) en een passende werkgeversdienstverlening te organiseren.

Onze activiteiten sluiten hierop aan.

a. We bieden werkgeversdienstverlening aan voor werkgevers in de Lekstroom binnen de capaciteit die we hiervoor beschikbaar hebben. We doen dit op lokaal, regionaal en bovenregionaal niveau. Op dit laatste niveau werken we samen met andere WSP'en in onze arbeidsmarktregio. In nauw samenspel met de lokale werkteams zorgen we voor een effectieve match tussen werkzoekende en arbeidsmarkt.
b. We werken binnen de setting van de Arbeidsmarktregio Midden-Utrecht aan het inrichten van een structuur en het realiseren van bovenregionale voorzieningen/afspraken om extra kansen op economische participatie voor klanten en inwoners in de Lekstroom te creëren; onder meer via het neerzetten van regionale werkcentra (voor WIL is dit nu het Werkpunt in Nieuwegein), de harmonisatie van instrumenten in de regio, het treffen van voorbereidingen voor de inwerkingtreding van het regionaal plan in het kader van de wet van School naar Duurzaam Werk, Hoofdzaak werk, jobhunting op de AZC-locaties, et cetera.
c. We bieden ondersteuning aan ondernemers en zzp'ers. Dit doen we door voor de Bbz samen te werken met Utrecht. Hierbij gaat het naast de reguliere Bbz werkzaamheden ook om de ondersteuning van ondernemers met schulden. Verder werken we samen met Ondernemers Centraal.
d. We ontzorgen de lokale werkteams bij de re-integratie van klanten richting werk en verduurzaming in werk vanuit het team Werkdienstverlening Lekstroom. Het team faciliteert, organiseert en voert specialistische dienstverlening uit t.b.v. toeleiding naar - en verduurzaming in werk. We bieden en/of organiseren de inzet van loonkostensubsidie, loonwaardemetingen, jobcoaching en nazorg dienstverlening indicatiehouders[1] in werk. Daarnaast faciliteren we het werkgeverschap en dragen we zorg voor de werkgeverstaken voor inwoners met een structurele arbeidsbeperking.
e. We regelen voor jongeren (onder de 27 jaar) de toegang naar werk, scholing en zorg (samen met het Doorstroompunt) via het Jongerenloket; de route naar werk loopt na het poortproces grotendeels via het lokale werkteam. Vanuit het jongerenloket wordt samen met de PrO/VSO-scholen vroegtijdig gekeken naar het vervolgperspectief voor de schoolgaande jongeren met waar nodig het doorschakelen naar werk. Samen met het Doorstroompunt sluiten we ook aan bij de bovenregionale ontwikkelingen op dit gebied. Binnen de Doorstroompuntregio Utrecht worden momenteel de voorbereidingen getroffen voor de inwerkingtreding van de wet van School naar Duurzaam Werk en het daarbij behorende regionale programma.
f. We organiseren de toegang naar werk en een uitkering voor alle inwoners in de Lekstroom via de Poort; een centrale, integrale en laagdrempelige toegang voor alle inwoners uit de Lekstroomgemeenten die een hulpvraag of een indicatie hebben. Hier proberen we een zo helder en breed mogelijk beeld van onze klanten te krijgen om zo de juiste dienstverlening te kunnen vaststellen. De klanten die (heel) dicht bij de arbeidsmarkt staan, pakt WIL zelf op; de andere klanten worden door de lokale werkteams opgepakt. We gaan daarbij uit van vertrouwen, schakelen met ketenpartners indien nodig om

[1] Indicatiehouders zijn inwoners met een indicatie Banenafspraak of Beschut Werk

(bij)passende hulp te kunnen bieden en dat doen we zo snel mogelijk. We zijn coulant en zijn klanten behulpzaam waar nodig. Waar nodig helpen we ook inwoners die eigenlijk ergens anders moeten zijn verder op weg.

g. We adviseren, faciliteren en participeren samen met de Lekstroomgemeenten in de transitie activiteiten die worden uitgevoerd in het kader van de ontwikkeling van de nieuwe Sociale infrastructuur Lekstroom Werkt (SILW).

6.2 Wat heeft er tot nu toe in 2025 bij Werk gespeeld?

In de Lekstroom sorteren we met de pilot Werkpunt voor op het Werkcentrum dat in 2026 operationeel moet zijn en proberen we alvast te leren hoe het Werkcentrum kan bijdragen aan een betere dienstverlening voor onze klanten. Als voorloper op het Werkcentrum is in 2024 het Werkpunt gestart, een pilot die we in 2025 doorzetten.

WIL en het Doorstroompunt hebben in het eerste kwartaal van 2025 verder gewerkt aan de verkenning van het Jongerenloket. Deze verkenning is in de zomer afgerond. De betrokken bestuurders van het BPSDL (Bestuurlijk Platform Sociaal Domein lekstroom) zijn door WIL en het Doorstroompunt bijgepraat over de huidige ontwikkelingen en het vervolg hierop. De bevindingen nemen we mee in de volgende fase: het opstellen van een focusplan over de jongerendienstverlening. Dit doen we in samenwerking met onze stakeholders en in relatie met SILW en de wet van School naar Duurzaam Werk.

De Participatie- en re-integratieverordering is op enkele onderdelen gewijzigd en de nadere regels zijn aangepast. De belangrijkste wijziging betreft de aanpassingen van werknemersvoorzieningen. Deze stukken zijn de bestuurlijke routing ingegaan en de verwachting is dat de gemeenteraden van Houten en Nieuwegein hier begin 2026 een besluit over nemen.

Ten aanzien van de uitvoering van de beschut werkregeling hebben we met de Lekstroomgemeenten een aantal afspraken gemaakt ter voorbereiding op de wetswijzigingen die op 01-01-2028 van kracht worden en waarbij alle inwoners met een beschut werk indicatie standaard forfaitaire loonkostensubsidie gaan krijgen.

In de arbeidsmarktregio is een samenwerkingsovereenkomst ondertekend over de inzet van jobhunters op de AZC’s in de regio. Vanuit de Lekstroom is gemeente Nieuwegein met hun succesvolle pilot hierop aangehaakt.

In 2024 is een start gemaakt met de herijking van het poortproces in het kader van de Herijking Opdracht Dienstverlening WIL (HODW).Het gezamenlijk project van de teams Inkomensbeheer en Poort om het aanvraagproces levensonderhoud opnieuw in te richten en versneld op te starten vanuit de start van het poortproces is in Q2 2025 gepauzeerd. Deze herontwerpopdracht is samengebracht met de ontwikkelingen die voortkomen uit de activiteiten en inzichten uit het bouwproces van SILW. Naar verwachting zal het operationaliseren van het herontwerp van het aanvraagproces levensonderhoud medio 2026 ingericht zijn.

In januari 2025 is de ketenregisseur gestart met de transitiefase van SILW. Dit is een intensief traject waarvoor vanuit het programma Werk, maar ook vanuit andere programma’s veel inzet wordt geleverd. Inmiddels zijn de eerste experimenten gestart.

De uitvoeringskosten van de Studietoeslag zijn in de afgelopen jaren aanzienlijk gestegen. Voor WIL is het aantal inwoners dat gebruikmaakt van de regeling in de jaren 2023 en 2024 vervijfvoudigd. In 2025 zien we een afvlakking van deze groei. Op dit moment zijn we gestart met de voorbereidingen om de uitvoering van deze regeling te verplaatsen van het programma Werk naar het programma Inkomensondersteuning.

6.3 Wat hebben we gedaan en gepresteerd?

Vanuit onze opdracht zijn wij aanspreekbaar op onderstaande vijf KPI's.

KPI en streefwaarde 2025	*Korte toelichting op het waarom?*	*Stand van zaken Q3-2025*
De duurzame uitstroom naar werk of zelfstandig beroep ligt op benchmarkniveau	We willen dat inwoners naar vermogen participeren. Voor een deel van onze klanten kan dat via economische participatie in de vorm van werk of als zelfstandige, waarmee zij dus financieel zelfstandig worden zodat er geen uitkeringsafhankelijkheid meer bestaat.	De realisatie van de streefwaarde ligt 3,9 procentpunt gunstiger dan de benchmarkt. De KPI is op de bladzijde hierna nader uitgewerkt.
Het percentage herinstroom in de uitkering ligt lager dan het benchmarkniveau	Het percentage herinstroom zegt iets over de duurzaamheid van de uitstroom richting werk of zelfstandig beroep.	De realisatie van de streefwaarde ligt 2,3 procentpunt gunstiger dan de benchmarkt. De KPI staat hieronder nader uitgewerkt.
De tevredenheid van de werkgevers die wij bedienen > 7.5	Het oordeel van werkgevers is bepalend of we op de goede weg zijn. Vooral als we laag scoren levert dat belangrijke input voor bijstelling op. De tevredenheid van werkgevers wordt tegenwoordig op het niveau van de arbeidsmarkt Midden-Utrecht gemeten.	In het najaar van 2024 voor het laatst gemeten op arbeidsmarktniveau. De algehele waardering kwam uit op 7,8. Op dit moment worden de voorbereidingen getroffen voor een nieuw onderzoek naar de werkgeverstevredenheid.
Klanttevredenheid t.a.v. bejegening en overall >7,5	Het oordeel van inwoners/klanten is bepalend of we op de goede weg zijn denken we. Vooral als we laag scoren geeft dat een belangrijk signaal voor bijstelling.	In 2022/2023 voor het laatst gemeten. Score was een 7,6. Het volgende klanttevredenheidsonderzoek zal plaatsvinden in Q4 2025.
We blijven binnen de begroting (=Nullijn); eventuele overschrijdingen worden vooraf geaccordeerd	De gemeentelijke middelen zijn beperkt waardoor keuzes noodzakelijk zijn. Door te rapporteren op deze KPI kan tijdig bijgestuurd worden (aan gemeente en WIL kant). Daar waar we dreigen te overschrijden lichten we dat toe.	In de tussenrapportage en de jaarrekening komt deze KPI aan bod. Het is geen onderdeel van de 1e en 3e kwartaalrapportage.

In onze rapportages nemen we verder twee KPI’s geconsolideerd op die tot de verantwoordelijkheid van de lokale werkteams behoren.

KPI en streefwaarde 2025	*Korte toelichting op het waarom?*	*Stand van zaken*
Het aantal plaatsingen.	In de lokale werkplannen zijn hier normafspraken of doelstellingen over opgenomen. Deze zijn voor WIL relevant doordat het werkgeverservicepunt ook een rol in heeft.	Zie de uitwerking van deze KPI in het vervolg van dit hoofdstuk.
Het aantal klanten met een op participatie gerichte activiteit, voorziening of instrument.	Gemeenten willen alle klanten in beeld en voorzien van een plan van aanpak richting participatie.	Zie de uitwerking van deze KPI in het vervolg van dit hoofdstuk.

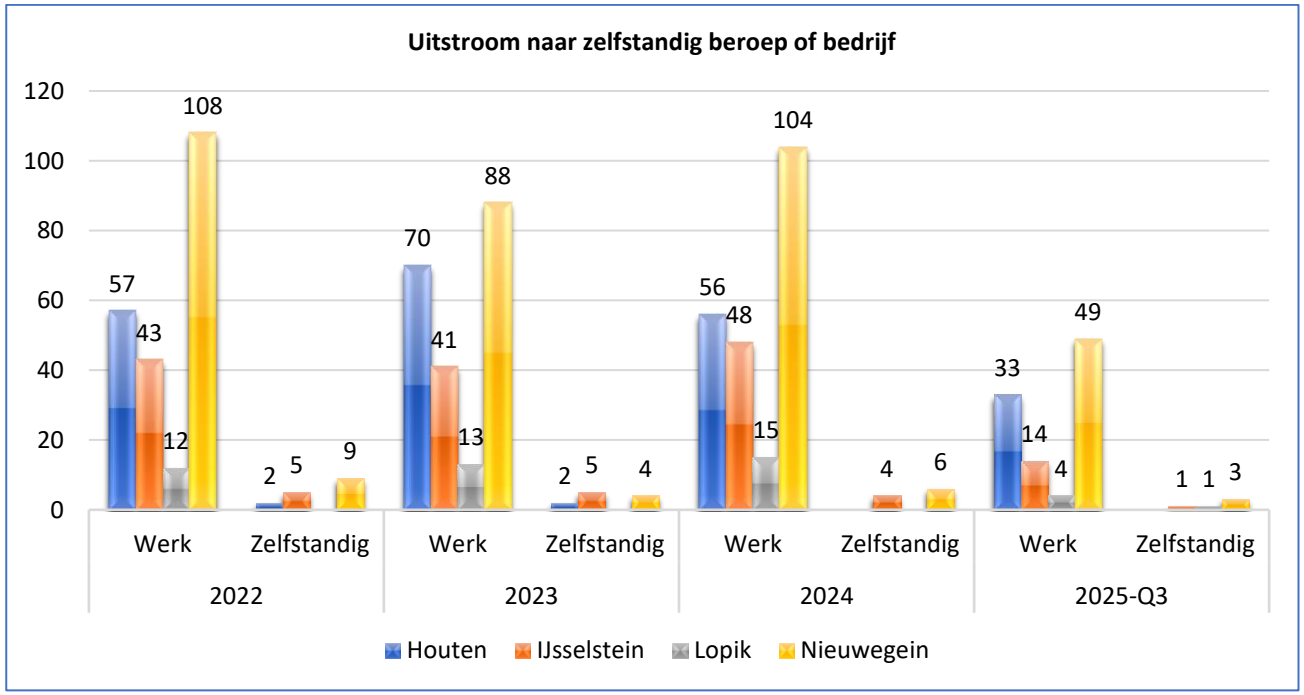
Terugkijkend op het derde kwartaal hebben we ook op het gebied van Werk gedaan wat van ons is gevraagd.
In de bijlage treft u ter zake een aantal relevante kerncijfers aan:

- Aantal meldingen in de poort dat leidt tot het verstrekken van een uitkering.

Uitstroom naar werk of zelfstandig beroep of bedrijf t/m de peildatum (30-09-2025)

Huishoudens

Gemeente	2022			2023			2024			2025-Q3		
	Werk	Zelfstandig	Totaal	Werk	Zelfstandig	Totaal	Werk	Zelfstandig	Totaal	Werk	Zelfstandig	Totaal
Houten	57	2	59	70	2	72	56		56	33		33
IJsselstein	43	5	48	41	5	46	48	4	52	14	1	15
Lopik	12		12	13		13	15		15	4	1	5
Nieuwegein	108	9	117	88	4	92	104	6	110	49	3	52
Totaal	220	16	236	212	11	223	223	10	233	100	5	105



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 Divosa benchmark is 32,0% 12-maands trendpercentage WIL in Divosa benchmark is 35,9%
Realisatie:	3,9 procentpunt gunstiger dan de benchmark

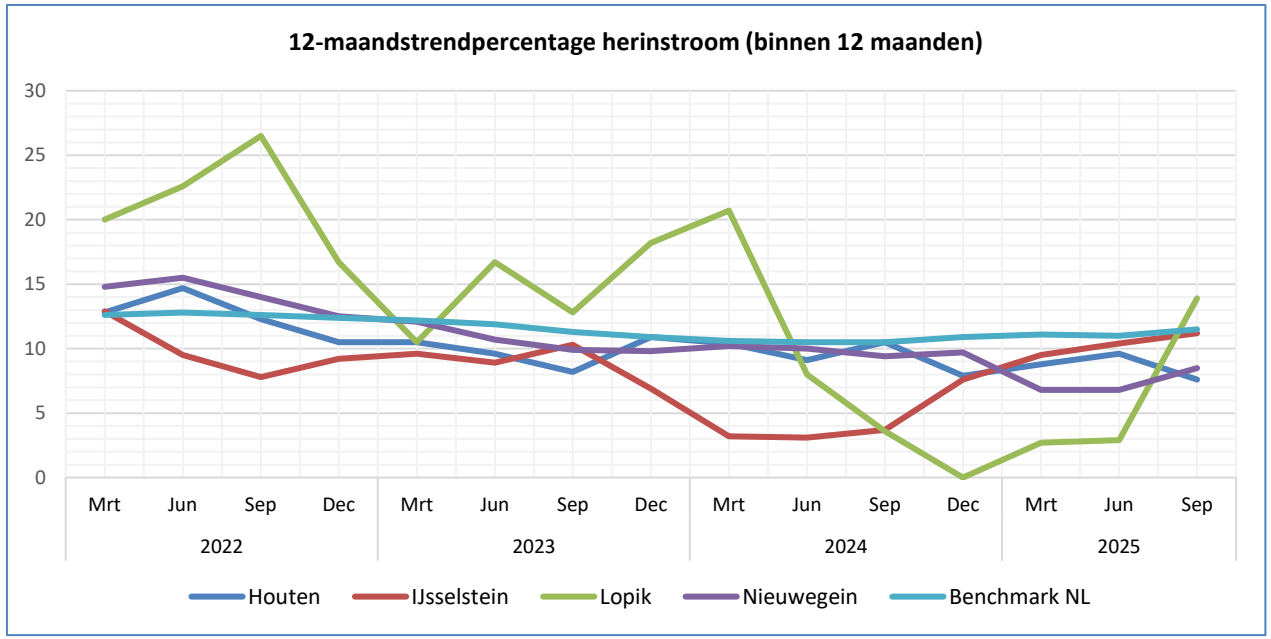
Gemiddeld percentage herinstroom binnen twaalf maanden (12-maands trend)

Trendpercentage

Gemeente	2022				2023				2024				2025		
	Mrt	Jun	Sep	Dec	Mrt	Jun	Sep	Dec	Mrt	Jun	Sep	Dec	Mrt	Jun	Sep
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
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
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
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
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
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

Bron: Divosa benchmark werk en inkomen

Wijze van berekening: dit is het percentage van de cumulatieve instroom algemene bijstand over de laatste twaalf maanden, waarbij een van de ontvangers in de afgelopen twaalf maanden is uitgestroomd, ten opzichte van de cumulatieve instroom over de laatste twaalf 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.



Type KPI:	Opdracht
Doelstelling:	Gemiddeld percentage is lager dan de benchmark
Realisatie:	2,3 procentpunt gunstiger dan de benchmark

Het percentage herinstroom geeft een indicatie van de duurzaamheid van de gerealiseerde uitstroom.
Als in de twaalf maanden na het moment van volledige uitstroom opnieuw een beroep op bijstand wordt gedaan, spreken we van herinstroom.
Het gemiddelde percentage in de Lekstroom ligt onder het benchmarkgemiddelde. Dat duidt op duurzame uitstroom bij WIL.
De percentages van Lopik fluctueren sterk door de beperkte omvang van het bijstandsvolume.

Plaatsingen via de lokale werkteams

Aantal

Type bemiddeling/plaatsing	2022			2023			2024			2025		
	1e halfjaar	2e halfjaar	Totaal	1e halfjaar	2e halfjaar	Totaal	1e halfjaar	2e halfjaar	Totaal	Januari t/m mei	Juni t/m september	Totaal
BBL		1	1	1	10	11	5	8	13	2		2
Arbeidsovereenkomst (on)bepaald	89	95	184	67	73	140	98	85	183	56	49	105
Begeleid werken							1		1			0
Detachering/uitzenden				1	1	2	1	3	4	3		3
Garantiebaan	113	127	240	100	47	147	39	20	59	21	9	30
Leerwerktraject							2	3	5	1		1
Nieuw beschut	5	5	10	3	1	4						
Proefplaatsing	8		8				24	40	64	17	14	31
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	36	18	54
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	1	1	2
Participatieplaats				1	1	2	7	5	12	9	2	11
Totaal	260	242	502	288	191	479	243	192	435	146	93	239

Bron: Registratie Lokale werkteams

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

Tot en met september 2025 zien we dat het aantal plaatsingen achterblijft ten opzichte van voorgaande jaren. Enkele redenen hiervoor zijn de afname van het aantal arbeidsfitte inwoners in het bestand en een toenemende discripantie tussen het arbeidspotentieel en het arbeidsaanbod vanuit de markt.

Aantal

Bron van de registratie	2024	2025 t/m sept.
Lokaal werkteam Houten	107	40
Lokaal werkteam IJsselstein	86	70
Lokaal werkteam Lopik	25	10
Lokaal werkteam Nieuwegein	177	96
Poort	25	8
Arbeidsmarktregio	1	0
Doorstroompunt / Jongerenloket	12	7
Leerplicht	2	3
Overig	0	5
Totaal	435	239

Een plaatsing is niet hetzelfde als uitstroom uit de uitkering, maar verhoogt wel de kans daarop. Dat geldt vooral voor plaatsingen op arbeidsovereenkomsten. De werkgever moet tevreden zijn met de kandidaat. Het geldt ook voor plaatsingen op garantiebanen en werkervaringsplaatsen met baanintentie. Het WerkgeversServicepunt houdt contact met relaties en ondersteunt werkgevers zo goed mogelijk. Dat is met de huidige krappe arbeidsmarkt van belang. Samenwerking met private partijen en binnen de arbeidsmarktregio is essentieel voor een goede werkgeversbenadering. Werkgevers worden daardoor beter geholpen.

Type KPI:	Opdracht
Doelstelling:	Aantal plaatsingen is de gebundelde doelstelling uit de jaarplannen van de lokale werkteams. Die informatie is (nog) niet voorhanden.
Realisatie:	In 2025 zijn tot en met september 239 plaatsingen gerealiseerd, waarvan 30 op een garantiebaan.

Aandeel klanten met een instrument, activiteit of voorziening

Lopende activiteiten voor bijstandsontvanger en hun partners per 30-9-2025

Aantal

Soort activiteit	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	Totaal WIL
Intake en diagnose	51	77	18	110	256
Kennismaking en besluit	140	97	64	150	451
Ontwikkeling naar werk	231	192	48	488	959
Bemiddeling naar werk	57	49	9	86	201
Nazorg en begeleiden in werk	96	110	40	181	427
Vrijwilligerswerk en activering	326	202	62	757	1.347
Hulp en ondersteuning	156	180	67	236	639
Indicaties en advies	16	12	3	31	62
Geen actie mogelijk	90	117	5	307	519
Niet van toepassing	155	63	13	193	424
Nog niet in nieuwe groep	21	25	3	7	56
Totaal	1.339	1.124	332	2.546	5.341

Aantal klanten (incl. partners)	659	596	184	1.401	2.840
Gemiddeld aantal activiteiten per klant	2,03	1,89	1,80	1,82	1,88

Aandeel klanten zonder activiteit	1,57%	2,22%	0,90%	0,27%	1,05%
Aandeel klanten met activiteit	98,43%	97,78%	99,10%	99,73%	98,95%

Aantal dossiers	548	490	137	1.204	2.379
Gemiddeld aantal activiteiten per dossier	2,44	2,29	2,42	2,11	2,25

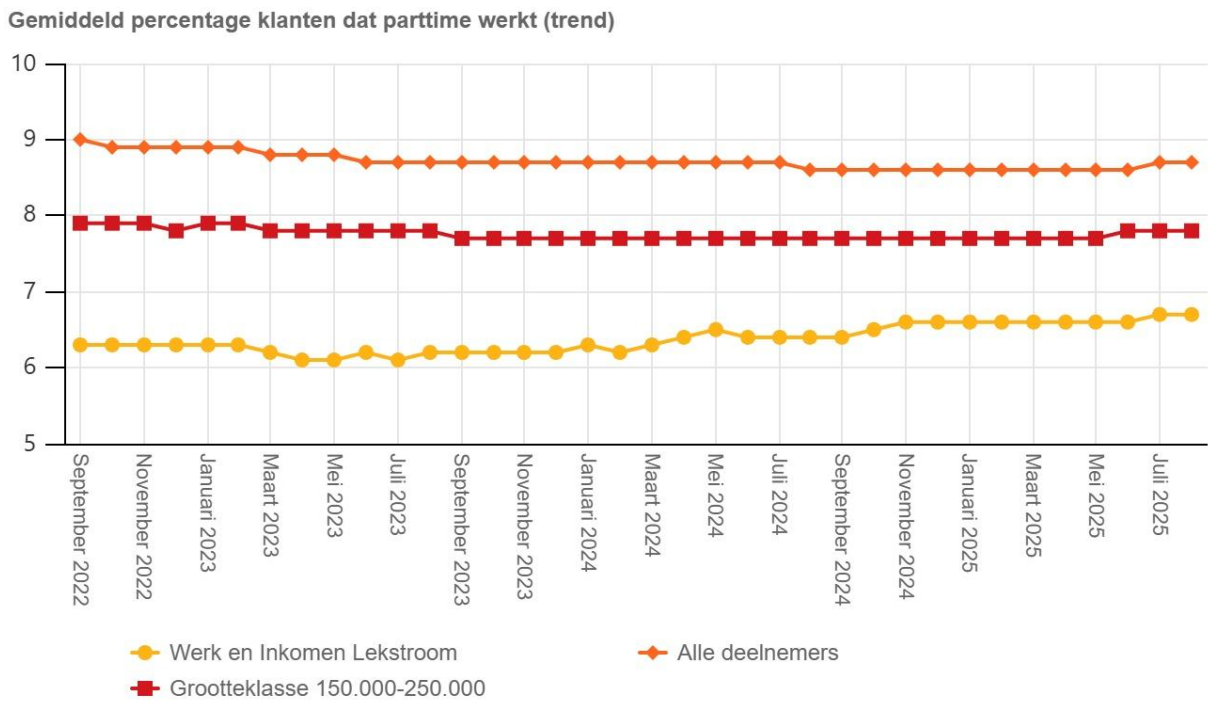
Bron: Competensys

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 was het 99,0% aan het eind van september 2025.

Kader: loonkostensubsidie (LKS)
Loonkostensubsidie (LKS) is een belangrijk instrument om zoveel mogelijk mensen naar werk te begeleiden. Gemeenten kunnen LKS inzetten voor men7sen die niet het wettelijk minimumloon kunnen verdienen. Met LKS worden werkgevers financieel gecompenseerd voor de verminderde productiviteit van deze werknemers. Forfaitaire LKS is een instrument dat wordt ingezet als iemand in dienst treedt en geldt voor een periode van zes maanden. In tegenstelling tot reguliere LKS wordt de loonwaarde bij forfaitaire LKS nog niet bepaald.

Uit de benchmark blijkt dat LKS in de Lekstroomgemeenten relatief weinig wordt ingezet. Het volume LKS ten opzichte van het volume BUIG is 9,0 procent (Divosa Benchmark augustus 2025). Het benchmarkgemiddelde ligt met 14,4 procent duidelijk hoger. Uit onderzoek van Berenschot blijkt dat het inzetten van LKS positieve resultaten oplevert voor de maatschappij, de economie en mensen zelf. De baten van LKS zijn fors hoger dan de lasten (investering), zo stelt Berenschot. We kunnen en willen daarom nog meer investeren in het inzetten van LKS en het toeleiden naar banenafspraak banen. Dat heeft niet alleen positieve resultaten voor werknemers en werkgevers, maar zorgt voor de Lekstroomgemeenten ook voor een besparing op het BUIG-budget.



Kader: parttime werk
Wij stellen vast dat er in de Lekstroom relatief weinig bijstandshuishoudens met parttimebanen zijn, namelijk 6,7 procent van het bestand (augustus 2025), ten opzichte van 8,7 procent van de klanten in de benchmark (zie figuur hiernaast). De trend is in de Lekstroom wel licht opwaarts, tegenover een stabilisatie en lichte neerwaartse beweging in de benchmark. Parttime werk is een bewezen middel en een goede eerste stap naar inkomensonafhankelijkheid van inwoners. Uit cijfers van 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 verricht.
Het hebben van een parttime baan maakt de uitstroom naar fulltime werk dus makkelijker. Daarnaast kan parttime werk voor een deel van de inwoners in de Lekstroom een einddoel zijn; namelijk voor inwoners voor wie fulltime werk niet haalbaar is. Het inzetten op meer parttime werk zorgt dan ook direct voor een besparing op het BUIG-budget.

Het trendpercentage parttime werk voor Werk en Inkomen Lekstroom bedroeg 6,7 procent in augustus 2025. In augustus 2024 was dit 6,4 procent en in augustus 2023 6,2 procent. Er is dus sprake van een lichte opwaartse trend. Bij alle benchmarkdeelnemers lag dit percentage in augustus 2024 gemiddeld op 8,6 procent en in augustus 2023 op 8,7 procent. Daar is, net als bij gemeenten in de grootteklasse met 150.000-250.000 inwoners, sprake van stabilisatie of een lichte daling van het aandeel klanten dat parttime werkt. De individuele benchmarkcijfers voor de Lekstroomgemeenten zijn: Houten 6,8 procent, IJsselstein 6,5 procent, Lopik 8,1 procent en Nieuwegein 6,6 procent.

7. PROGRAMMA INKOMENSONDERSTEUNING

7.1 Wat zouden we doen?

Armoede, financiële stress en bestaansonzekerheid zijn voor veel inwoners in de Lekstroom een dagelijkse realiteit die meedoen en participeren in de weg kunnen staan. De Lekstroomgemeenten hebben een hoge ambitie, met als kern het voorkomen en verminderen hiervan. Hierop wordt breed ingezet. De opdracht van WIL hierin is primair via de Bijzondere Bijstand, een aantal minimaregelingen en schuldhulpverlening ondersteuning bieden aan de inwoners die hiervoor aankloppen. En daar waar er vroegtijdige signalen van (oplopende) schulden zijn, hierop af te gaan.

Onze activiteiten liggen in het verlengde hiervan:

a. We verstrekken bijzondere bijstand of een minimaregeling aan iedereen die dat nodig heeft. Dat doen we met spelregels (regelingen en beleid) die door de gemeenten of in ons beleid zijn vastgesteld. We gaan uit van vertrouwen, we kijken breed waar nodig, schakelen met ketenpartners indien nodig om (bij)passende ondersteuning te bieden en dat doen we zo snel als mogelijk. We zijn coulant en behulpzaam waar nodig. We geven voorrang bij de afhandeling van een aanvraag bij klanten waar sprake is van een gezinssituatie met kinderen of urgentie.
b. We bieden schuldhulpverlening aan inwoners met schulden die bij ons aankloppen. We voeren de WSNP uit op een eigentijdse manier. Waar mogelijk zetten we saneringskredieten in om snel rust te creëren. We ondersteunen met het toegroeien naar financiële zelfredzaamheid.
c. We bieden schuldhulpverlening aan ondernemers en zzp’ers met schulden. We doen dit samen met Bureau Zelfstandigen van de gemeente Utrecht of door directe doorverwijzing naar een gespecialiseerd schuldhulpverleningsbureau voor ondernemers. We continueren in deze de samenwerking binnen de context van Ondernemer Centraal.
d. Vroegsignalering voeren we uit en verbeteren we continu. In het derde kwartaal van 2025 is de inzet (aantal fte's) vergroot en wordt ook de aanpak verbreed.
e. De businesscase Bewindvoering startte in 2023 en is inmiddels onderdeel geworden van onze reguliere dienstverlening. De inzet van het instrument Plinkr speelt hierin een centrale rol.
f. We bieden namens de gemeenten ook de gemeentepolis aan (een collectieve zorgverzekering). WIL heeft de taak de aanvragen te beoordelen. VGZ is op dit moment de zorgaanbieder van de gemeentepolis voor alle deelnemende gemeenten van de doelgroep.
g. WIL is door de vier gemeenten gevraagd concrete ondersteuning te gaan bieden aan mensen die vanuit MOBW richting reguliere huisvesting gaan. WIL biedt vanzelfsprekend de reguliere dienstverlening aan, maar wil ook extra ondersteuning op maat bieden om deze doelgroep een goede start te geven in de nieuwe woonplaats. De gesprekken hierover lopen sinds een tijdje en naar verwachting zal dit leiden tot een overeenkomst tussen de gemeenten en WIL.
h. Statushouders helpen we met een goede start in onze gemeenten. De financiële ontzorging bieden wij aan met de inzet van (kortdurend) budgetbeheer. Bij Bijzondere regelingen doen we dit door een snelle dienstverlening bij woninginrichting en reiskostenvergoeding. Hierbij werken we samen met ketenpartners zoals Vluchtelingenwerk.

7.2 Wat heeft er tot nu toe in 2025 bij Inkomensondersteuning gespeeld?

Na de grote stappen die gezet zijn in 2024, is 2025 een jaar van bestendiging voor team Bijzondere Regelingen. De doorlooptijden van aanvragen zijn aanzienlijk verkort, de werkprocessen zijn geactualiseerd, waar mogelijk vereenvoudigd en aanvraagformulieren zijn toegankelijker gemaakt. De taken vanuit de Ontwikkelagenda vragen veel van het team. Er wordt regelmatig een beroep gedaan op teamleden. Dit heeft effect op de doorlooptijden. In het derde kwartaal zien we een lichte stijging van de doorlooptijden.

Het team Schuldhulpverlening heeft alle inkomende verzoeken om hulp en ondersteuning kunnen oppakken. Soms met een schuldentraject, soms een korte interventie of een doorverwijzing. We doen dit conform de voorschriften van de NVVK. We bieden aan steeds meer inwoners nazorg. Ook budgetbeheer blijft zich steeds verder ontwikkelen. In Nieuwegein doet WIL (SHV) mee aan de lokale spreekuren in de wijk (op basis van SPUK-gelden) en in Houten participeert WIL in het Sociaal Plein (met SHV en Bijzondere Regelingen).

Het team WIL-Generalisten heeft inwoners geholpen die met multiproblematiek bij hen aanklopten. De afhandeling van KOTA-situaties is overgedragen. Wel hebben de generalisten nog een rol in de aanmeldingen en de advisering. Door uitval van een tweetal medewerkers is de dienstverlening in Lopik en Houten niet optimaal geweest. Dit is opgevangen doordat collega's taken overgepakt hebben. In het derde kwartaal is er in dit opzicht sprake van een flinke verbeterslag.

7.3 Wat hebben we gedaan en gepresteerd?

Vanuit onze opdracht zijn wij aanspreekbaar op de volgende KPI's.

KPI en streefwaarde 2025	*Korte toelichting op het waarom?*	*Stand van zaken Q3-2025*
Het bereik van bijzondere bijstand en de belangrijkste minimaregelingen neemt toe ten opzichte van 2024	Hiermee geven we aan hoeveel inwoners die recht hebben ook daadwerkelijk bij WIL aankloppen. Dit wordt bij deze KPI onder bereik verstaan. De regelingen waar we nu aan denken zijn: CZM, IIT, stadspas.	De vormgeving van deze KPI is nog onder handen. Voor een belangrijk deel zijn wij afhankelijk van de inspanningen van de gemeenten. Er is sprake van een ‘gedeelde’ KPI waarover we na afloop van het jaar rapporteren. Momenteel zijn er werkgroepen bezig om de gewenste resultaten van deze KPI te verwezenlijken.
Het bereik van schuldhulpverlening neemt ten opzichte van 2024 toe.	Het bereik betreft het aantal inwoners dat recht heeft en ook daadwerkelijk bij WIL aanklopt.	De vormgeving van deze KPI is nog onder handen. Voor een belangrijk deel van deze KPI zijn wij afhankelijk van de inspanning van de gemeenten zelf in deze; we hebben het dus over een ‘gedeelde’ KPI.
De wachttijden en responstijden bij schuldhulpverlening blijven binnen de wettelijke termijnen.	De wachttijd, periode tussen aanmelding en het eerste gesprek (vaststellen hulpvraag) bedraagt maximaal vier weken. Daarna mogen nog maximaal acht weken verstrijken tot de klant de beschikking ontvangt.	In het derde kwartaal van 2025 is de wachttijd van team schuldhulpverlening binnen de wettelijke en wenselijke termijnen gebleven. De details staan bij de uitwerking van deze KPI in het vervolg van deze rapportage.
Het % opgevolgde signalen vroegsignalering schuldhulpverlening neemt toe.	De vroegsignalering wordt in 2024 verder ontwikkeld. Hierbij worden ook afspraken gemaakt over de wijze van opvolging van signalering. Op basis hiervan wordt de KPI vormgegeven.	Om de doelen van deze KPI te bereiken, is een werkgroep opgestart waarbinnen WIL en de gemeenten samenwerken. Door de overgang naar een nieuw systeem, zijn er over Q3 geen cijfers voor vroegsignalering weer te geven (zie de tekst in het vervolg van deze rapportage).
De herinstroom bij schuldhulpverlening bedraagt minder dan 10% binnen een jaar en minder dan 15% binnen vijf jaar.	Wij gaan voor een goede kwalitatieve en duurzame schuldhulpverlening. Deze KPI geeft hier een indicatie voor. Het gaat hierbij om de herinstroom na succesvol afgesloten schuldhulpverleningstrajecten.	De vormgeving van deze KPI is nog onder handen. Hierbij spelen elementen als de kwaliteit van dienstverlening, nazorg en preventie een rol. Sinds medio 2024 werkt team SHV met twee consulenten Nazorg. Deze consulenten zijn actief met uitstroom, nazorg, de voormalige BC Bewindvoering, coaching, etc. De ervaringen hiermee zijn positief. We zien dat het gemiddelde herinstroom-percentage nog steeds laag ligt (rond de twee procent).

De afhandeltermijn bij aanvragen minimaregelingen is 50% binnen 4 weken en 75% binnen 6 weken.	Wij gaan voor snelle, eenvoudige en bereikbare minimaregelingen. Hierbij hoort ook snelheid in het proces waarbij wij streven naar een kortere afhandeling dan de wettelijke termijnen.	In het derde kwartaal van 2025 zien we een lichte toename van het aantal regelingen met een doorlooptijd boven de acht weken. Dit komt doordat veel capaciteit uit de uitvoering is gehaald ten bate van verschillende projecten en de Ontwikkelagenda. De cijfermatige uitwerking van deze KPI staat in de tabel enkele pagina's hierna.
Klanttevredenheid op klantbejegening en overall beleving/tevredenheid scoort >7,5 voor zowel minima als klanten bij schuldhulpverlening.	De klanttevredenheid wordt gemeten in een Klantbelevingsonderzoek. Het oordeel van onze klanten is bepalend of we op de goede weg zijn. Vooral als we laag scoren levert dat belangrijke input voor bijstelling op.	Team SHV heeft meegedaan aan het NVVK-benchmarkonderzoek. De resultaten zijn positief. In het onderzoek is gekeken naar de scores van WIL, ten opzichte van de NVVK-*beloftes*. Op alle zes beloftes scoort WIL positief. Dat houdt onder meer in dat klanten de dienstverlening van WIL als professioneel, passend en prettig ervaren. Klanten schuldhulpverlening gaven WIL een 7,4 als totale rapportcijfer voor de financiële hulpverlening. Dat is net iets lager dan de streefwaarde. We hebben geen cijfer van de klanttevredenheid van onze klanten minima. Deze zal worden gemeten met het WIL klanttevredenheidsonderzoek in Q4 2025.
We blijven binnen de begroting (=Nullijn); eventuele overschrijdingen worden vooraf geaccordeerd	De gemeentelijke middelen zijn beperkt waardoor keuzes noodzakelijk zijn. Door te rapporteren op deze KPI kan tijdig bijgestuurd worden (aan gemeente en WIL kant)	De prognose die we op basis van het derde kwartaal kunnen maken, is dat het programma Inkomensondersteuning binnen de begroting blijft.

Thema	Stand van zaken eind Q3-2025
Verbetertraject Bijzondere Regelingen	Het verbetertraject is reeds afgerond. De resultaten zijn nog steeds merkbaar, namelijk snellere procedures en een team dat wendbaarder en tegelijkertijd robuuster is. De uitgangspunten blijven: vertrouwen, eenvoud en klantgericht. Een extra effect is dat er meer ruimte is om rekening te houden met de persoonlijke omstandigheden van de aanvrager (maatwerk). In het derde kwartaal van 2025 zien we een stijging van de doorlooptijden, onder meer doordat er veel uitvoeringscapaciteit gevraagd wordt m.b.t. de Ontwikkelagenda.
Businesscase bewindvoering	De aanpak is opgenomen in onze standaarddienstverlening.
Doorlooptijden bijzondere bijstand en minimaregelingen	De aanvragen voor bijzondere bijstand en minimaregelingen komen niet gelijkmatig over de maanden verdeeld bij ons binnen. Vooral in de laatste en eerste maanden van het kalenderjaar treden er pieken op. De aanvragen voor statushouders worden door ons altijd met voorrang behandeld. Zo moet de vergoeding voor de woninginrichting snel worden uitgekeerd om doorstroming vanuit het COA mogelijk te maken. De voorrangsbehandeling veroorzaakt wel inefficiëntie voor de organisatie. De inzet voor diverse projecten (alleenverdienersproblematiek, actielijnen uit de Ontwikkelagenda) vragen veel inzet vanuit het team. Dit heeft effect op de doorlooptijden. Tot nu toe lukt het om de doorlooptijden gemiddeld binnen de wettelijke termijnen te houden.
Doorlooptijden schuldhulpverlening	De termijnen waarbinnen inwoners worden geholpen, liggen ruimschoots binnen de wettelijke termijnen. Het team heeft ook in het derde kwartaal van 2025 een prima prestatie geleverd, net als in de voorgaande kwartalen van dit jaar.

Alleenverdieners-problematiek (AVP 1)	De Alleenverdienersproblematiek fase 1 is in het derde kwartaal afgerond. 70 huishoudens zijn aangemerkt als mogelijk rechthebbend. Deze groep is drie keer geïnformeerd over de regeling. 31 van hen hebben gereageerd. Daarvan bleken 22 huishoudens recht te hebben op de regeling. De regeling is inmiddels gesloten. In het vierde kwartaal van 2025 wordt fase twee uitgevoerd.
Voortgang Basisdienstverlening Schuldhulpverlening	Onder meer in het derde kwartaal hebben de gesprekken plaatsgevonden tussen de gemeenten en WIL voor de verdere implementatie van de Basisdienstverlening. De concrete voorbereidingen voor de implementatie zijn gedaan (voor zover de landelijke implementatie dit toelaat). In het vierde kwartaal worden de afspraken geformaliseerd, waarbij de uitrol al in het derde kwartaal is gestart.

In Q3 hebben we ook bij Inkomensondersteuning gedaan wat van ons gevraagd is.

De regelingskosten komen terug in de tussenrapportage en de jaarrekening, niet in deze kwartaalrapportage.

Kader: ontzorgen statushouders
Bij de verstrekking van de uitkering krijgt de statushouder voor de periode van drie maanden een budgetrekening. Hier wordt het bedrag inclusief toeslagen op gestort en worden huur, gas, water en elektra van betaald. Zo komt de statushouder niet tekort in de eerste periode: geen statushouder meer naar de voedselbank. In de drie maanden erna wordt gekeken wat voor de statushouder het beste vervolg is: geen ondersteuning, budgetbeheer of bewindvoering.
Het overbruggingskrediet dat de statushouder bij honorering van de uitkering krijgt, wordt opgehoogd met 100 euro (inflatiecorrectie) en de prijs van één maandabonnement (voor eerste maand vervoer naar school). In de verstrekking wordt aangegeven dat mensen dit gedeelte apart moeten houden voor reiskosten naar de inburgeringscursus. Vluchtelingenwerk stuurt hierop. Het overbruggingskrediet blijft een gift.

Na een paar weken/maanden begint de statushouder met inburgeringslessen. Hij kan voor de eerste reiskosten zijn overbruggingskrediet gebruiken. De doorlooptijd van de aanvraag reiskosten was in aanvang acht weken of meer, waardoor mensen in de problemen kwamen. WIL heeft maatregelen genomen en zet alles op alles om in 2025 een doorlooptijd van maximaal vier weken te hebben. De verantwoording van het inrichtingskrediet gaat van 100% van het bedrag naar 67% (2/3 deel).

Afgehandelde werkprocessen bijzondere regelingen (gemiddelde doorlooptijd in dagen) Aantal dagen

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

Groen = < 4 weken Geel = 5-8 weken Rood = > 8 weken

Een aantal type aanvragen wordt met voorrang afgehandeld. Daartoe behoren Kinderopvang SMI vanwege de hoge kosten en (vaak) de urgente thuissituatie. Aanvragen Collectieve zorgverzekering krijgen ook voorrang, omdat ze zijn gebonden aan de ingangsdatum van de polis. Aanvragen van statushouders worden vanwege de bijzondere omstandigheden met voorrang behandeld. 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.

In het derde kwartaal van 2025 zien we een lichte toename van het aantal regelingen met een doorlooptijd boven de acht weken. Dit komt doordat veel capaciteit uit de uitvoering is gehaald ten bate van verschillende projecten en de Ontwikkelagenda. Daardoor konden zij minder inzetten op de dagelijkse uitvoering, hetgeen heeft geleid tot hogere doorlooptijden voor een aantal regelingen. Om dit op te vangen hebben we vanaf de zomervakantie twee tijdelijk inhuurkrachten ingezet die zich bezighouden/bezighielden met de dagelijkse uitvoering. Het positieve effect daarvan is nu zichtbaar, maar dit effect komt met vertraging terug in de cijfers.

Type KPI:	Opdracht
Doelstelling:	1-4 weken: 50% - 5-6 weken: 25% - 7-8 weken: 25% - > 8 weken: 0%
Realisatie:	Rood gearceerde waarden overschrijden de termijn van 8 weken. De doorlooptijden hebben in juni-september 2025 onder druk gestaan. Dat heeft te maken met beperkte capaciteit in de uitvoering.

Responstijd en wachttijd schuldhulpverlening

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 schuldhulpverlening	203		127		176	
Wettelijke termijn max. 8 weken		58		46		30
	Bron: Key2Schuldhulpverlening				Bron: Onview	

De cijfers van 2023 zijn gesplitst weergegeven vanuit de twee applicaties die dat jaar in gebruik waren.
Dat was Key2Schuldhulpverlening in het eerste halfjaar en OnView in het tweede halfjaar. De doorlooptijden in de tabel zijn niet gecorrigeerd voor de door WIL gegeven hersteltermijnen. Zou dat wel gebeuren, dan wordt het gemiddelde aantal dagen lager dan nu weergegeven.

Vanaf 2024 sluiten wij scherper aan bij de definitie van de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS). Daarin is sprake van maximaal vier weken (28 dagen) waarbinnen het eerste gesprek moet plaatsvinden. 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. De maximale doorlooptijd van het aanmeldings- en toelatingsproces komt daarmee uit op twaalf weken (84 dagen). Deze fasering in het proces is gebruikt voor de prestaties 2024 en 2025 in onderstaande tabellen.

Aantal

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

Bron: Onview

Gemiddeld aantal dagen

Termijnen van de verschillende fases in het proces	Wettelijke termijn (dagen)	Realisatie WIL						
		2024-Q1	2024-April-Mei	2024-Juni-Sept	2024-Q4	2025-Q1	2025-April-Mei	2025-Juni-Sept
Periode van aanmelding tot het eerste aangeboden gesprek	28	13,3	21,2	26,5	12,8	12,6	17,3	18,4
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
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

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. De termijnen zijn in de zomerperiode 2025 opgelopen door toename van het aantal aanmeldingen en druk op de beschikbaarheid van schuldhulpverleners (vakantie en ziekte). De wettelijke termijnen worden nog steeds ruim gehaald.

WIL informeert inwoners zo snel mogelijk over de toelating. In 2025 verstuurde WIL gemiddeld na drie dagen (gemiddelde Q1 t/m Q3) al de beschikking. In de toelatingsbeschikking wordt de inwoner geïnformeerd over toelating, eventuele voorwaarden, de beslagvrije voet en de te ondernemen acties om de hulpvraag te beantwoorden. Daarna worden nog gegevens opgevraagd bij de inwoner, zodat de acties verder kunnen worden uitgewerkt tot een integraal plan van aanpak.

Tot 2024 werd de datum waarop deze beschikking is afgegeven gebruikt om na te gaan of de toelating binnen de wettelijke termijn van acht weken plaatsvond. Dat gaf een vertekend beeld. Vanaf 2024 gebruiken we de datum van de officiële toelatingsbeschikking voor de controle op de doorlooptijden. Dat verklaart de verschillen tussen de gemiddelden in 2024/2025 en de gemiddelden in de jaren ervoor.

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

Ontvangen signalen vroegsignalering schuldhulpverlening

Aantal ontvangen signalen vroegsignalering

Houten	Enkelvoudig	Gelijktijdig	Opeenvolgend
2022-Q1	197	21	
2022-Q2	183	18	
2022-Q3	181	29	
2022-04	280	43	
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.
Totaal 2025 t/m mei	780	199	48

Aantal ontvangen signalen vroegsignalering

IJsselstein	Enkelvoudig	Gelijktijdig	Opeenvolgend
2022-Q1	196	17	
2022-Q2	175	17	
2022-Q3	223	16	
2022-04	218	9	
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.
Totaal 2025 t/m mei	649	90	67

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 urenuitbreiding maakt onder meer deze stap mogelijk.

Er zijn voor het derde kwartaal van 2025 geen cijfers voorhanden voor vroegsignalering. Dat komt door de overgang naar een nieuw systeem. Vanaf Q4 zullen we – op een nieuwe manier – rapporteren over het aantal ontvangen signalen vroegsignalering.

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

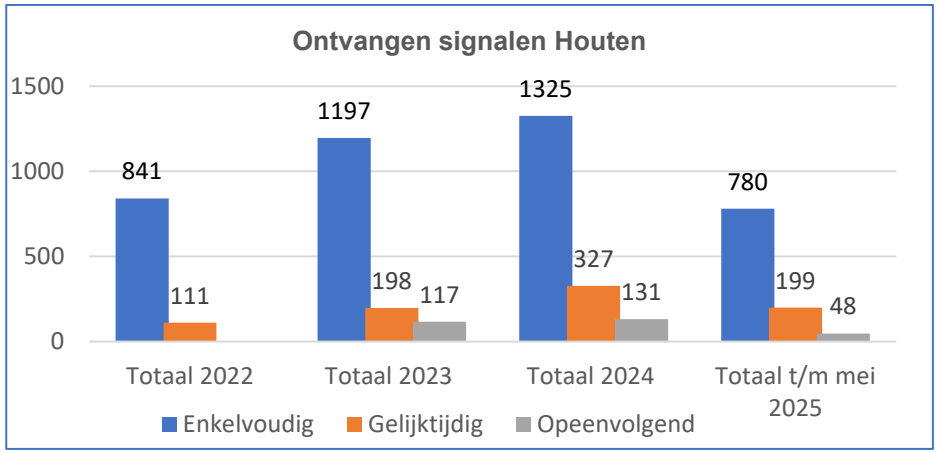
- Signalen van waterleveranciers en energieleveranciers worden niet in behandeling genomen als de achterstand onder de € 50,00,- is. Werk en Inkomen Lekstroom volgt de signalen wel, maar neemt geen actie in verband met disproportionaliteit (AVG en verwerken van gegevens);
- Signalen van zorgverzekeraars worden niet in behandeling genomen als de achterstand onder de € 200,00,- is. Werk en Inkomen Lekstroom volgt de signalen wel naar 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.

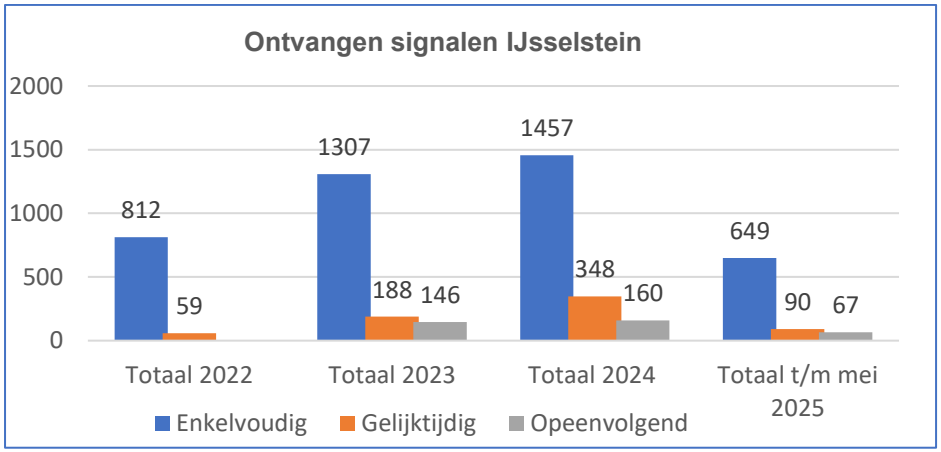
Aantal ontvangen signalen vroegsignalering

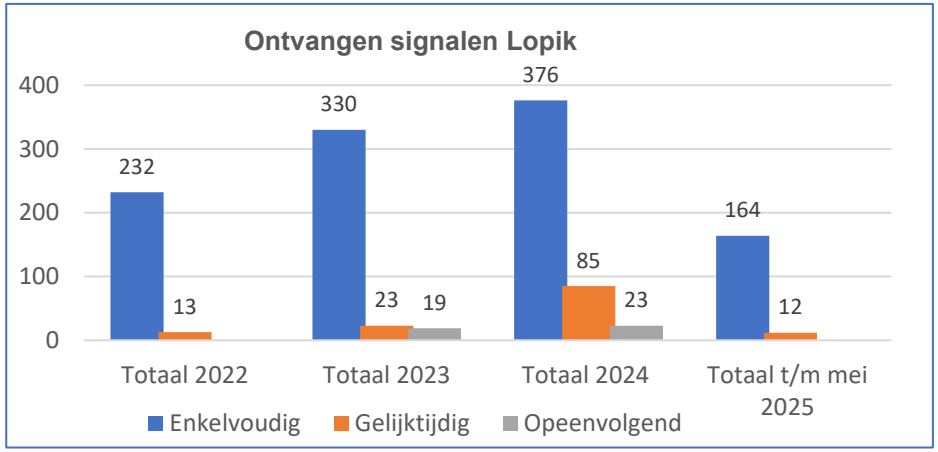
Lopik	Enkelvoudig	Gelijktijdig	Opeenvolgend
2022-Q1	74	2	
2022-Q2	40	4	
2022-Q3	61	4	
2022-04	57	3	
Totaal 2022	232	13	
2023-Q1	81	8	5
2023-Q2	68	0	3
2023-Q3	68	7	8
2023-Q4	113	8	3
Totaal 2023	330	23	19
2024-Q1	122	10	6
2024-Q2	98	16	4
2024-Q3	65	40	5
2024-Q4	91	19	8
Totaal 2024	376	85	23
2025-Q1	98	4	5
2025-Turap	66	8	6
2025-Q3	n.b.	n.b.	n.b.
Totaal 2025 t/m mei	164	12	11

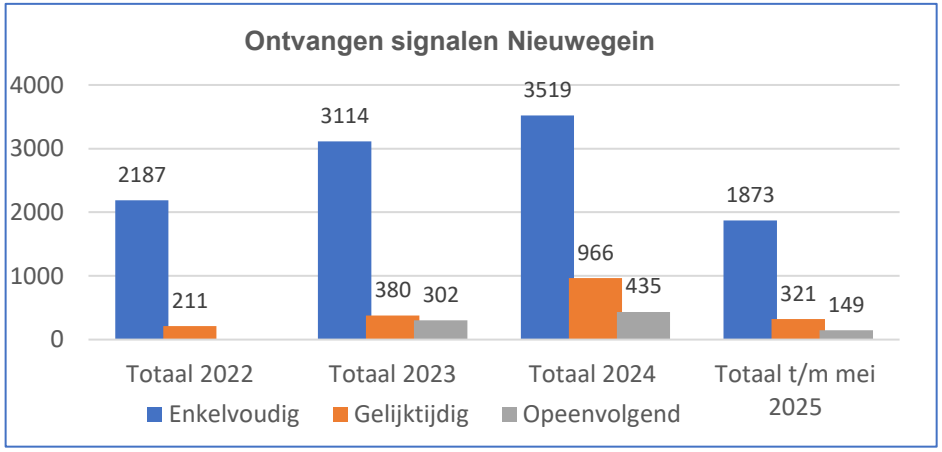
Aantal ontvangen signalen vroegsignalering

Nieuwegein	Enkelvoudig	Gelijktijdig	Opeenvolgend
2022-Q1	684	69	
2022-Q2	390	36	
2022-Q3	512	38	
2022-04	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	3.519	966	435
2025-Q1	1.059	122	84
2025-Turap	814	199	65
2025-Q3	n.b.	n.b.	n.b.
Totaal 2025 t/m mei	1.873	321	149


Ontvangen signalen Houten
1500
1000
500
0
841
111
1197
198
117
1325
327
131
780
199
48
Totaal 2022
Totaal 2023
Totaal 2024
Totaal t/m mei 2025
Enkelvoudig
Gelijktijdig
Opeenvolgend


Ontvangen signalen IJsselstein
2000
1500
1000
500
0
812
59
1307
188
146
1457
348
160
649
90
67
Totaal 2022
Totaal 2023
Totaal 2024
Totaal t/m mei 2025
Enkelvoudig
Gelijktijdig
Opeenvolgend


Ontvangen signalen Lopik
400
300
200
100
0
232
13
330
23
19
376
85
23
164
12
Totaal 2022
Totaal 2023
Totaal 2024
Totaal t/m mei 2025
Enkelvoudig
Gelijktijdig
Opeenvolgend


Ontvangen signalen Nieuwegein
4000
3000
2000
1000
0
2187
211
3114
380
302
3519
966
435
1873
321
149
Totaal 2022
Totaal 2023
Totaal 2024
Totaal t/m mei 2025
Enkelvoudig
Gelijktijdig
Opeenvolgend

Herinstroom schuldhulpverlening

Basisgegevens

Omschrijving	2024						2025				
	Q1	April-Mei	Jun-Sep	Q4	Totaal	Procent	Q1	April-mei	Jun-Sep	Totaal	Procent
Geregistreerde aanmeldingen	116	91	135	100	442	2,9%	137	94	200	431	2,1%
Daarvan in 5 jaar voorafgaand succesvol een traject doorlopen	6	1	4	2	13		2	2	5	9	

Bron: OnView

Definitie Divosa benchmark Armoede en Schulden

Bij 'herinstroom schuldhulpverlening' gaat het om het percentage klanten dat in een jaar een formele aanvraag tot toelating in de schuldhulpverlening heeft ingediend. Deze klant heeft binnen een periode van vijf jaar voorafgaand aan de aanvraag al een schuldhulpverleningstraject doorlopen.

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

Bron: OnView

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

Bron BKR monitor 2023

Nederlanders komen vaak opnieuw in de problemen, nadat een eerder probleem is opgelost. De kans dat iemand na afronding van een schuldhulpverleningstraject, binnen vijf jaar opnieuw een betalingsprobleem heeft, is groot. Zelfs twaalf keer groter dan de kans dat iemand uit de referentiegroep (zonder ooit schuldhulp te hebben gehad) een betalingsprobleem heeft. Vooral het eerste half jaar blijkt een risicovolle periode. In die periode is de kans zelfs 24 keer groter. Het is daarom van belang om te blijven monitoren en te voorkomen dat iemand nogmaals in de financiële problemen komt. De kans op een betalingsprobleem neemt toe als iemand meerdere kredieten op zijn naam heeft staan. De ambitie om als doelstelling maximaal tien procent resp. vijftien procent 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:	Beoordeling op jaarbasis

8. Bedrijfsvoering

8.1 Wat zouden we doen?

Gevraagd en ongevraagd faciliteren, regelen, adviseren en ondersteunen wat voor de uitvoering en WIL als geheel nodig is. Dat is de opdracht van programma bedrijfsvoering. Onze activiteiten liggen in het verlengde daarvan:

a. We zorgen dat WIL een goed werkgever is en blijft en dat we goede en voldoende medewerkers aan boord hebben en houden. Dit vraagt om passende communicatie en een goed HR-beleid en uitvoering.
b. De focus in 2025 blijft opnieuw een hoge mate van klantvriendelijkheid en klantgerichtheid en duidelijkheid qua communicatie en klantenservice richting inwoners en klanten.
c. We faciliteren en adviseren de uitvoerende programma's en het management passend qua Finance & Control, HR, Kwaliteitsbeheer, communicatie, beleid, ICT en DIV. Binnen de personele en financiële mogelijkheden van deze begroting; calamiteiten uitgezonderd.
d. We zorgen dat we in control zijn en daar waar we dat nog niet goed genoeg zijn, dat we dit beter doen.
e. We continueren de bezwaar- en beroepfunctie en evenzo de klachtenfunctie voor klanten en inwoners in eigen beheer binnen WIL op hetzelfde hoge niveau als vanouds, vanuit het principe 'we lossen iets op als dat kan'.
f. We continueren ons eigen KSV vanuit het motto 'we zijn goed en snel bereikbaar' en 'het eerste contact is hoogwaardig'.
g. We realiseren in 2025 ons quotum banenafspraak banen en beheren en monitoren om onze inspanning structureel om ook in de jaren erna aan onze morele en wettelijke verplichting te kunnen voldoen.
h. We investeren in ons personeel waar nodig met scholing, training, e.d. (binnen de beperkte middelen die we hebben).

8.2 Wat heeft er tot nu toe in 2025 binnen Bedrijfsvoering gespeeld?

Het vinden, binden en boeien van personeel is ook in Q3 een stevige klus geweest, naast het op orde houden van de vitaliteit en het verzuim van onze medewerkers. Q3 laat zien dat onze verzuimcijfers stijgen. De verhouding tussen de opgave, de mensen en de middelen staat steeds verder onder druk. Dit komt ook tot uiting in onze verzuimcijfers. Hoewel niet al het verzuim werk-gerelateerd is hebben wij hier wel oog en aandacht voor. Het thema werkdruk staat daarom hoog geprioriteerd op diverse agenda's.

Finance & Control heeft flinke stappen gezet qua op werkinhoudelijk vlak en het gebruik van Afas. Helaas is het nog steeds nodig extern deskundigheid in te huren. Het is onze absolute prioriteit om de vacatures in 2025 in te vullen met vaste medewerkers. De werving is in Q3 nog in volle gang. Wij hebben er vertrouwen in dat dit voor diverse posities zal slagen voor het einde van het jaar. Mogelijk hebben we een uitloop naar Q1 2026.

Binnen diverse teams (o.a. Juridische Zaken, Communicatie en Applicatiebeheer) hebben we structureel meer werk dan waar personeel op is begroot. Dit levert uitdagingen op om zowel de dagelijkse zaken te verwerken én een doorontwikkeling van onze dienstverlening te realiseren.

8.3 Wat hebben we gedaan en gepresteerd?

Vanuit onze opdracht zijn wij aanspreekbaar op de volgende vijf KPI's.

KPI en streefwaarde 2025	*Korte toelichting op het waarom?*	*Stand van zaken Q3-2025*
Het percentage ziekteverzuim ligt meerjarig beneden of gelijk met de benchmark. Voor 2025 is het streefpercentage < 6,5%	WIL had in 2024 te maken met een verhoogd ziekteverzuim. Wij gaan in 2025 voor percentage <6,5% en op termijn gelijk of onder de benchmark.	Het ziekteverzuimpercentage voor Q3 is 10,2%. Hiermee voldoen we niet aan de gestelde KPI. De werkdruk neemt toe en de werving op diverse posities gaat moeizaam. Dit zorgt voor vaker en meer piekbelasting. Hoewel niet al het verzuim aan werk te relateren is, hebben wij hier wel zorgen over. Het thema werkdruk is daarom via diverse kanalen onderwerp van gesprek en op de (MT) agenda's.
Het aantal medewerkers op een banenafspraak baan binnen WIL is gelijk aan het quotum voor WIL	Wij geven als werkgever het goede voorbeeld en vullen het aantal banenafspraak banen volgens het quotum in. Hiermee geven we onze inwoners een kans en hebben wij een goede aanvulling op ons werknemersbestand.	Zie bij de KPI's hierna.
Bij het KSV bedraagt de wachttijd maximaal 55 seconden en de uitval maximaal 10%	Wij streven naar een goede bereikbaarheid zodat we de klant goed te woord kunnen staan.	Deze KPI stond ook in het derde kwartaal van 2025 onder druk. De bezetting was soms niet goed op orde. Uitval van personeel, technische storingen, de overgang naar een nieuw telefoonsysteem en onverwacht veel telefonisch contact waren de oorzaak van iets langere wachttijden. Het uitvalpercentage is ook gestegen en komt boven de maximale uitval van 10 procent uit.
In ons MO scoren we op het overall welbevinden/werknemers-tevredenheid >7,0	Wij willen een goede werkgever zijn en voeren daarom met regelmaat een Medewerkersonderzoek uit. In deze arbeidsmarkt is het van belang dat we een goede werkgever zijn. Uit de medewerkersonderzoeken kunnen wij verbeterpunten halen die ons kunnen helpen om aantrekkelijk te blijven als werkgever.	De resultaten van het medewerkersonderzoek zijn inmiddels opgeleverd. WIL scoort overall een 7,5. Dit is iets lager dan de overall score in 2024 (7,6). Het betrof een verdiepend onderzoek op het onderwerp agressie/ongewenste omgangsvormen.
We blijven binnen de begroting (=Nullijn); eventuele overschrijdingen worden vooraf geaccordeerd	De gemeentelijke middelen zijn beperkt waardoor keuzes noodzakelijk zijn. Door te rapporteren op deze KPI kan tijdig bijgestuurd worden (aan gemeente en WIL kant).	In de tussenrapportage en de jaarrekening gaan we nader in op deze KPI. Kijken we naar de situatie bij Finance & Control, dan is een overschrijding op de begroting Bedrijfsvoering zeker. We proberen deze uiteraard zo beperkt als mogelijk te houden.

In Q3 vervolgen we onze prestaties, we zien wel meer druk ontstaan bij diensten als KSV en DIV. Maar ook bij de overige teams binnen bedrijfsvoering neemt de werkdruk toe. Met name de bezetting op orde houden vormt hier een uitdaging. Dit is blijft punt van aandacht in Q4 en waar nodig worden maatregelen getroffen.

In de bijlage treft u ter zake een aantal relevante kerncijfers aan:

- Het percentage gegronde bezwaarschriften.
- Aantal klachten en de afhandeling daarvan.

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
	Apr-Mei	8,7		20	6,2
	Jun-Sep	10,2	8,5	44	n.n.b.

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

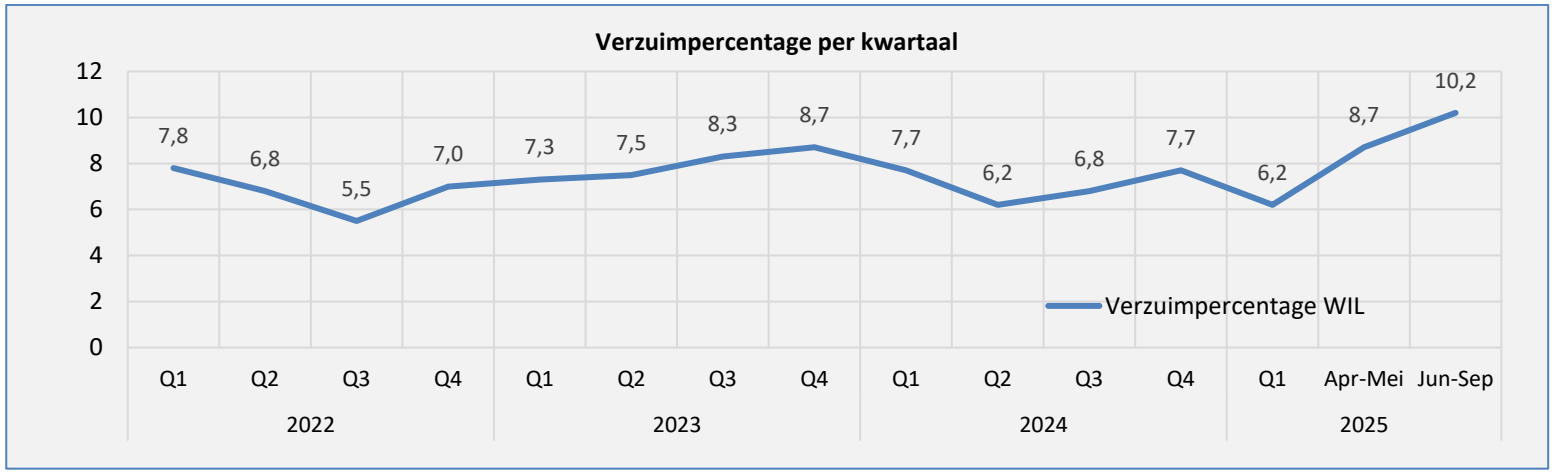
De gemiddelde duur is berekend op basis van het afgesloten verzuim. Het eerste jaar in de samenwerking met onze nieuwe arbodienst was er veel ruimte voor verbetering. Wij hebben, met succes, ingezet op het verbeteren van de samenwerking. Dit heeft positieve gevolgen voor de verzuimbegeleiding.

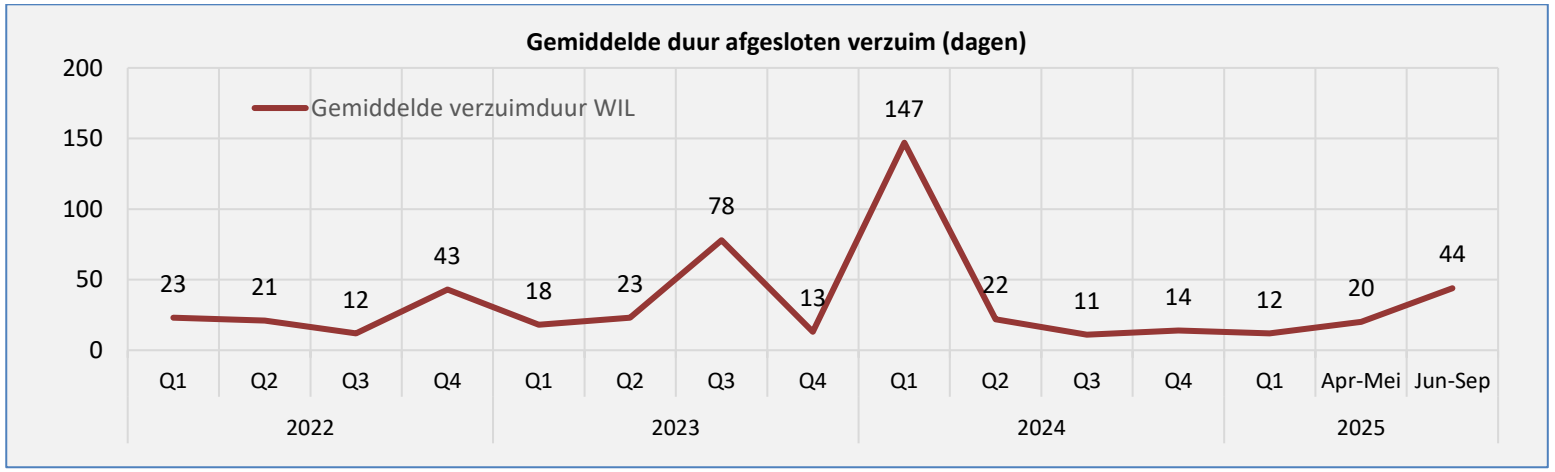
In opvolging van de pilot casemanagement verzuim die we eind 2024/begin 2025 hebben doorlopen, is de rol van casemanager, als proactieve begeleider van het verzuimproces, belegd bij de HR-adviseurs.

Type KPI:	Opdracht
Doelstelling:	Verzuimpercentage is maximaal 6,5 procent en op termijn gelijk aan of lager dan het landelijk verzuimcijfer overheid (6,2% in 2025)
Realisatie:	In 2025-Q3 was het verzuim 10,2%

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

In het derde kwartaal van 2025 is een verdere stijging te zien van het verzuimpercentage. WIL ligt daarmee boven het landelijk verzuimpercentage van 6,2 procent. Ook het gemiddeld aantal dagen verzuim van de afgesloten verzuimmeldingen is gestegen tot gemiddeld 44 dagen.





In het derde kwartaal van 2025 steeg het verzuim ten opzichte van het eerste halfjaar van 2025. De gemiddelde verzuimduur is ook gestegen.

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

Type KPI:	Opdracht
Doelstelling:	Wachttijd is minder dan 55 seconden en de uitval is maximaal 10 procent
Realisatie:	Wachttijd was 92 seconden in juni-september en de uitval was 13,7 procent.*

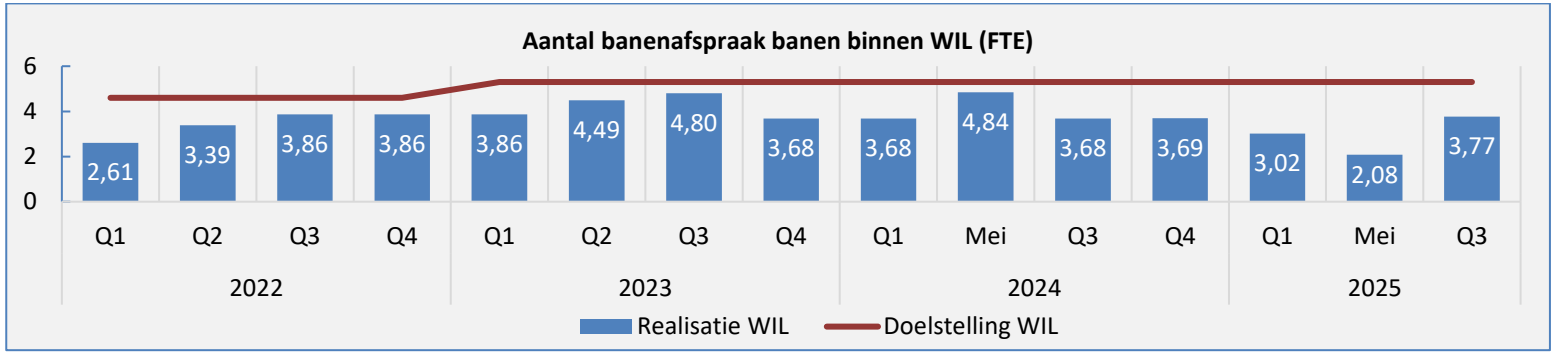
*Door technische problemen met het nieuwe telefoonsysteem dat per augustus 2025 in gebruik is genomen, ligt het uitvalpercentage in Q3 naar schatting twee tot drie procent lager dan hierboven gerapporteerd. Daarmee ligt het uitvalpercentage echter nog steeds boven de doelstelling van tien procent.

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 backofficetaken uit.

In juni wordt het vakantiegeld uitbetaald, hetgeen leidt tot meer telefonisch klantcontact. De beperkte bezetting speelde ons ook in het derde kwartaal van 2025 nog steeds parten. Twee collega's zijn langdurig ziek en in de zomervakantie had team KSV een derde van de capaciteit. Als gesprekken dan ook langer duren omdat klanten meerdere vragen tegelijk stellen, neemt de uitval vervolgens toe. Uiteindelijk wordt iedereen uiteraard wel te woord gestaan en proberen we de (beperkte) bezetting zo goed mogelijk af te stemmen op de verwachte drukte.

Banenafspraak banen (BAB) binnen WIL

Aantal banenafspraak 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



Ons doel was om per 1 januari 2025 5,3 FTE aan BAB in dienst te hebben. De realisatie loopt daarop achter. Om hier toch resultaten in te behalen wordt het vraagstuk projectmatiger aangepakt. Met HR werken we aan krachtenbundeling binnen onze organisatie om meer aandacht te vragen voor het project hetgeen in 2025 voor de beoogde versnelling moet zorgen. We zien in Q3 een stijging van ruim 1,5 FTE maar het lukt nog niet de doelstelling structureel te realiseren. Dit komt mede doordat ook Banenafspraak banen weer uitstromen hetgeen extra inzet vraagt om deze weer aan te vullen. Werken met BAB blijkt veel maatwerk te zijn.

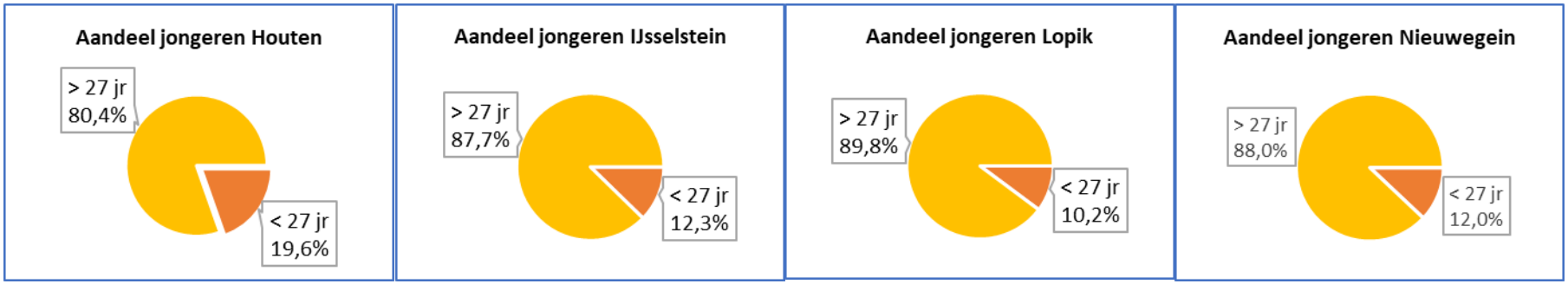
Bijlagen

Bijstandsvolume per gemeente (incl. BBZ) per eind september 2025

Aantal huishoudens

Totaal volume BUIG	2022 Q4	2023 Q4	2024 Q1	2024 Turap	2024 Q3	2024 Q4	2025 Q1	2025 Turap	2025 Q3	Groei % 2025
Houten	528	535	521	537	527	536	538	535	551	0,37%
IJsselstein	482	495	495	499	498	493	496	492	488	0,61%
Lopik	132	138	136	139	139	140	140	138	137	0,00%
Nieuwegein	1.204	1.211	1.220	1.196	1.169	1.162	1.183	1.191	1.206	1,81%
Totaal	2.346	2.379	2.372	2.371	2.333	2.331	2.357	2.356	2.382	1,12%

In onderstaande diagrammen is het procentuele aandeel jongeren in het bestand weergegeven per eind september 2025.



Aandeel jongeren in het bestand (incl. BBZ)

Aantal huishoudens

Gemeente	< 27 jr	> 27 jr	Totaal
Houten	108	443	551
IJsselstein	60	428	488
Lopik	14	123	137
Nieuwegein	145	1.061	1.206
Totaal	327	2.055	2.382

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
Houten	6,1	8,3	10,1	9,7	9,3	9,5	9,7	9,9	10,5
IJsselstein	7,4	8,6	8,4	8,5	8,5	9,1	9,3	9,7	10,2
Lopik	11,3	15,7	14,3	14,3	15,7	17,0	15,5	16,2	15,5
Nieuwegein	4,1	4,8	5,3	5,5	6,1	6,2	6,2	6,6	7,1
Benchmarkgemiddelde	11,2	13,3	13,3	13,1	13,4	13,8	13,9	14,1	14,7

Bron: Divosa benchmark Werk en Inkomen augustus

Loonkostensubsidie (LKS) is bedoeld voor werkgevers die iemand met een ziekte of handicap in dienst nemen.
De werknemer ontvangt een uitkering in het kader van de Participatiewet.
De werkgever vraagt de loonkostensubsidie aan voor de werknemer, als deze minder dan het minimumloon kan verdienen.
Sinds 2022 worden de budgetten loonkostensubsidie (LKS) over gemeenten verdeeld op basis van gerealiseerde plekken.
Dat stimuleert gemeenten om het instrument loonkostensubsidie vaker in te zetten.
Daardoor komen meer mensen die behoren tot de doelgroep Banenafspraak of beschut werk aan het werk.
In vergelijking met het gemiddelde van de benchmark, maakt WIL minder gebruik van het instrument loonkostensubsidie.
Wij stimuleren de inzet van het instrument, omdat het ons een groter aandeel oplevert bij de verdeling van het beschikbare budget. In de wetenschap dat andere gemeenten dat ook doen, mogen we daarbij niet achterblijven.

Ontwikkeling bijstandsvolume per gemeente (exclusief BBZ)

						Huishouden
Periode	Stand	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	WIL
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	66	140
Q1-2025	1-1-2025	531	486	139	1.151	2.307
	Instroom	37	31	7	82	157
	Uitstroom	37	29	6	59	131
Turap 2025	1-4-2025	531	488	140	1.174	2.333
	Instroom	33	31	4	48	116
	Uitstroom	24	24	9	26	83
Q3-2025	1-6-2025	540	495	135	1.196	2.366
	Instroom	42	22	8	67	139
	Uitstroom	32	29	6	62	129
Eindstand	1-10-2025	550	488	137	1.201	2.376

In alle standen zijn de mutaties verwerkt die tot en met september 2025 zijn ingevoerd. Daarom wijken de aantallen af van eerder gerapporteerde standen.

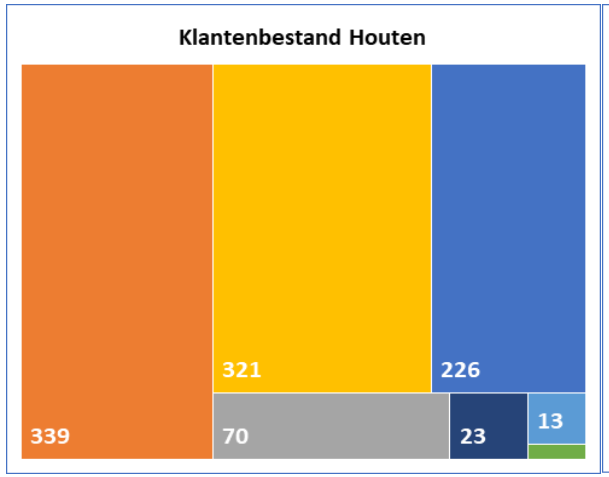
De mutaties in recente maanden nemen nog toe door besluiten met terugwerkende kracht.

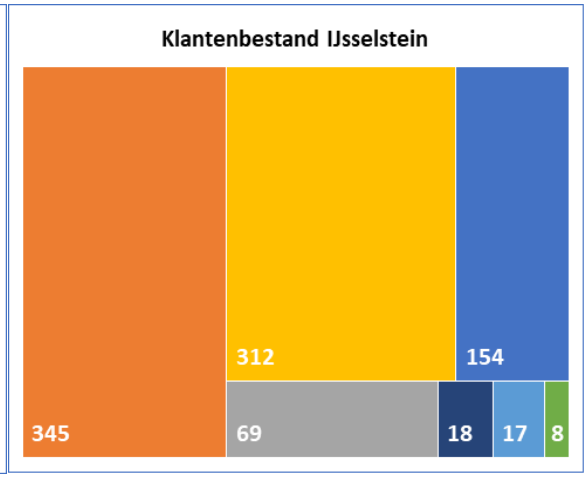
In de eindstanden bestaat voor Nieuwegein een klein verschil ten opzichte van andere overzichten in deze kwartaalrapportage. De standen in de andere overzichten zijn leidend. Dat heeft te maken met een verschil in de manier van berekenen door het vastzetten van de filterdatum. We werken aan een oplossing dit verschil weg te nemen in volgende rapportages.

Omvang klantenbestand naar regeling of combinatie van regelingen per 30 september 2025

Aantal klanten

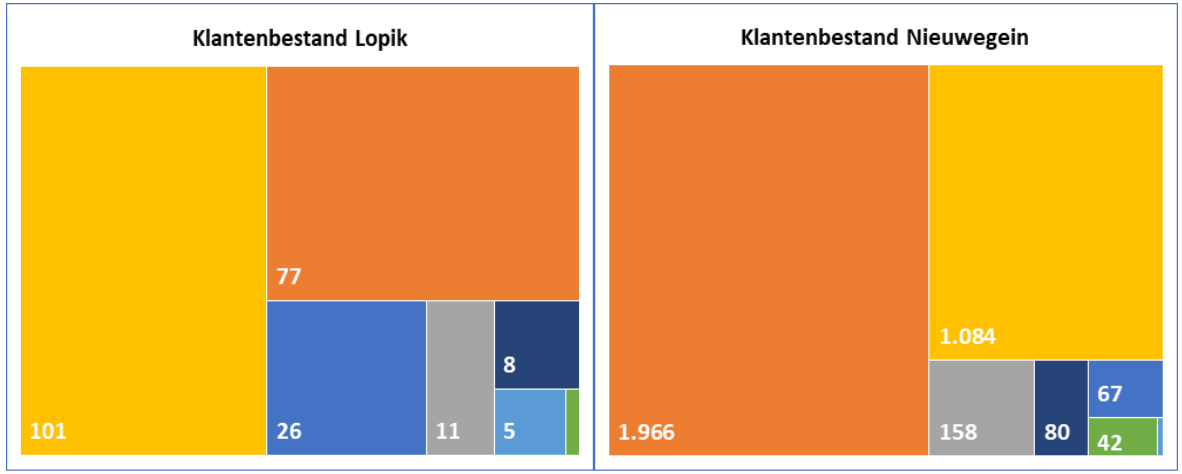
Regeling	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	WIL
Uitkering Participatiewet (P-wet)	226	154	26	67	473
Minimaregelingen	339	345	77	1.966	2.727
Schuldhulpverlening (SHV)	70	69	11	158	308
Uitkering P-wet + minimaregelingen	321	312	101	1.084	1.818
Uitkering P-wet + schuldhulpverlening	13	17	5	4	39
Minimaregelingen + schuldhulpverlening	4	8	1	42	55
Uitkering P-wet + minimaregeling + SHV	23	18	8	80	129
Totaal gemeente	996	923	229	3.401	5.549





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 minimaregelingen 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.

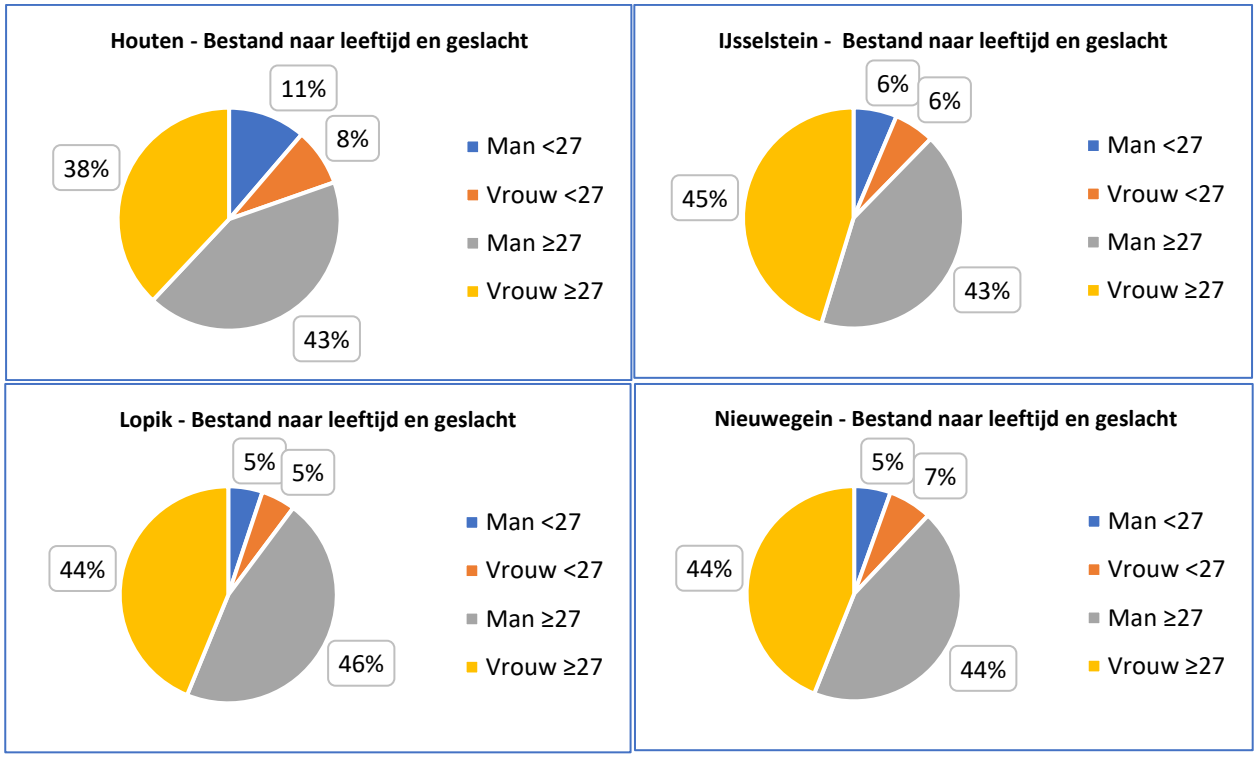


Samenstelling bestand naar leeftijd en geslacht (excl. BBZ) per 30 september 2025

Aantal huishoudens

Bestand naar leeftijd en geslacht	Jonger dan 27 jaar		27 jaar en ouder	
	Man <27	Vrouw <27	Man ≥27	Vrouw ≥27
Houten	62	46	233	209
IJsselstein	31	29	207	221
Lopik	7	7	63	60
Nieuwegein	66	79	530	529
Totaal	166	161	1.033	1.019

Type KPI:	Relevant
Doelstelling:	Geen

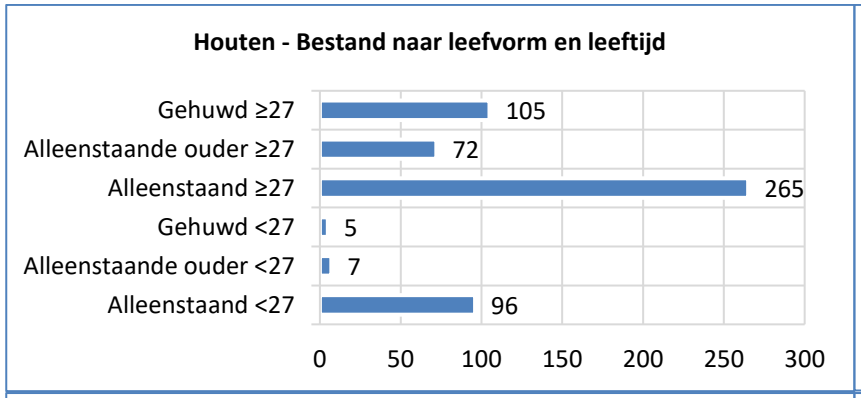


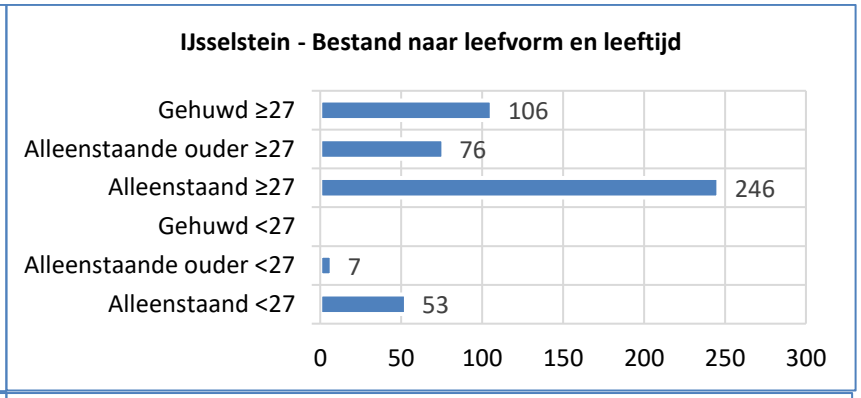
Het aandeel jongeren in het bestand verschilt per gemeente. In Houten gaat het om 19,6% van de huishoudens. Bij de andere drie gemeenten ligt het percentage tussen 10,2% en 12,3%. De verhouding tussen mannen en vrouwen verschilt ook. In Houten is er een relatief groter aandeel mannen in het bestand. 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.

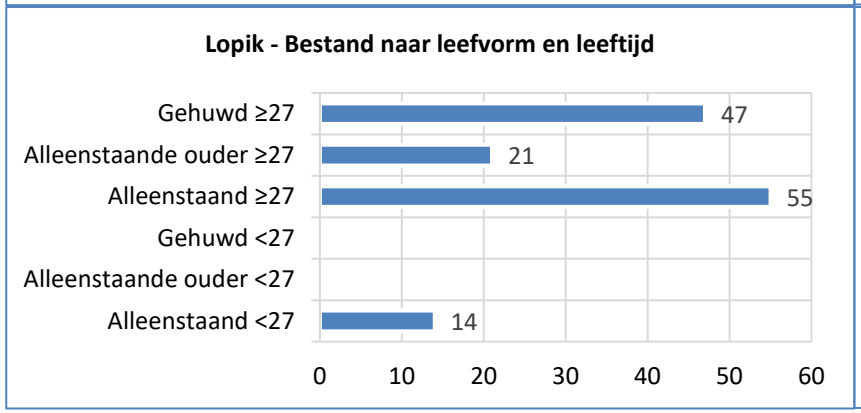
Samenstelling bestand naar leefvorm en leeftijd (excl. BBZ) per 30 september 2025

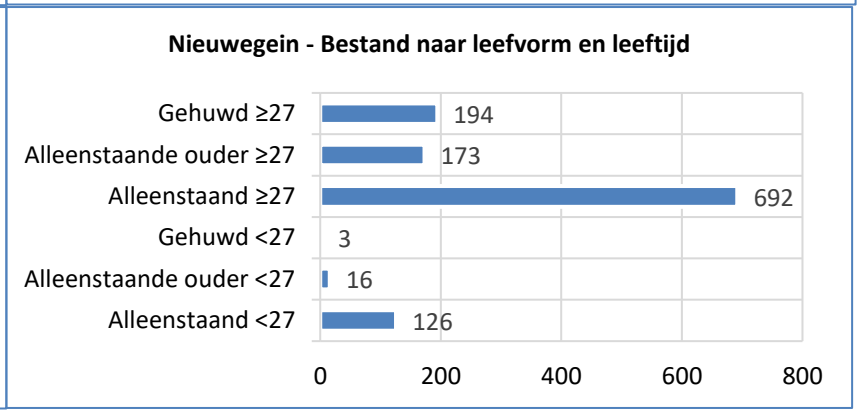
Aantal huishoudens

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	96	7	5	265	72	105	550
IJsselstein	53	7		246	76	106	488
Lopik	14			55	21	47	137
Nieuwegein	126	16	3	692	173	194	1.204
Totaal	289	30	8	1.258	342	452	2.379









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 16,4% en 21,7%. 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.

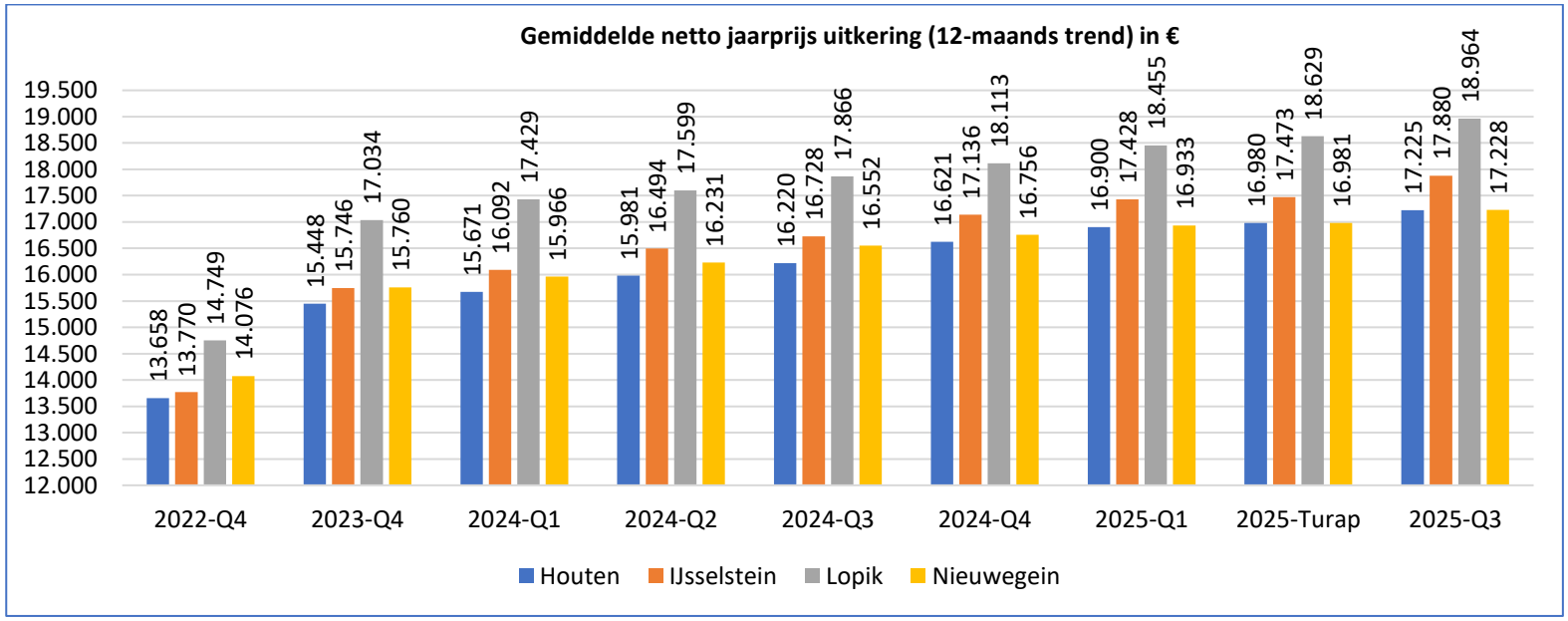
Gemiddelde netto jaarprijs van de uitkering (laatste 12 maanden)

x €1

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

Bron: Divosa benchmark werk en inkomen augustus

De bedragen zijn het gemiddelde uitgekeerde bedrag, verminderd met de geïnde vorderingen per betaling over de afgelopen twaalf maanden.
Het peilmoment is het einde van elk kwartaal.
Voor 2025-Q3 is het peilmoment in de benchmark eind augustus 2025.



Type KPI: Relevant
Doelstelling: Prijs ligt onder het benchmarkgemiddelde
Realisatie: Prijs binnen WIL ligt 1,06% boven de benchmark

N.B. De Y-as van de grafiek begint niet bij 0.

Regelingskosten BUIG

x €1

Houten	Totaal	Deel LKS	Deel overig
Voorlopig BUIG-budget 2025	10.454.573	803.668	9.650.905
Nader voorlopig budget 2025	10.169.806	747.016	9.422.790
Definitief budget 2025	10.846.835	788.425	10.058.410
Uitgaven 2025 t/m september	8.398.529	495.207	7.903.322
Inkomsten 2025 t/m september	142.618	0	142.618
Saldo ten laste van budget	8.255.911	495.207	7.760.704
Percentage inkomsten van totaal		0,00%	1,80%
Percentage aanwending budget		62,81%	77,16%

x €1

IJsselstein	Totaal	Deel LKS	Deel overig
Voorlopig BUIG-budget 2025	9.494.462	736.638	8.757.824
Nader voorlopig budget 2025	9.194.476	643.658	8.550.818
Definitief budget 2025	9.806.956	679.337	9.127.620
Uitgaven 2025 t/m september	7.716.975	458.443	7.258.532
Inkomsten 2025 t/m september	109.992	0	109.992
Saldo ten laste van budget	7.606.983	458.443	7.148.541
Percentage inkomsten van totaal		0,00%	1,52%
Percentage aanwending budget		67,48%	78,32%

x €1

Lopik	Totaal	Deel LKS	Deel overig
Voorlopig BUIG-budget 2025	2.945.128	371.321	2.573.807
Nader voorlopig budget 2025	2.843.766	330.795	2.512.971
Definitief budget 2025	3.031.616	349.132	2.682.484
Uitgaven 2025 t/m september	2.381.897	204.078	2.177.819
Inkomsten 2025 t/m september	26.695	0	26.695
Saldo ten laste van budget	2.355.202	204.078	2.151.124
Percentage inkomsten van totaal		0,00%	1,23%
Percentage aanwending budget		58,45%	80,19%

x €1

Nieuwegein	Totaal	Deel LKS	Deel overig
Voorlopig BUIG-budget 2025	22.383.267	1.140.544	21.242.723
Nader voorlopig budget 2025	21.807.964	1.067.346	20.740.618
Definitief budget 2025	23.266.200	1.126.510	22.139.690
Uitgaven 2025 t/m september	17.784.008	787.483	16.996.524
Inkomsten 2025 t/m september	374.348	0	374.348
Saldo ten laste van budget	17.409.660	787.483	16.622.176
Percentage inkomsten van totaal		0,00%	2,20%
Percentage aanwending budget		69,90%	75,08%

De voorlopige budgetten zijn op 1 oktober 2024 gepubliceerd. In mei 2025 zijn de nader voorlopige budgetten bekend gemaakt. Op 30 september 2025 zijn de definitieve budgetten bekend gemaakt.

De uitgaven omvatten de uitgekeerde bedragen aan bijstandshuishoudens, vóór verrekening van inkomsten. Die inkomsten komen voort uit parttime werk of terugvordering en verhaal van verstrekte bijstand. Het saldo van uitgaven en inkomsten komt ten laste van de gebundelde uitkering (BUIG) die de gemeente van de rijksoverheid ontvangt. Daarmee bekostigt de gemeente de uitkeringen Participatiewet, IOAZ, IOAZ, Bbz2004 en de inzet van loonkostensubsidie.

N.B. De opgenomen bedragen zijn exclusief de kosten van de BBZ in Q3. Die informatie krijgen wij van de gemeente Utrecht, maar is voor het derde kwartaal nog niet beschikbaar gekomen. De kosten van de BBZ tot en met Q2 2025 zijn wel meegenomen in de opgenomen bedragen.

Enkele aanvullende benchmarkgegevens (trends)	WIL	Alle deelnemers
Ontvangsten met invloed op budgetresultaat (trend)	2,0%	1,5%
Gemiddeld percentage klanten dat parttime werkt	6,7%	8,7%
Gemiddelde inkomsten parttime werkende klanten	€ 817	€ 773
Percentage inkomsten (deeltijd) arbeid dienstbetrekking	46,0%	55,5%
Percentage andere inkomsten (vermogen, pensioen)	46,8%	39,0%

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 1,90 % van de uitgaven (excl. LKS)

De uitgaven omvatten de uitgekeerde bedragen aan bijstandshuishoudens, vóór verrekening van inkomsten. Die inkomsten komen voort uit parttime werk of terugvordering en verhaal van verstrekte bijstand. Het saldo van uitgaven en inkomsten komt ten laste van de gebundelde uitkering (BUIG) die de gemeenten van de rijksoverheid ontvangen. Daarmee bekostigen gemeenten de uitkeringen Participatiewet, IOAZ, IOAZ, Bbz2004 en de inzet van loonkostensubsidie.

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	47	40.465	45	73.898	13	16.397	104	120.498	209	251.259
Terugvordering bijzondere bijstand	10	10.821	6	3.630			24	18.468	40	32.918
Terugvordering participatie							1	1.509	1	1.509
Terugvordering Regel. opvang onth. Oekraïne			4	4.122					4	4.122
Terugvordering kinderopvang	2	5.053	2	698					4	5.751
Schending inl.plicht Part.wet en IOAW/Z	67	154.801	67	189.910	26	84.240	215	1.013.324	375	1.442.275
Schending inlichtingenplicht bijz. bijstand	2	616	5	4.233	3	403	18	4.617	28	9.870
Terugvordering Loonkostensubsidie							2	789	2	789
Verrekening Uitvoeringsinstantie Part.wet							3	10.108	3	10.108
Krediethypotheken	1	43.710					1	12.249	2	55.959
Participatiewet Bijstand als lening	6	218.898	2	24.354	1	48.556	6	155.502	15	447.310
Onderhoudsplicht Part.wet =>21jr							1	443	1	443
Verrekening lopende uitkering	1	135			1	15	2	1.069	4	1.219
Schending inlichtingenplicht TOZO	8	11.908	5	10.956	4	13.674	23	40.234	40	76.771
TOZO Terugvordering levensonderhoud	2	1.435	1	1.722			7	9.312	10	12.469
Wet boete P-wet en studietoeslag	16	7.235	15	8.876	5	2.954	38	19.431	74	38.496
Leenbijstand Part.wet bijz. bijstand	145	454.382	89	334.589	25	110.036	155	543.955	414	1.442.961
Terugvordering Studietoeslag 2022	1	325			1	950	1	285	3	1.560
Schending inlichtingenplicht studietoeslag							1	425	1	425
Eigenbijdrageregeling Ontheemden Oekraïne	21	3.110	5	1.785	2	90			28	4.985
Terugvordering lening overig	9	27.948	6	5.669	1	2.072	21	41.180	37	76.869
Terugvordering voorschot	6	9.011	2	726			6	4.803	14	14.540
Terugvordering Tozo voorschot	5	11.620	2	8.100			10	21.032	17	40.752
Totaal	349	1.001.471	256	673.267	82	279.388	639	2.019.234	1.326	3.973.360

Bron: Suite voor Sociaal Domein

Enkele aanvullende benchmarkgegevens	WIL	Allen	Regio
Aantal debiteuren t.o.v. het bijstandsvolume	49%	57%	64%
Totaal bedrag openstaande vorderingen t.o.v. de uitgaven BUIG	108%	151%	181%
Debiteuren die aflossen op ten minste 1 vordering	68%	51%	46%
Gemiddeld maandelijks aflossingsbedrag per debiteur (trend)	€ 50	€ 49	€ 45
Debiteuren met recente vordering die aflossen op minstens 1 vordering	56,0%	48,9%	43,2%

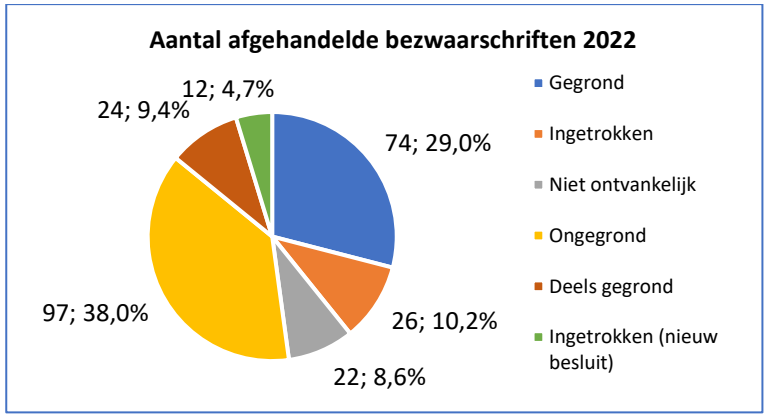
Bron: Divosa Benchmark Werk en Inkomen

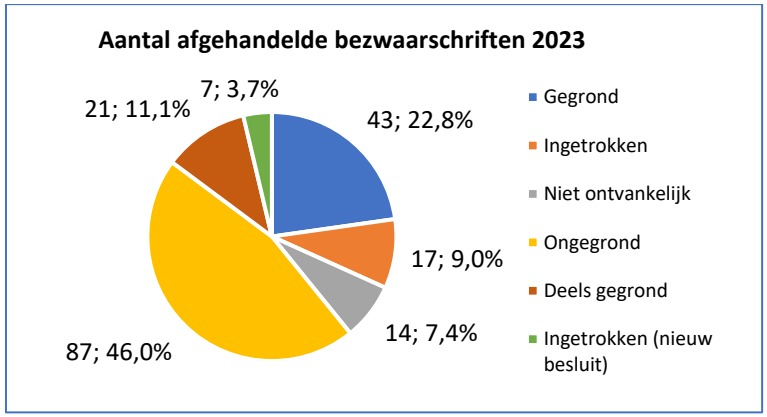
Type KPI:	Relevant
Omschrijving:	Percentage vorderingen met invloed op het budgetresultaat waarop wordt afgelost
Doelstelling:	3 maands-gemiddelde gelijk of hoger dan de benchmark
Realisatie:	Benchmarkgemiddelde augustus 2025 is 26,2%. Gemiddelde WIL is 39,9%

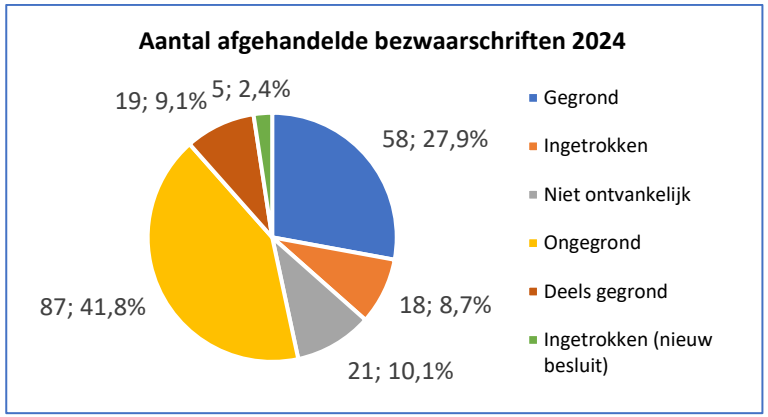
Aantal bezwaarschriften en de afhandeling daarvan

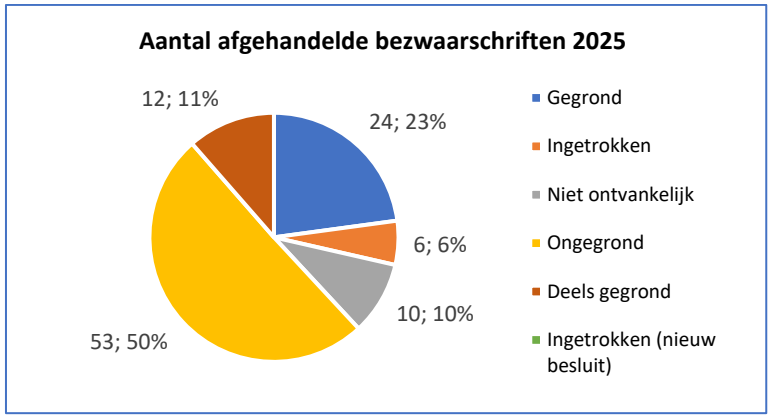
Brongegevens	2022	2023	2024	2025 t/m Q3
Gegrond	74	43	58	24
Ingetrokken	26	17	18	6
Niet ontvankelijk	22	14	21	10
Ongegrond	97	87	87	53
Deels gegrond	24	21	19	12
Ingetrokken (nieuw besluit)	12	7	5	0
Totaal	255	189	208	105

Door de jaren heen vertonen de diagrammen een vergelijkbaar beeld. In 2025 zijn minder bezwaarschriften afgehandeld, maar werden er ook minder bezwaarschriften ingediend. Er werden 99 bezwaarschriften ingediend in de eerste drie kwartalen van 2025. In de eerste drie kwartalen van 2024 werden er nog 159 bezwaarschriften ingediend.






Aantal afgehandelde bezwaarschriften 2024
19; 9,1%
5; 2,4%
58; 27,9%
87; 41,8%
18; 8,7%
21; 10,1%
Gegrond
Ingetrokken
Niet ontvankelijk
Ongegrond
Deels gegrond
Ingetrokken (nieuw besluit)


Aantal afgehandelde bezwaarschriften 2025
12; 11%
24; 23%
6; 6%
10; 10%
53; 50%
Gegrond
Ingetrokken
Niet ontvankelijk
Ongegrond
Deels gegrond
Ingetrokken (nieuw besluit)

Aantal meldingen poort gevolgd door een aanvraag uitkering levensonderhoud

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 aanvraag of een afwijzing ervan 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	101	435	159	276
Totaal	274	236	225	215	950	378	572

Aantal meldingen in 2024 waarop geen aanvraag of een afwijzing ervan 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

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. Daar wordt 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 tweede tabel (geen of afwijzing aanvraag).

Aantal klanten waarvoor in 2025 een werkproces Poort is gestart

Gemeente	2025						
	Q1	Turap	Q3		Totaal	Aantal < 27	Aantal ≥27
Houten	60	31	71		162	31	131
IJsselstein	57	39	72		168	23	145
Lopik	9	5	14		28	10	18
Nieuwegein	120	71	153		344	49	295
Totaal	246	146	310		702	113	589

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

Gemeente	2025						
	Q1	Turap	Q3		Totaal	Aantal <27	Aantal ≥27
Houten	27	12	37		76	18	58
IJsselstein	15	14	36		65	9	56
Lopik	5	1	3		9	5	4
Nieuwegein	41	26	65		132	14	118
Totaal	88	53	141		282	46	236

Afgehandelde klachten

Genomen besluit na behandeling klacht	2022	2023	2024	2025 t/m Q3
Gegrond	5	6	3	7
Ingetrokken	2			
Niet ontvankelijk	9	4	2	4
Ongegrond	9	7	21	6
Deels gegrond	4	5	6	
Wederzijdse overeenstemming	23	19	15	11
Totaal	52	41	47	28

Klantbeleving begint bij goed klantcontact. Wij doen ons best om dat professioneel te laten verlopen, waarbij tevredenheid van beide kanten belangrijk is. In verhouding tot het aantal contacten dat wij met klanten hebben, ontvangen we relatief weinig klachten.

Type KPI: Relevant
Doelstelling: Geen, de kwaliteit van afhandeling is van belang

