WIL
Werk en Inkomen Lekstroom

# Tussenrapportage 2024 en 2de Begrotingswijziging 2024

## INHOUD


**1. INLEIDING ..... 2**

1.1 FINANCIËLE SAMENVATTING EN 2DE BW 2024 ..... 2

**2. PROGRAMMA INKOMEN ..... 4**

2.1 WAT ZOUDEN WE DOEN? ..... 4
2.2 WAT HEBBEN WE GEDAAN EN GEPRESTEERD? ..... 4
2.3 FINANCIËLE VERANTWOORDING ..... 5

**3. PROGRAMMA WERK ..... 7**

3.1 WAT ZOUDEN WE DOEN? ..... 7
3.2 WAT HEBBEN WE GEDAAN EN GEPRESTEERD? ..... 7
3.3 FINANCIËLE VERANTWOORDING ..... 10

**4. PROGRAMMA INKOMENSONDERSTEUNING ..... 12**

4.1 WAT ZOUDEN WE DOEN? ..... 12
4.3 FINANCIËLE VERANTWOORDING ..... 15

**5. BEDRIJFSVOERING ..... 17**

5.1 WAT ZOUDEN WE DOEN IN 2024? ..... 17
5.2 WAT HEBBEN WE GEDAAN EN GEPRESTEERD? ..... 18
5.3 FINANCIËLE VERANTWOORDING ..... 20

**6. RISICOPARAGRAAF ..... 22**

**BIJLAGE REEDS VASTGESTELDE BEGROTINGSWIJZIGINGEN 2024 ..... 24**

**BIJLAGE OVERZICHT LOPENDE DVO'S ..... 25**

**BIJLAGE SPECIFICATIE PROGRAMMA INKOMEN PER GEMEENTE ..... 26**

**BIJLAGE SPECIFICATIE PROGRAMMA WERK PER GEMEENTE ..... 29**

**BIJLAGE KPI'S 2024 ..... 30**

## 1. INLEIDING

Voor u ligt de tussenrapportage van 2024, kortweg Turap WIL 2024 genoemd. Deze rapportage gaat -net als andere jaren- in op de (financiële) ontwikkelingen in de eerste 5 maanden van het jaar. De tussenrapportage geeft tevens een doorkijk naar het resterende deel van het jaar met de geprognosticeerde inzet van de middelen. Door voor de zomer al inzicht in de financiële voortgang te geven ontstaat de mogelijkheid om, indien nodig, nog bij te sturen

De Turap WIL 2024 is tegelijk iets anders dan anders, omdat we in onze wijze van rapporteren niet meer aansluiten bij het stramien van de Begroting 2024, maar dat van de herziene Q1-rapportage 2024 en de Begroting 2025, die het Kwaliteitskompas en de recent afgesproken set aan KPI's als leidraad kennen. We denken u hiermee beter te kunnen informeren over hoe we het (financieel) doen in relatie tot wat u van ons vraagt (onze opdracht en prestaties).

Deze tussenrapportage richt zich inhoudelijk en financieel voornamelijk op de ontwikkelingen en zaken die focus verdienen. Dit past bij het doel van de tussenrapportage: inzicht geven in de (financiële) ontwikkelingen en een vooruitblik naar het resterende deel van het jaar.
In de bijlage treft u de KPI's en kerncijfers aan waarover wij in deze Turap conform afspraak zouden rapporteren.

De Turap WIL 2024 laat zien dat de begroting op sommige punten afwijkt van de verwachte realisatie. Dit is begrijpelijk gezien de dynamische bedrijfsomgeving van WIL. Het is echter wenselijk om de begroting meer in evenwicht te brengen met de verwachte realisatie, met name op het gebied van autonome kostenstijgingen Daarom doet WIL in deze Turap een voorstel tot wijziging van de begroting.

### 1.1 Financiële samenvatting en 2de BW 2024

Het beeld dat deze rapportage laat zien is dat WIL richting eind van het jaar koerst op een begrotingsoverschrijding van circa € 5.334.000.
Grotendeels betreffen deze overschrijdingen de regelingskosten, maar ook bij de uitvoeringskosten zien we een flinke verwachte en verklaarbare overschrijding.

| Financiële samenvatting | Begroting 2024 na BW1 | DVO | Realisatie (t/m mei) | *BW2 CAO* | *BW2 Overig* | *2024 BW2* | Verschil |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Programma Inkomen | 43.433.898 | 0 | 18.864.662 | 29.184 | 3.570.206 | 47.033.288 | -3.599.390 |
| Programma Werk | 4.930.790 | 0 | 1.356.596 | 35.244 | 175.500 | 5.141.534 | -210.744 |
| Programma Inkomensondersteuning | 7.555.572 | 347.135 | 3.067.415 | 32.307 | 493.000 | 8.080.879 | -525.307 |
| Bedrijfsvoering | 8.546.149 | 0 | 4.108.701 | 56.970 | 942.000 | 9.545.119 | -998.970 |
| **Totaal** | **64.466.409** | **347.135** | **27.397.374** | **153.705** | **5.180.706** | **69.800.820** | **-5.334.411** |

Gesplitst naar uitvoering en regelingskosten per programma:

| Financiële samenvatting | Uitvoeringskosten | Regelingskosten | totaal |
|---|---|---|---|
| Programma Inkomen | -189.184 | -3.410.206 | -3.599.390 |
| Programma Werk | -35.244 | -175.500 | -210.744 |
| Programma Inkomensondersteuning | -32.307 | -493.000 | -525.307 |
| Bedrijfsvoering | -998.970 | 0 | -998.970 |
| **Totaal** | **-1.255.705** | **-4.078.706** | **-5.334.411** |

Gesplitst per gemeente:

| Programma's | Inkomen | Werk | Ink.ondersteuning | Bedrijfsvoering | Totaal | Uitvoeringskosten | Regelingskosten |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *Houten* | -990.617 | -28.407 | 66.294 | -238.293 | -1.191.023 | -299.534 | -891.489 |
| *IJsselstein* | -745.574 | -74.672 | -263.574 | -203.273 | -1.287.092 | -255.514 | -1.031.578 |
| *Lopik* | -239.115 | -90.060 | -37.888 | -58.383 | -425.445 | -73.387 | -352.058 |
| *Nieuwegein* | -1.624.084 | -17.606 | -290.138 | -499.022 | -2.430.850 | -627.270 | -1.803.580 |
| **Totaal** | **-3.599.390** | **-210.744** | **-525.307** | **-998.970** | **-5.334.411** | **-1.255.705** | **-4.078.706** |

**Programma Inkomen -** geprognosticeerd nadeel van circa € 3.599.000, veroorzaakt door:

- Hogere lasten BUIG door Hogere uitkeringslasten dan begroot (Nadeel € 3.225.536), Dit wordt veroorzaakt door indexaties op de BUIG uitkeringen. De gemeenten worden in de loop van het jaar door het Rijk hiervoor gecompenseerd;
- Hogere lasten LKS dan begroot (nadeel € 544.642);
- Lagere lasten IOAW dan begroot (voordeel € 259.972);
- Hogere lasten personeel als gevolg van de CAO-verhoging 2024 (nadeel € 29.184) die niet geheel in de primaire begroting is meegenomen en door overname sociale recherche a 160.000,-. De CAO stijging wordt ook door het Rijk aan de gemeenten gecompenseerd;
- Hogere baten TOZO terugvorderingen door niet begrote ontvangsten (voordeel € 100.000).

**Programma Werk -** geprognosticeerd nadeel van circa € 211.000, veroorzaakt door:

- Hogere uitgaven lokaal budget Houten, IJsselstein en Lopik dan begroot (nadeel € 176.000), Gemeenten hebben de regie op de lokale werkteams. De hogere uitgaven ze zijn reeds besproken en in veel gevallen ook al voorzien in de goedgekeurde jaarplannen van de lokale werkteams per gemeente;
- Hogere lasten personeel als gevolg van de CAO-verhoging 2024 die niet geheel in de primaire begroting is meegenomen (nadeel € 35.244).

**Programma Inkomensondersteuning** - geprognosticeerd nadeel van circa € 525.000, veroorzaakt door:

- Hogere lasten bijzondere bijstand (nadeel € 493.000);
- Hogere lasten personeel als gevolg van de CAO-verhoging 2024 die niet geheel in de primaire begroting is meegenomen (nadeel € 32.307).

**Bedrijfsvoering** - geprognosticeerd nadeel van circa € 999.000 veroorzaakt door:

- Hogere lasten externe inhuur bij Finance en ICT, (nadeel € 448.000);
- Hogere lasten ICT: SLA met gemeente Houten (nadeel € 264.000);
- Kosten aanvullende eisen AVG en dataveiligheid (nadeel € 120.000);
- Correctie ICT 1e BW cf. Begroting 2025 a € 75.000;
- Hogere uitgaven eindejaarscontrole accountant (nadeel € 35.000);
- Hogere lasten algemene CAO afspraken (nadeel € 56.970).

Voorstel 2de BW 2024: wij stellen voor de Begroting 2024 te wijzigen cf. bovenstaande overzicht.

## 2. PROGRAMMA INKOMEN

### 2.1 Wat zouden we doen?

Voor de Lekstroom gemeenten 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 dat we maatwerk leveren en klanten behulpzaam zijn waar nodig.
b. We handhaven zorgvuldig; 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 Handhaven in vertrouwen is onze leidraad in deze. We pakken, binnen de capaciteit, signalen over oneigenlijk gebruik op.
c. We pakken fraude op via onze reguliere lijn (bestuursrechtelijke aanpak) dan wel onze Sociale Recherche (strafrechtelijke aanpak) op. 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. Wij 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.

### 2.2 Wat hebben we gedaan en gepresteerd?

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

| *KPI en streefwaarde 2024* | *Korte toelichting op het waarom?* | *Stand van zaken* eind Q2 |
|---|---|---|
| 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 | Is een nieuwe KPI die nog verder uitgewerkt moet worden. Geen nulmeting voorhanden. |
| 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<br>We bevragen onze klanten in Q2 over hun beleving en tevredenheid via ons jaarlijkse KTO. In de Q3 rapportage komen we op de uitkomsten in deze terug. |
| 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. | Zie hierna. |

Hoe lastig ook dit hard te maken; in onze ogen hebben we inhoudelijk gedaan wat van ons gevraagd is. In de bijlage treft u een aantal relevante kerncijfers aan.

In onderstaande overzicht gaan we kort in op een aantal zaken die we in 2024 zouden oppakken. We vermelden hiervan kort de stand van zaken. We hebben uiteraard veel meer zaken opgepakt; we noemen hier alleen de belangrijkste.

| *Thema* | *Stand van zaken eind Q2* |
|---|---|
| Implementatie Participatiewet in balans | De kern van de Participatiewet in balans (PIB) is gestoeld op de insteek 'meer uitgaan van de leefwereld van de klant'. Wat dit concreet betekent voor de uitvoering weten we pas na definitieve besluitvorming en de definitieve invoeringsdatum. De nieuwe wet is nog steeds niet formeel vastgesteld. We zijn ondertussen wel op onderdelen ons aan het voorbereiden wat komen gaat. WIL is op onderdelen ook al PIB proof. |
| Uitvoering Leefgeldregeling Oekraïners | WIL startte per 1 februari 2023 met de uitbetaling van Leefgeld voor Oekraïners voor de gemeenten Houten, IJsselstein en Lopik. WIL blijft dit doen zolang de noodzaak er is. Tot begin 2024 vielen de Oekraïners onder een speciale regeling die onder verantwoordelijkheid van de gemeenten valt. De verwachting was dat zij onder de statushouders regeling gaan vallen als de oorlog nog voortduurt en daarmee naar verwachting een beroep zouden gaan doen op de Participatiewet voor inkomen en ondersteuning richting participatie. WIL zou dan anders in beeld komen voor deze groep. De leefgeldregeling is nog steeds van kracht ondertussen. |

## 2.3 Financiële verantwoording

| **Programma Inkomen** | **Begroting 2024 na BW1** | **DVO** | **Realisatie (t/m mei)** | ***BW2 CAO*** | ***BW2 Overig*** | ***Begroting 2024 BW2*** | **Verschil** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| BUIG (bijstand/IOAW/IOAZ/BBZ) | 39.033.579 | 0 | 17.392.347 | 0 | 2.965.564 | 41.999.143 | -2.965.564 |
| *Loonkostensubsidie* | *1.852.928* | *0* | *998.987* | *0* | *544.642* | *2.397.570* | *-544.642* |
| *BBZ 2004 en BBZ Light* | *420.000* | *0* | *5.000* | *0* | *0* | *420.000* | *0* |
| *Wet op de Lijkbezorging* | *40.000* | *0* | *29.774* | *0* | *0* | *40.000* | *0* |
| *Personeelslasten* | *2.740.689* | *0* | *1.142.657* | *29.184* | *160.000* | *2.929.873* | *-189.184* |
| **Totaal lasten** | **44.087.196** | **0** | **19.568.765** | **29.184** | **3.670.206** | **47.786.586** | **-3.699.390** |
| *BUIG (bijstand/IOAW/IOAZ/BBZ)* | *613.298* | *0* | *407.776* | *0* | *0* | *613.298* | *0* |
| *Loonkostensubsidie* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* |
| *BBZ 2004 en BBZ Light* | 0 | 0 | 28.226 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| *TOZO terugvorderingen* | 0 | 0 | 71.603 | 0 | 100.000 | 100.000 | -100.000 |
| *TOZO bedrijfskredieten* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Wet op de Lijkbezorging | 40.000 | 0 | 15.337 | 0 | 0 | 40.000 | 0 |
| Personeelslasten | 0 | 0 | 181.160 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Totaal baten** | **653.298** | **0** | **704.103** | **0** | **100.000** | **753.298** | **-100.000** |
| **Saldo van baten en lasten** | **43.433.898** | **0** | **18.864.662** | **29.184** | **3.570.206** | **47.033.288** | **-3.599.390** |

| Bijdragen gemeente Inkomen | Begroting 2024 na BW1 | DVO | Realisatie (t/m mei) | *BW2 CAO* | *BW2 Overig* | *Begroting 2024 BW2* | Verschil |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *Houten* | *9.461.072* | | *4.287.201* | *6.962* | *983.655* | *10.451.689* | *-990.617* |
| *IJsselstein* | *8.586.348* | | *3.976.958* | *5.938* | *739.636* | *9.331.922* | *-745.574* |
| *Lopik* | *2.632.653* | | *1.220.931* | *1.706* | *237.409* | *2.871.768* | *-239.115* |
| *Nieuwegein* | *22.753.824* | | *9.379.572* | *14.578* | *1.609.506* | *24.377.909* | *-1.624.084* |
| **Totaal bijdragen gemeente** | **43.433.898** | **0** | **18.864.662** | **29.184** | **3.570.206** | **47.033.288** | **-3.599.390** |

| Financiële samenvatting Inkomen | Uitvoeringskosten | Regelingskosten | totaal |
|---|---|---|---|
| *Houten* | *-45.128* | *-945.489* | *-990.617* |
| *IJsselstein* | *-38.496* | *-707.078* | *-745.574* |
| *Lopik* | *-11.057* | *-228.058* | *-239.115* |
| *Nieuwegein* | *-94.504* | *-1.529.580* | *-1.624.084* |
| **Totaal** | **-189.184** | **-3.410.206** | **-3.599.390** |

We verwachten uiteindelijk een overschrijding van circa € 3.599.000. Hieronder volgt een toelichting op de belangrijke afwijkingen.

**BUIG -** geprognosticeerd nadeel is € 3.225.536.
De gemiddelde prijs per uitkering verschilt per gemeente omdat dit afhankelijk is van gezinssamenstelling en verrekende inkomsten. Het nadeel is volledig te danken aan prijsstijgingen van de uitkering, de uitkering is gekoppeld aan het minimumloon en deze is afgelopen jaar geïndexeerd. De gemeenten worden in de loop van het jaar gecompenseerd voor periodieke indexaties.

**Loonkostensubsidie** - geprognosticeerd nadeel is € 544.642.
De loonkostensubsidie maakte voorheen deel uit van de BUIG. Nu wordt deze regeling apart verantwoord. De gemeenten worden vergoed voor de gemaakte loonkostensubsidiekosten.

**IOAW -** geprognosticeerd voordeel is € 259.972.
Er wordt de afgelopen jaren steeds minder gebruikt van deze regeling dit heeft te maken met de voorwaarden die gelden om in aanmerking te komen voor deze regeling.

**TOZO -** geprognosticeerd voordeel is € 100.000.
We zijn doorgegaan met terugvordering van TOZO-1 tot en met TOZO-5. Voor de meeste terugvorderingen is er een betalingsregeling getroffen, omdat de vordering niet ineens voldaan kon worden.

**Personeelslasten** - geprognosticeerd nadeel is € 189.184.
Hogere lasten vanwege extra FTE om de regeling sociale recherche uit te voeren *€ 160.000*
Voorstel begrotingswijziging: door de CAO-wijziging structurele bij raming van: € 29.184.

## 3. PROGRAMMA WERK

### 3.1 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 Utrechtse Werktafel 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 Werkcentrum Lekstroom, de harmonisatie van instrumenten in de regio, het Regionale Actieplan Jeugdwerkloosheid, Hoofdzaak werk, 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 vanuit het team Regionale Werkdienstverlening. We voeren vanuit dit team specialistische dienstverlening uit, werkgeverstaken en verduurzaming van plaatsingen (LKS, LWM, jobcoaching, aanpak pro-vso, aanpak BAB, inzet detacheringsconstruct, et cetera).
e. We regelen voor jongeren (onder de 27 jaar) de toegang naar werk, scholing en zorg (samen met Doorstroompunt) via het Jongerenloket; de route naar werk loopt daarbij grotendeels via het lokale werkteam na het poortproces. Samen met het Doorstroompunt (voorheen RMC) sluiten we ook aan bij de bovenregionale ontwikkelingen op dit gebeid. Hierbij gaat het onder andere om de Regionale Aanpak Jeugdwerkloosheid (RAJ).
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 (bij)passende hulp te kunnen bieden en dat doen we zo snel als 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.

### 3.2 Wat hebben we gedaan en gepresteerd?

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

| *KPI en streefwaarde 2024* | *Korte toelichting op het waarom?* | *Stand van zaken eind Q2* |
|---|---|---|
| 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. | Zie bijlage. |
| 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. | Zie bijlage. |
| 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.<br>De tevredenheid van werkgevers wordt tegenwoordig op het niveau van de arbeidsmarkt Midden-Utrecht gemeten. | In 2023 voor het laatst gemeten op arbeidsmarktniveau. Score was een 7,6 |
| 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 geeft dat een belangrijk signaal voor bijstelling. | In 2022/2023 voor het laatst gemeten. Score was een 7,6. We bevragen onze klanten en onze werkgevers in Q2 over hun beleving en tevredenheid via ons jaarlijkse KTO. In de Q3 rapportage komen we op de uitkomsten in deze terug. |
| 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. | Zie hierna. |

Al met al denken we dat we in de afgelopen maanden op Werk hetgeen gedaan hebben, wat van ons gevraagd is. In de bijlage treft u ook nog een aantal relevante cijfers aan.

In onderstaande overzicht gaan we kort in op een aantal zaken die we in 2024 zouden oppakken. We vermelden hiervan kort de stand van zaken. We hebben uiteraard veel meer zaken opgepakt; we noemen hier alleen de belangrijkste.

| *Thema* | *Stand van zaken eind Q2* |
|---|---|
| Continueren goede, brede integrale toegang voor inwoners aan bij de Poort | De poort verkent breed de behoefte van de inwoner en handelt effectief vanuit een integraal perspectief om invulling te geven aan de dienstverleningsvraag. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de dienstverleningsteams binnen WIL, de lokale werkteams van de gemeenten en partners binnen het breed sociaal domein. Als een korte weg naar werk mogelijk is, zet de poort deze in. Dit kan een directe bemiddeling zijn of een korte ontwikkelstap in samenwerking met het WGSP. Bij een inkomensvraag in het kader van de participatiewet, voert de poort in samenwerking met de afdeling Inkomen de eerste beoordeling uit. Dit is nog steeds het geval. Tegelijk zien we de afgelopen jaren een verzwaring van problematiek aan de Poort. Ook zien we dat klanten met een goed arbeidspotentieel ook daadwerkelijk aan het werk zijn door de positieve arbeidsmarktontwikkelingen: zij komen dan ook veelal niet bij de Poort terecht. Beide |

| | |
|---|---|
| | ontwikkelingen leiden tot een herijking van het Poortproces; dit proces loopt en is ook opgenomen als kansrijke optie in de Herijking Opdracht en Dienstverlening WIL (hierna HODW). |
| Continueren hoogwaardige sluitende aanpak vanuit het Jongerenloket (Jolo) | De door WIL en RMC georganiseerde integrale aanpak vanuit het jongerenloket sluit aan op de groeiende dienstverleningsbehoefte voor deze doelgroep. Het primaire doel van deze aanpak is om jongeren naar werk of scholing te begeleiden. De complexiteit van de omstandigheden van de jongeren vraagt om een extra investering op meer ondersteuning aan de voorkant om het primaire doel te blijven bereiken. Door inzet van een integraal werkende jongerencoach kan meer op het individu afgestemde dienstverlening geboden worden. Middels deze sluitende aanpak wordt verbinding gemaakt met het brede netwerk van de jongere, ook buiten werk en scholing.<br>Dit is de afgelopen periode ook gebeurd. Tegelijk wordt uit de evaluatie va begin 2024 duidelijk dat een relatief kleiner deel van de jongeren uitstroomt naar Werk (4% van de jongeren) of een opleiding (5% van de jongeren). Dit is lager dan in voorgaande jaren. Betrokken medewerkers zien een toename in psychische klachten en multiproblematiek bij jongeren die zich melden. Dit vraagt om een andere (integrale) aanpak vanuit het Jongerenloket. Daarnaast speelt een aantal landelijke ontwikkelingen en (mogelijke) wetswijzigingen (Participatiewet in Balans en Wet van School naar Duurzaam Werk). Recentelijk heeft het Bestuurlijk Platform Sociaal Domein Lekstroom (BPSDL) ingestemd met de verkenning om vanuit het Jolo jongeren een integraal aanbod aan te bieden. Met deze verkenning willen we het Jolo meer toekomstgericht neerzetten. |
| Formaliseren en borgen Regionale Werk Dienstverlening (RWD) die aansluit op de lokale behoefte | Het programma werk organiseert en ontwikkelt dienstverlening die ondersteunend en aanvullend is op de uitvoering in de lokale werkteams van de gemeenten. Dit omhelst onder andere specialistische dienstverlening zoals jobcoaching, loonwaardemetingen, afhandeling van complexe administratieprocessen en werkgeverschap voor de Participatiewet-doelgroep. Alle incidenteel regionaal georganiseerde dienstverleningen worden in 2024 aangeboden vanuit het structureel ingerichte team Regionale Werk Dienstverlening. Met een hieraan onderliggende formele opdracht, passende formatie en financiën. We gingen ervanuit dat we deze dienstverlening binnen de begroting konden realiseren. Voor de doorontwikkeling is mogelijk extra geld nodig. Met inzet van ESF-middelen zijn we in staat de gevraagde dienstverlening te bieden in 2024. Om de gewenste dienstverlening ook naar de toekomst te borgen is de RWD-dienstverlening ook opgenomen als kansrijke optie in de Herijking Opdracht en Dienstverlening WIL (hierna HODW). En idem in de Sociale Infrastructuur Lekstroom Werkt (SILW). |
| Utrechtse Werktafel | Met het Breed Offensief en de Wet Suwi heeft het Rijk een brede ambitie geformuleerd en agenda opgezet om de arbeidsparticipatie van i.h.b. mensen met een arbeidsbeperking en uitkeringsgerechtigden te vergroten en werkgevers zo goed en uniform mogelijk worden bediend in de arbeidsmarktregio Utrecht Midden. Harmonisatie van werkgeversinstrumenten speelt hierin een prominente rol. De uitvoering hiervan is aan de Utrechtse Werktafel opgedragen. Dit heeft onder andere geleid tot de aangepaste geharmoniseerde Participatieverordening die in alle WIL-gemeenten is gepubliceerd.<br>Begin februari 2022 is in dit perspectief vanuit de Utrechtse Werktafel een niet vrijblijvende bestuursopdracht vastgesteld voor een meerjarenprogramma met als doel om door een gezamenlijke piekinspanning een doorbraak én kwaliteitsimpuls te bewerkstelligen in de wijze waarop we in de arbeidsmarktregio Midden-Utrecht gezamenlijke dienstverlening organiseren en innovatie aanjagen. Wat we willen is dat Midden-Utrecht een krachtige, inclusieve en sociale arbeidsmarktregio is en blijft. Onze inschatting is dat een meer effectieve samenwerking op bovenregionaal niveau meer kansen en werk voor onze klanten gaat opleveren, maar waarschijnlijk ook een zekere herordening van taken en werkzaamheden, en dus middelen en formatie, zal impliceren. Om de bestuursopdracht vorm te geven wordt door het Operationeel Management Team (OMT) een concreet Uitvoeringsplan uitgevoerd.<br>Vanuit de bovenregionale samenwerking wordt ook de landelijke doorontwikkeling van de arbeidsmarktinfrastructuur gevolgd. Het Rijk stelt dat werkzoekenden en werkenden in deze veelheid van loketten de juiste dienstverlening niet altijd weten te vinden. Voor werkgevers is het ingewikkeld dat zij worden benaderd door verschillende partijen tegelijk en/of te maken hebben met een grote diversiteit aan regelingen en uitvoerders daarvan. Daarom heeft het Rijk nu de ambitie om de arbeidsmarktinfrastructuur te hervormen. Op 29 april 2024 is hierover een Kamerbrief verstuurd over de hervorming van de arbeidsmarktdienstverlening. Een van de vier hoofdthema's uit de Kamerbrief is het opzetten van het Werkcentrum. WIL is bezig met een pilot als voorbereiding op het Werkcentrum om vooruitlopend op de implementatie alvast ervaring op te doen. Vanaf 2025 komen middelen vanuit het Rijk beschikbaar voor het opzetten van het Werkcentrum en in 2026 moet het Werkcentrum staan. |
| SILW | In het eerste kwartaal van 2024 is WIL gestart met een verkenning naar reële toekomstscenario's voor een sociaal ontwikkel- en werkinfrastructuur in de Lekstroom regio. Deze verkenning naar een Sociale Infrastructuur Lekstroom Werkt (SILW) wordt samen met WerkwIJSS en de Lekstroom gemeenten zelf uitgevoerd, onder verantwoordelijkheid van de gemeenten. De nieuwe infrastructuur dient faciliterend te zijn aan de maatschappelijke en wettelijk opdracht om mensen met een afstand tot arbeidsmarkt duurzaam aan het werk te helpen en houden. De strategische fase is ondertussen vrijwel afgerond. Het is de bedoeling direct na de zomer te beginnen met de uitwerking van een (operationeel en financieel) schetsontwerp, dat eind 2024 –hopen we- ter |

| | |
|---|---|
| | besluitvorming in de gemeenten, het bestuur van WIL en de RVC WerkwIJSS voorligt. De implementatie zal in 2025 starten, is het streven. In de uitwerking is het uitgangspunt een geïntegreerd werk – en ontwikkelbedrijf (waarvan de sociale dienst een volwaardig onderdeel is). In de puzzel die te leggen is houden we uiteraard rekening met de verschillende beginsituaties, en specifiek die in Houten (Houten neemt niet deel aan WerkwIJSS, maar koopt in bij UW en bouwt via de Houtense Werktafel aan een eigen lokale participatie-infrastructuur). |

### 3.3 Financiële verantwoording

| Programma Werk | Begroting 2024 na BW1 | DVO | Realisatie (t/m mei) | *BW2 CAO* | *BW2 Overig* | *Begroting 2024 BW2* | Verschil |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Lokaal budget Houten | 104.000 | 0 | 70.327 | 0 | 20.000 | 124.000 | -20.000 |
| Lokaal budget IJsselstein | 344.000 | 0 | 126.612 | 0 | 67.500 | 411.500 | -67.500 |
| Lokaal budget Lopik | 32.000 | 0 | 38.699 | 0 | 88.000 | 120.000 | -88.000 |
| Lokaal budget Nieuwegein | 1.141.000 | 0 | 265.394 | 0 | 0 | 1.141.000 | 0 |
| Personeelslasten | 3.309.790 | 0 | 1.603.619 | 35.244 | 355.000 | 3.619.034 | -309.244 |
| **Totaal lasten** | **4.930.790** | **0** | **2.104.652** | **35.244** | **530.500** | **5.415.534** | **-484.744** |
| Personeelslasten | 0 | 0 | 195.167 | 0 | 355.000 | 274.000 | 274.000 |
| **Totaal baten** | **0** | **0** | **748.056** | **0** | **355.000** | **274.000** | **274.000** |
| **Saldo van baten en lasten** | **4.930.790** | **0** | **1.356.596** | **35.244** | **175.500** | **5.141.534** | **-210.744** |

| Bijdragen gemeente Werk | Begroting 2024 na BW1 | DVO | Realisatie (t/m mei) | *BW2 CAO* | *BW2 Overig* | *Begroting 2024 BW2* | Verschil |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Houten | *893.507* | | *406.297* | *8.407* | *20.000* | *921.914* | *-28.407* |
| IJsselstein | *1.017.486* | | *413.208* | *7.172* | *67.500* | *1.092.157* | *-74.672* |
| Lopik | *225.441* | | *121.014* | *2.060* | *88.000* | *315.501* | *-90.060* |
| Nieuwegein | *2.794.356* | | *968.967* | *17.606* | *0* | *2.811.962* | *-17.606* |
| **Totaal bijdragen gemeente** | **4.930.790** | **0** | **1.909.485** | **35.244** | **175.500** | **5.141.534** | **-210.744** |

| Financiële samenvatting Werk | Uitvoeringskosten | Regelingskosten | totaal |
|---|---|---|---|
| Houten | *-8.407* | *-20.000* | *-28.407* |
| IJsselstein | *-7.172* | *-67.500* | *-74.672* |
| Lopik | *-2.060* | *-88.000* | *-90.060* |
| Nieuwegein | *-17.606* | *0* | *-17.606* |
| **Totaal** | **-35.244** | **-175.500** | **-210.744** |

We verwachten uiteindelijk een overschrijding van circa € 211.000. Hieronder volgt een toelichting op de belangrijke afwijkingen.

**Budget Houten** – geprognosticeerd nadeel is € 20.000.
De verwachting is dat de realisatie 2024 niet binnen budget zal plaatsvinden. WIL neemt de begroting van de lokale werkteams 1-op-1 in de WIL begroting op.

**Budget IJsselstein** - geprognosticeerd nadeel is € 67.500
De verwachting is wel dat de realisatie 2024 binnen het vastgestelde Jaarplan 2024 binnen budget zal plaatsvinden. WIL neemt de begroting van de lokale werkteams 1-op-1 in de WIL begroting op. De voorgestelde begrotingswijziging is daarmee gedekt.

**Budget Lopik** – geprognosticeerd nadeel is € 88.000
De verwachting is wel dat de realisatie 2024 binnen het vastgestelde Jaarplan 2024 binnen budget zal plaatsvinden. WIL neemt de begroting van de lokale werkteams 1-op-1 in de WIL begroting op. De voorgestelde begrotingswijziging is daarmee gedekt.

**Budget Nieuwegein** - geprognosticeerd resultaat is € 0.
De verwachting is dat de realisatie 2024 binnen budget zal plaatsvinden. Op dit moment is binnen de gemeente onduidelijk uit welke middelen eventuele extra lasten gedekt kunnen worden.

**Personeelslasten** - geprognosticeerd nadeel is € 35.000.
Hogere lasten dan begroot door de CAO-verhoging die niet geheel was meegerekend in de primaire begroting 2024.Voorstel begrotingswijziging door de CAO-wijziging is een structurele wijziging van: € 35.000..
Hogere lasten dan begroot door oa hogere inzet Regionale Werkdienstverlening (RWD), totaal kan 2,64 FTE worden gedekt door incidentele ESF-middelen (274.000). Structureel maakt de inzet van de RDW onderdeel uit van ontwerp Sociale Infrastructuur Lekstroom. Hogere lasten dan begroot door o.a. inzet lifecoaching, welke worden gedekt door evenredig hogere personeelsbaten van derden (81.000).

## 4. PROGRAMMA INKOMENSONDERSTEUNING

### 4.1 Wat zouden we doen?

Armoede, financiële stress en bestaansonzekerheid is voor veel inwoners in de Lekstroom een dagelijkse realiteit die meedoen en participeren in de weg kan staan/staat. De Lekstroomgemeenten hebben een hoge ambitie met als kern het voorkomen en verminderen hiervan. Hierop wordt breed ingezet. De opdracht van WIL in deze is primair Bijzondere Bijstand, minimaregelingen én Schuldhulpverlening in brede zin te 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 cf. de regelingen en spelregels 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 hulp te kunnen bieden en dat doen we zo snel als mogelijk. We zijn coulant en zijn klanten behulpzaam waar nodig. We geven voorrang bij de afhandeling van een aanvraag aan klanten waar sprake is van gezinssituatie met kinderen of urgentie.
b. We bieden schuldhulpverlening aan inwoners met schulden die bij ons aankloppen. We voeren de WSNP uiteraard cf. de nieuwe wetgeving uit (18 i.p.v. 36 maanden). We zetten parallel hieraan -en als dat zinvol is- in op het aanbieden van saneringskredieten, in plaats van langere schuldregelingstrajecten. Dit geeft ruimte voor begeleiding en coaching op maat en daarmee voor schuldenrust.
c. We bieden schuldhulpverlening aan ondernemers en zzp'ers met schulden. We helpen deze doelgroep in samenspraak 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. We investeren samen met de Lekstroomgemeenten verder in een goede invulling van beleid en uitvoering voor wat betreft het onderdeel Vroegsignalering.
e. De businesscase Bewindvoering is in 2023 gestart en loopt door tot in 2024. De inzet van het instrument Plinkr speelt hierin een centrale rol. Daarnaast blijven we samenwerken met bewindvoerders, met als doel samen te komen tot de inzet van de meest passende instrumenten voor elke schuldensituatie. Aan de hand van een (tussen)evaluatie van de ervaringen in de businesscase kan in de 2$^{de}$ helft van 2024 gekozen worden om de businesscase wel/niet voort te zetten. Met wat we doen willen een goede basis neerzetten om het Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind (Ags) vorm te geven. We gaan uit van een positieve evaluatie in deze en continuering in 2025.
f. In 2023 is in Nieuwegein samen met Movactor gestart met de pilot Jongeren Perspectief Fonds (JPF). Dit loopt door tot in 2025 en WIL doet hieraan mee. Afhankelijk van de resultaten overwegen ook de andere Lekstroomgemeenten aan te haken. In samenspraak met de jongeren zelf wordt binnen dit project perspectief geboden op alle leefdomeinen. Financiële begeleiding maakt daarvan een essentieel onderdeel uit. Hierin spelen de consulenten van WIL een rol, in samenspraak met de jongeren en hun trajectbegeleiders. We gaan uit van een positieve evaluatie en continuering in 2025.
g. 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.
h. We bieden in opdracht van de gemeenten (deels vooruitlopend op de wet Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen (MOBW) (financiële) ondersteuning aan de doelgroep van de MOBW. We zien nu al dat er een groter beroep wordt gedaan op de schuldhulpverlening, de minimaregelingen en de bijzondere bijstand. Veel van deze aanvragen zijn niet als een één-tweetje af te handelen.
i. Statushouders bieden wij via een aangepast dienstverleningsproces een goede start bij de start in onze gemeenten. De financiële ontzorging bieden wij aan met de inzet van (kortdurend) budgetbeheer. Bij Bijzondere regelingen doen wij dit door een snelle dienstverlening bij woninginrichting en reiskostenvergoeding. Hierbij werken wij samen met ketenpartners zoals bijvoorbeeld Vluchtelingenwerk.

4.2 Wat hebben we gedaan en gepresteerd?

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

| *KPI en streefwaarde 2024* | *Korte toelichting op het waarom?* | *Stand van zaken eind Q2* |
|---|---|---|
| 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: collectieve zorgverzekering, IIT, stadspas. | De vormgeving van deze KPI is nog onder handen. Voor een belangrijk deel van deze KPI zijn wij afhankelijk van de inspanningen van de gemeenten zelf in deze; we hebben het dus over een ‘gedeelde’ KPI. Momenteel zijn er werkgroepen bezig om de gewenste resultaten van deze KPI te verwezenlijken. |
| Het bereik van schuldhulpverlening neemt toe ten opzichte van 2024. | 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 inspanningen 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 4 weken. Daarna mogen nog maximaal 8 weken verstrijken tot de klant de beschikking ontvangt. | Zie bijlage |
| 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. |
| De herinstroom bij schuldhulpverlening bedraagt minder dan 10% binnen een jaar en minder dan 15% binnen 5 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. Het team SHV gaat medio 2024 starten met een nieuwe functie: Consulent nazorg. Deze consulent gaat zich specifiek bezighouden met een verantwoorde en duurzame uitstroom. Dit zal naar verwachting een positieve uitwerking hebben op deze KPI. |
| 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. | Zie bijlage |
| 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. | In 2022/2023 voor het laatst gemeten. Score was een 8,0 voor schuldhulpverlening en 7,6 voor de minima. We bevragen onze klanten in Q2 over hun beleving en tevredenheid via ons jaarlijkse KTO. In de Q3 rapportage komen we op de uitkomsten terug. |
| 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) | Zie hierna. |

Al met al denken we dat we in de afgelopen maanden binnen Inkomensondersteuning hetgeen gedaan hebben, wat van ons gevraagd is. In de bijlage treft u in dit opzicht een aantal relevante cijfers aan.

In onderstaande overzicht gaan we kort in op een aantal zaken die we in 2024 zouden oppakken. We vermelden hiervan kort de stand van zaken. We hebben uiteraard veel meer zaken opgepakt; we noemen hier alleen de belangrijkste.

| Thema | Stand van zaken eind Q2 |
|---|---|
| Verbetertraject Bijzondere Regelingen | In 2024 heeft het programma Inkomensondersteuning tijdelijk extra middelen gekregen. Een deel van deze ruimte wordt ingezet om een verbetertraject binnen Bijzondere Regelingen vorm te geven. Daarbij worden interne processen volgens het principe van lean heringericht. Daarnaast wordt deze gelegenheid aangegrepen om een flinke slag te slaan met betrekking tot het versnellen en vereenvoudigen van de afhandeling. We gebruiken daar 3 principes bij: 1. werken vanuit vertrouwen, 2. eenvoudig en 3. klantgericht. De bedoeling is een versnelling van de afhandeling, een vereenvoudiging van de procedures en een andere manier van kijken naar bewijsstukken. Er is een begin gemaakt met het aanpakken van concrete processen. Tegelijkertijd wordt gekeken naar meer dan alleen leaner maken van het werk. Ook beoordelen we of het mogelijk is het werk anders in te richten, bijvoorbeeld door ambtshalve verstrekkingen in te voeren. In de tweede helft van 2024 zullen we de gemeenten vragen beleidsmatige keuzes voor te bereiden, die gericht zijn op vereenvoudiging, harmonisatie of wegstrepen van regelingen. |
| Businesscase bewindvoering | In de eerste kwartaalrapportage hebben wij een tussenstand gedeeld van de businesscase bewindvoering. In deze tussenrapportage delen wij nieuwe cijfers, afgezet tegen de cijfers van de kwartaalrapportage:<br>• Totaal aantal deelnemers: 33 (van wie 22 met bijzondere bijstand).<br>• Totaal aantal benaderde bewindvoeringskantoren: 37.<br>Van de 33 deelnemers tot nu toe, zijn er 10 definitief uitgestroomd. Van deze 10 zijn er 5 waarvan de bewindvoering succesvol is geëindigd. De andere 5 hebben het traject succesvol doorlopen, maar de bewindvoering is niet beëindigd. Gedurende het proces is duidelijk geworden dat zij niet zonder bewindvoering kunnen op dit moment. De overige deelnemers zitten in een van de fases van het traject. Door het netwerk dat we hebben opgebouwd met bewindvoerderskantoren, lukt het steeds om nieuwe deelnemers toe te voegen.<br><br>Per gemeente ziet de lijst met deelnemers er als volgt uit (per juni 2024)<br>Houten 10 deelnemers<br>IJsstelstein 5<br>Lopik 1<br>Nieuwegein 17 |
| Implementatie nieuw beleid bijzondere bijstand | De gemeenten hebben in de tweede helft van 2023 het beleid inzake bijzondere bijstand geactualiseerd. Daarbij zijn beleidsregels duidelijker en ruimer beschreven. Sommige vergoedingen zijn verhoogd en verruimd. Met name rondom de woninginrichting (o.a. voor statushouders) wordt een ruimhartiger beleid gehanteerd. WIL is uitvoerder van deze beleidsregels en heeft de beleidsregels geïmplementeerd. In de begroting en begrotingswijziging 2024 is door de gemeenten € 250.000 extra budget toegevoegd, voor hogere uitgaven van bijzondere bijstand. In de afgelopen maanden zijn er aanvragen binnengekomen, die beoordeeld worden op grond van de vernieuwde beleidsregels. De beoogde effecten worden steeds duidelijker, namelijk een hogere vergoeding voor verschillende situaties. Met name gaat het om statushouders die een woning betrekken en moeten inrichten. De vergoeding hiervoor is verhoogd en dat wordt nu zichtbaar in de regelingskosten. Deze zelfde doelgroep ontvangt door nieuwe beleidskeuzes meer bijzondere bijstand voor reiskosten die gemaakt worden in het kader van scholing en inburgering. Ook hier zijn de effecten inmiddels zichtbaar. WIL prognosticeert in deze tussenrapportage dat de totale uitgaven van bijzondere bijstand in 2024 het verhoogde budget zal overstijgen. De huidige prognose gaat uit van een hogere uitgave met een bedrag tussen de 500k en 600k. In het najaar van 2024 worden de beleidsregels bijzondere bijstand opnieuw geactualiseerd. In deze nieuwe vaststelling zal een nog wat ruimer beleid worden gevoerd, bijvoorbeeld door een extra regeling voor statushouders die reiskosten voor inburgering nu zelf moeten voorschieten. In samenspraak met de gemeenten en de vrijwilligers van Vluchtelingenwerk is ervoor gekozen hier een tegemoetkoming voor te gaan verstrekken. De regelingskosten hiervoor worden nu geschat op ongeveer € 50k op jaarbasis, uitgaande van de huidige aantallen statushouders. |

| | |
|---|---|
| Doorlooptijden bijzondere bijstand en minimaregelingen | In het eerste kwartaal van 2024 heeft het team BR veel aanvragen afgehandeld, die al langere tijd hadden moeten wachten. Zo zijn alle aanvragen voor bewindvoeringskosten afgehandeld en alle aanvragen met betrekking tot reiskosten statushouders. Dit was mogelijk door tijdelijke extra inzet. Inmiddels zien we weer wat oplopende doorlooptijden. Dat komt door het wegvallen van de tijdelijke interventie, maar ook door de toename van statushouders. De aanvragen voor statushouders worden immers altijd met voorrang behandeld, waarbij vaak grote externe druk bestaat. Zo moet de vergoeding voor de woninginrichting snel worden uitgekeerd, om doorstroming vanuit het COA te realiseren. De behandeling met van aanvragen met voorrang levert wel een stuk inefficiëntie op in de organisatie. |
| Doorlooptijden schuldhulpverlening | Het team SHV heeft afgelopen periode bijzonder veel werk verzet. De termijnen waar binnen inwoners worden geholpen liggen ruimschoots binnen de wettelijke termijnen. Hier heeft het team een zeer stevige prestatie neergezet. |
| Toenemend aantal aanvragen bijzondere bijstand | Een opvallende ontwikkeling in de eerste 5 maanden van 2024 is de toename van een aantal aanvragen bijzondere bijstand. Met name het aantal aanvragen voor de kosten van bewindvoering en de individuele inkomenstoeslag stijgt, ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. De uitgaven per aanvraag zijn niet gestegen (behoudens jaarlijkse indexatie), maar door het toenemend aantal aanvragen, nemen de regelingskosten toe. Hierbij moet vermeld worden dat het uitvoerende team dientengevolge ook meer aanvragen te verwerken heeft. |
| Voorbereiding Basisdienstverlening Schuldhulpverlening | Vanuit het ministerie van Armoede, Participatie en Pensioenen wordt de zogenaamde Basisdienstverlening Schuldhulpverlening aanbevolen. Voor de implementatie hiervan heeft het ministerie tweemaal een bijdrage in het vooruitzicht gesteld, namelijk voor 2023 en 2024. Vervolgens is er ook een structureel budget, dat jaarlijks beschikbaar is. WIL heeft, samen met de beleidsadviseurs van de Lekstroomgemeenten, gesprekken gestart om de basisdienstverlening in te gaan voeren. De gemeenten ontvangen het implementatiebudget en de jaarlijkse budgetten. Deze budgetten zijn specifiek bedoeld voor de basisdienstverlening. In de komende maanden zullen de gesprekken verder gevoerd worden en willen we plannen maken voor de implementatie. Afhankelijk van de beschikbaar gestelde budgetten, kunnen we overgaan tot invoering. |

### 4.3 Financiële verantwoording

| Programma Inkomensondersteuning | Begroting 2024 na BW1 | DVO | Realisatie (t/m mei) | *BW2 CAO* | *BW2 Overig* | *Begroting 2024 BW2* | Verschil |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Bijzondere bijstand | 4.201.006 | | 1.481.577 | 0 | 493.000 | 4.694.006 | -493.000 |
| Wet Kinderopvang | 583.857 | | 182.392 | 0 | 0 | 583.857 | 0 |
| Personeelslasten | 3.033.962 | 347.135 | 1.455.885 | 32.307 | 0 | 3.066.269 | -32.307 |
| Collectieve zorgverzekering | 0 | | 324.203 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Totaal lasten** | **7.818.825** | **347.135** | **3.444.057** | **32.307** | **493.000** | **8.344.132** | **-525.307** |
| Bijzondere bijstand | 263.253 | | 144.202 | 0 | 0 | 263.253 | 0 |
| Wet Kinderopvang | 0 | | 1.918 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Personeelslasten | 0 | 347.135 | 230.522 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Totaal baten** | **263.253** | **347.135** | **376.642** | **0** | **0** | **263.253** | **0** |
| **Saldo van baten en lasten** | **7.555.572** | **0** | **3.067.415** | **32.307** | **493.000** | **8.080.879** | **-525.307** |

| Bijdragen gemeente IO | Begroting 2024 na BW1 | DVO | Realisatie (t/m mei) | *BW2 CAO* | *BW2 Overig* | *Begroting 2024 BW2* | Verschil |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Houten | *1.913.424* | *41.380* | *648.414* | *7.706* | *-74.000* | *1.847.131* | *66.294* |
| IJsselstein | *1.415.270* | *43.789* | *712.564* | *6.574* | *257.000* | *1.678.844* | *-263.574* |
| Lopik | *465.883* | *20.006* | *202.455* | *1.888* | *36.000* | *503.771* | *-37.888* |
| Nieuwegein | *3.760.994* | *241.960* | *1.503.983* | *16.138* | *274.000* | *4.051.133* | *-290.138* |
| **Totaal bijdragen gemeente** | **7.555.572** | **347.135** | **3.067.416** | **32.307** | **493.000** | **8.080.879** | **-525.307** |

| Financiële samenvatting IO | Uitvoeringskosten | Regelingskosten | totaal |
|---|---|---|---|
| Houten | *-7.706* | *74.000* | *66.294* |
| IJsselstein | *-6.574* | *-257.000* | *-263.574* |
| Lopik | *-1.888* | *-36.000* | *-37.888* |
| Nieuwegein | *-16.138* | *-274.000* | *-290.138* |
| **Totaal** | **-32.307** | **-493.000** | **-525.307** |

We verwachten uiteindelijk een overschrijding van circa € 525.000. Hieronder volgt een toelichting op de belangrijke afwijkingen.

**Bijzondere bijstand** - geprognosticeerd nadeel is € 493.000.

- Hogere lasten door structureel hogere uitgaven (nadeel € 493.000); De stijging heeft deels te maken met prijsstijgingen en stijging van de aantallen. De vergoeding voor woninginrichting is gekoppeld aan de Nibud-normen. Deze normen zijn in 2024 fors gestegen. Daarnaast zijn in alle vier de Lekstroom gemeenten de noodzakelijke huisvestigingen van statushouders wederom gestegen. De grootste impact is echter te verklaren door het verruimen van het beleid en het verhogen van de verstrekkingen. Daarnaast bereiden de gemeenten een vergoeding voor, die betrekking heeft op de reiskosten van statushouders die naar inburgering/taalonderwijs gaan. Deze vergoeding is nog niet geïmplementeerd, maar de invoering zal medio 2024 plaatsvinden. De kosten hiervan zijn nog niet meenemen in de prognose. De geprognosticeerde regelingskosten zullen daarom verder stijgen.

**Personeelslasten** - geprognosticeerd nadeel is € 32.307.

- Hogere lasten dan begroot door de CAO-verhoging die niet geheel is meegerekend in de primaire begroting;

## 5. BEDRIJFSVOERING

### 5.1 Wat zouden we doen in 2024?

Gevraagd en ongevraagd faciliteren, regelen, adviseren en ondersteunen wat voor de uitvoering en WIL als geheel nodig is; zo kan kort en bondig de opdracht voor bedrijfsvoering geformuleerd worden. Onze activiteiten liggen in het verlengde hiervan:

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 daar beter in worden.
e. We continueren de bezwaar en beroep functie en evenzo de klachten functie 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 verder om het ziekteverzuim WIL richting ons streefcijfer van 5,5% te krijgen. We doen er ook in 2025 alles aan om het welbevinden van onze medewerkers te bevorderen. Samen met de Arboarts zetten we actief in op begeleiding bij ziekteverzuim; preventief zetten we in op aandacht en maatwerk. Tevens blijven we inzetten op verzuimbegeleiding bij langdurig verzuim.
i. In 2024 hebben we een Arboteam opgezet en preventiemedewerkers aangesteld die erop toe gaan zien de Arbo-risico's binnen WIL beperkt blijven en waar nodig verbeteren als het gaat om de arbeidsomstandigheden, de gezondheid en veiligheid van de medewerkers van WIL. Deze inzet op Arbo loopt uiteraard in 2025 door.
j. We investeren in ons personeel waar nodig met scholing, training, e.d. (binnen de beperkte middelen die we hebben).

### 5.2 Wat hebben we gedaan en gepresteerd?

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

| *KPI en streefwaarde 2024* | *Korte toelichting op het waarom?* | *Stand van zaken einde Q2* |
|---|---|---|
| Het percentage ziekteverzuim ligt meerjarig beneden of gelijk met de benchmark. Voor 2025 is het streefpercentage < 6,5% | WIL heeft te maken met een verhoogd ziekteverzuim. Wij gaan in 2025 voor percentage <6,5% en op termijn gelijk of onder de benchmark. | Zie bijlage |
| Het aantal medewerkers op een banenafspraakbaan binnen WIL is gelijk aan het quotum voor WIL | Wij geven als werkgever het goede voorbeeld en vullen het aantal banenafspraakbanen volgens het quotum in. Hiermee geven we onze inwoners een kans en hebben wij een goede aanvulling op ons werknemersbestand. | Zie bijlage |
| 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. | Zie bijlage |
| In ons MO scoren we op het overall welbevinden/werknemers-tevredenheid >7,0 | Wij willen een goede werkgever zijn en voeren daarom jaarlijks 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. | Laatste keer in 2022 gemeten met een score overall van 7,4. We bevragen onze medewerkers in Q2 over hun beleving en tevredenheid via ons jaarlijkse KTO. In de Q3 rapportage komen we op de uitkomsten in deze terug. |
| 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) | Zie hierna |

Al met al denken we dat we in de afgelopen maanden binnen Bedrijfsvoering hetgeen gedaan hebben, wat nodig was en van ons gevraagd is. In de bijlage treft u in dit licht nog een aantal relevante cijfers aan.

In onderstaande overzicht gaan we kort in op een aantal zaken die we in 2024 zouden oppakken. We vermelden hiervan kort de stand van zaken. We hebben uiteraard veel meer zaken opgepakt; we noemen hier alleen de belangrijkste.

| *Thema* | *Stand van zaken eind Q2* |
|---|---|
| HR | ARBO dienst: het aanbestedingstraject voor de toekomstige arbodienst voor SW en WIL is doorlopen. (wordt per 1 augustus ingevoerd) |
| ICT | ICT-Houten: voor aankomende 5 jaar maken we afspraken met ICT Houten. Het inregelen van de nieuwe afspraken en de aangekondigde doorberekening door ICT Houten. In de Q rapportage gaan we meer in op de onderdelen van de ICT transitie en de gevolgen. |

| | |
|---|---|
| | Informatieveiligheid en privacy: Om de veiligheid van de persoonsgegevens te kunnen borgen en risico's op een datalek te minimaliseren, hebben we de capaciteit moeten verhogen. Dit mede om te kunnen voldoen aan de wettelijke eisen en opgaven.<br><br>Afas: er is veel meer beheer capaciteit nodig om dit beter te laten functioneren. Na een langere periode externe inhuur nu keuze voor capaciteit aanvulling applicatiebeheer.<br><br>Project MS Teams: implementeren van Microsoft Teams en MS teams bellen. Hierin wordt ook het taakgebied archivering meegenomen. |
| Huisvesting | Vanaf juli 2023 wordt het stadshuis in Nieuwegein grondig verbouwd in het kader van het zogenoemde Atrium project. Aankomende half jaar worden de ruimten opgeleverd. De tijdelijke locatie wordt opgeheven en de dienstverlening komt weer op de hoofdlocatie. Verwachten tekort aan werkplekken. |
| Communicatie | Vanuit communicatie is er de eerste maanden bijzondere aandacht uitgegaan naar onder andere de verbouwing van het Atrium in het Stadshuis in Nieuwegein en de tijdelijke verhuizing van een groep medewerkers naar de Zoomstede. Dit blijven dit jaar belangrijke aandachtspunten. Hybride werken is de norm. Daarom blijven we inzetten op interne communicatie en verbinding. Onder andere de positionering van het huidige team schuldhulpverlening, arbeidsmarktcommunicatie en andere wijze van rapporteren naar onze gemeenten zullen later in 2023 flinke inzet van personeel en middelen vragen.<br>Onze website ontwikkelen we door, om onze klanten ook online zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. |
| Kwaliteitsbeheer | De hernieuwde visie op kwaliteit heeft geleid tot een verschuiving van de leden van het team Kwaliteitsbeheer. Zij werken nu vanuit de drie inhoudelijke programma's. |
| Finance & Control | De jaarrekening en het jaarverslag zijn opgesteld en we hebben een goedkeurende verklaring van de accountant ontvangen. Ondanks de impact van de uitvoering van Energietoeslag, is de verantwoording succesvol verlopen en hebben we goedkeuring gekregen.<br><br>Vanaf 1 januari 2023 geldt de Wet versterking Decentrale Rekenkamers. WIL legt zelfstandig verantwoording af over de naleving van wet- en regelgeving bij de totstandkoming van de jaarrekening. De rechtmatigheidsverantwoording valt onder het getrouwheidsoordeel van de accountant. WILheeft de rechtmatigheidsverantwoording onderbouwt. We stellen zelfstandig vast of we voldoen aan het normenkader van wet- en regelgeving. Een gedetailleerde toelichting op de rechtmatigheidsverantwoording staat in de paragraaf bedrijfsvoering bij de jaarrekening.<br><br>Het Algemeen Bestuur bepaalt de verantwoordingsgrens, waarbij afwijkingen in de jaarrekening worden opgenomen.<br>Interne controles zijn aangepast voor de wetswijziging in 2021 en 2022. Het controleprotocol is reeds aangepast aan de rechtmatigheidsverantwoording. In 2023 zijn ook de verordeningen en het Verbijzonderd interne controleplan aangepast. De rechtmatigheidsverantwoording groeit in de praktijk, waarbij we samen met de accountant bepalen welke onderdelen volledig kunnen worden onderbouwd en welke aanvullende controlewerkzaamheden nodig zijn. De basis is gelegd.<br><br>Op dit moment bestaat het team nog steeds in hoge mate uit inhuur om continuïteit te borgen en basis verder op orde te brengen. |

## 5.3 Financiële verantwoording

| Bedrijfsvoering | Begroting 2024 na BW1 | DVO | Realisatie (t/m mei) | *BW2 CAO* | *BW2 Overig* | *Begroting 2024 BW2* | Verschil |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Huisvesting | 689.425 | | 304.478 | | 0 | 689.425 | 0 |
| ICT | 1.784.936 | | 1.539.607 | | 339.000 | 2.123.936 | -339.000 |
| Advisering en ondersteuning | 442.534 | | 142.330 | | 155.000 | 597.534 | -155.000 |
| Innovatieagenda | 0 | | -215 | | 0 | 0 | 0 |
| Kantoorkosten | 369.164 | | 156.664 | | 0 | 369.164 | 0 |
| Personeelslasten | 5.350.090 | 0 | 2.045.640 | 56.970 | 448.000 | 5.855.060 | -504.970 |
| **Totaal lasten** | **8.636.149** | **0** | **4.188.504** | **56.970** | **942.000** | **9.635.119** | **-998.970** |
| Advisering en ondersteuning | 90.000 | | 41.991 | 0 | 0 | 90.000 | 0 |
| Dekking VHL | 0 | | 299 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Personeelslasten | 0 | 0 | 37.513 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Totaal baten** | **90.000** | **0** | **79.803** | **0** | **0** | **90.000** | **0** |
| **Saldo van baten en lasten** | **8.546.149** | **0** | **4.108.701** | **56.970** | **942.000** | **9.545.119** | **-998.970** |

| Bedrijfsvoering per gemeente | Begroting 2024 na BW1 | DVO | Realisatie (t/m mei) | *BW2 CAO* | *BW2 Overig* | *Begroting 2024 BW2* | Verschil |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Houten | *2.038.468* | | *980.082* | *13.590* | *224.703* | *2.276.760* | *-238.293* |
| IJsselstein | *1.738.254* | | *836.048* | *11.592* | *191.680* | *1.941.527* | *-203.273* |
| Lopik | *499.856* | | *240.126* | *3.330* | *55.054* | *558.239* | *-58.383* |
| Nieuwegein | *4.269.571* | | *2.052.445* | *28.459* | *470.563* | *4.768.592* | *-499.022* |
| **Totaal bijdragen gemeente** | **8.546.149** | **0** | **4.108.701** | **56.970** | **942.000** | **9.545.119** | **-998.970** |

| Financiële samenvatting'BDV | Uitvoeringskosten | Regelingskosten | totaal |
|---|---|---|---|
| Houten | *-238.293* | *0* | *-238.293* |
| IJsselstein | *-203.273* | *0* | *-203.273* |
| Lopik | *-58.383* | *0* | *-58.383* |
| Nieuwegein | *-499.022* | *0* | *-499.022* |
| **Totaal** | **-998.970** | **0** | **-998.970** |

Hieronder volgt een toelichting op de belangrijke afwijkingen.

**Bedrijfsvoering** - geprognosticeerd nadeel van circa € 999.000 veroorzaakt door:

**Personeelslasten** - geprognosticeerd nadeel is € 505.000.
Hogere lasten externe inhuur i.v.m. uitdagingen bij F&C en door krapte arbeidsmarkt , (nadeel € 448.000);
Hogere lasten algemene CAO afspraken (nadeel € 57.000)

**ICT** - geprognosticeerd nadeel is € 339.000.
Hogere kosten ICT SLA met gemeente Houten (nadeel € 264.000)
Correctie ICT 1e BW cf. Begroting 2025 a 75.000)

**Advisering en ondersteuning** - geprognosticeerd nadeel is € 155.000.
Kosten aanvullende eisen AVG en dataveiligheid (nadeel € 120.000)
Hogere uitgaven eindejaar controle accountant (nadeel circa € 35.000);

## 6. RISICOPARAGRAAF

Een risico wordt gedefinieerd als “Een gebeurtenis die zich kan voordoen en die een financieel gevolg kan hebben en die (nog) niet op een andere manier is ondervangen, bijvoorbeeld door het afsluiten van een verzekering, het treffen van een voorziening of het nemen van een beleidsmaatregel”. Indien de gevolgen van risico’s zich voordoen komen de gevolgen hiervan ten laste van de deelnemende gemeenten. Per risico is in de tabel aangegeven in welke mate wij verwachtten of het risico zich zal voordoen: hoog (rood), gemiddeld (oranje), en laag (geel). In de Turap kijken we óf en hóe het risico zich tot en met mei 2024 heeft voorgedaan ten opzichte van de inschatting in begroting 2024 en of hiervoor een bijstelling nodig is.

| Risico | Oorzaak | Gevolgen | Beheersmaatregel | Stand van zaken |
|---|---|---|---|---|
| Hoger ziekteverzuim dan geraamd | Afbouw ziekteverzuim lukt niet door blijvend hoge en soms te hoge werkdruk (door bijvoorbeeld corona, oorlog in Oekraïne en/of de energiecrisis, maar ook krapte op de arbeidsmarkt). | Meer inhuren dan geraamd omdat niet inhuren i.r.t. continuïteit, omvang en kwaliteit dienstverlening niet verantwoord is. De uitvoeringskosten zullen daardoor stijgen. Financiële gevolgen: € 200.000. Uitgaand van 7 % ziekteverzuim, bij een streefcijfer van 5,5%. | Vanuit management, teamleiders en HR wordt extra aandacht gegeven aan verzuimpreventie: evenzo wordt extra geïnvesteerd in verzuimbegeleiding. Parallel hieraan wordt geïnvesteerd in het vinden, binden en boeien van collega's om de bezetting op orde te houden, de mobiliteit te beperken en om een te hoge/ongezonde werkdruk te verminderen. HR en de teamleiders zijn hiervoor aanzet. | Helaas heeft het risico zich voorgedaan, want het ziekteverzuim is nog steeds ruim boven het streefcijfer van maximaal 5,5 %.<br>Het ziekteverzuim (t/m mei 2024) was rond de 7,5%. Het verzuim is wisselend bij de programma's. Bedrijfsvoering en Inkomen zijn al wel onder de 5,5 %. Een daling is daar ingezet, we hopen dat verzuimcijfer zo blijft of de daling nog doorzet. Het verzuim (met langdurig) is vooral nog hoog bij programma Werk bij de Lokaal Werken Teams 15% en bij Inkomensondersteuning (langdurig verzuim) ruim boven 9 %.<br><br>In de tweede helft 2024 werken we samen met een nieuwe ARBO dienstverlener die werkt met een preventief veerkrachtmodel. We hopen dat ook dit bijdraagt aan verlaging van het verzuim. |
| Personeel/krapte arbeidsmarkt | Door de krappere arbeidsmarkt wordt het vinden, binden en boeien van personeel lastiger. | Bezetting is niet altijd op orde met consequenties voor de kwaliteit van de dienstverlening. Meer inhuur nodig dan voorzien als mensen in de markt niet te vinden zijn: met hogere personeelslasten tot gevolg. Werkdruk bij collega's stijgt i.r.t. discontinuïteit en soms te beperkte bezetting, maar ook i.r.t. vaker moeten inwerken nieuwe collega's. | Goed monitoren waar krappe arbeidsmarkt en verzuim tot problemen kunnen leiden en welke oplossingen helpen (o.a. flexpool, traineeships, creatieve arbeidsmarktcommunicatie). Ad hoc inspelen op problematiek. Gecombineerd met aandacht voor binden en boeien van al zittende collega's (zie ook bij ziekteverzuim) om ongewenst verloop te verkleinen. | Het lukt ons nog om met moeite de vacatures in te vullen. We nemen ook vaker collega's aan met minder ervaring of een andere werkachtergrond waarbij we inschatten dat ze snel leren. Dit vraagt meer inwerktijd en tijdelijke aanpassing van de invulling van werkzaamheden. Soms moeten we vooral op kwetsbare functies (deels) inhuren tot de vacature vervuld is. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Hogere regelingskosten en uitvoeringskosten | De regelingskosten worden op basis van het aantal klanten conform de financiële uitgangspunten berekend. Zoals aangegeven is de impact van de energiecrisis en hoge inflatie nog niet volledig meegenomen, want ongewis. | Meer uitkeringen en inkomensoverdrachten, waarvoor geen middelen beschikbaar zijn. Deze regelingskosten worden 1-op-1 doorbelast aan de gemeenten. Tegelijk stijgen dan ook de uitvoeringskosten dan wel wordt de kwaliteit van de omvang van de dienstverlening afgeschaald als e.e.a. kostenneutraal zou moeten plaats vinden. Het afschalen van de kosten heeft uiteraard impact op zaken als doorlooptijden, klanttevredenheid, e.d. | Veel van de genoemde ontwikkelingen zijn door WIL niet beïnvloedbaar. Behoudens een goede informatievoorziening nemen wij hiervoor dan ook geen extra beheersmaatregelen. Uiteraard zullen we daar waar aan de orde kijken of de crisisregimes uit de coronatijd waar nodig soelaas bieden. | Regelingskosten: Bij de Buig zien we geen hogere aantallen dan in 2023. Het bedrag van de BUIG is wel hoger vanwege indexatie. De loonkostensubsidie is wel toegenomen maar dat is een positieve ontwikkeling. Uitvoeringskosten: De complexiteit van zowel klanten als regelgeving maakt dat de uitvoeringscapaciteit onder druk staat? De uitvoeringskosten bij de programma's Inkomen, Inkomensondersteuning en Werk zijn onder controle. Hier speelt alleen dat er een CAO-stijging plaats vindt die deels niet in de begroting zat. Bij Bedrijfsvoering zien we wel duidelijk hogere uitvoeringskosten door met name hogere kosten ICT en inhuur. |
| | Calamiteiten | Onvoorspelbare gebeurtenissen die direct invloed hebben op de uitvoering van ons werk. Zoals een coronacrisis of iets dergelijks, uitvallen van ICT-systeem, gebouw niet toegankelijk, als ook onzekerheid omtrent continuïteit van onze ICT-hosting. | De dienstverlening komt ernstig in de knel, is beperkt mogelijk of wordt tijdelijk stilgelegd. De klanten krijgen niet (op tijd) wat ze nodig hebben. | Een cyberdreiging is altijd een risico waarmee ICT Houten rekening houdt en nodige checks uitvoert, dit is evenwel geen 100% garantie. Door hybride werken kunnen we ook veelal elders werken. We besteden extra aandacht aan bewustwording bij medewerkers over hoe zij de risico's op hacken kunne helpen minimaliseren. Continuïteit ICT-hosting: zorgen dat we in regie komen en blijven samenwerken met Houten. | Tot en met mei 2024 hebben zich geen calamiteiten voorgedaan die direct invloed hebben onze uitvoering. Medio 2024 gaan we onze klanten (en deel van collega's) weer ontvangen in het verbouwde Stadshuis. We gaan ervan uit dat alle noodzakelijke technische voorzieningen, WIFI en reserveringssystemen operationeel blijven of zijn. Elke verbouwing kent evenwel onvoorziene zaken met gevolgen voor onze dienstverlening. De verbouwing loopt nog tot einde van 2024 en vraagt flexibiliteit van gebruikers. |

## Bijlage reeds vastgestelde Begrotingswijzigingen 2024

Deze begrotingswijzigingen zijn reeds eerder vastgesteld maar worden hier nogmaals weergegeven om een volledig inzicht te verschaffen in de samenstelling van de wijzigingen ten opzichte van de basis begroting. De budgetoverhevelingen van 2023 naar 2024 zijn gerealiseerd in de jaarrekening 2023 en worden afgewikkeld in 2024.

| Programma | Overhevelingen 2023-2024 | Totaal |
|---|---|---|
| Bedrijfsvoering | DPIA | 58.400 |
| Werk | ESF | 580.349 |
| Werk | Dichterbij dan je denkt | 41.748 |
| Werk | Thema the professional | 45.000 |
| Inkomensondersteuning | Schuldhulpverlening voorschot Kwintes | 40.346 |
| **Totaal** | | **765.843** |

Samenvatting 1e begrotingswijziging 2024:

| Financiële samenvatting | Verdeel-sleutel | Primitieve Begroting 2024 | 2e BW 2023 structureel | 1e BW 2024 incidenteel | 1e BW 2024 structureel | Begroting 2024 na 1e BW |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Programma Inkomen** | | 43.756.000 | 85.000 | 221.000 | 25.000 | 44.087.000 |
| **Programma Werk** | | 4.817.000 | 114.000 | 0 | 0 | 4.931.000 |
| **Programma Inkomensondersteuning** | | 7.066.000 | 248.000 | 255.000 | 250.000 | 7.819.000 |
| **Bedrijfsvoering** | | 8.520.000 | 71.000 | 45.000 | 0 | 8.636.000 |
| **Totaal** | | **64.159.000** | **518.000** | **521.000** | **275.000** | **65.473.000** |
| **Programma Inkomen** | | 628.000 | 0 | 0 | 25.000 | 653.000 |
| **Programma Werk** | | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Programma Inkomensondersteuning** | | 263.000 | 0 | 0 | 0 | 263.000 |
| **Bedrijfsvoering** | | 90.000 | 0 | 0 | 0 | 90.000 |
| **Totaal baten** | | **982.000** | **0** | **0** | **25.000** | **1.007.000** |
| Gemeente Houten | 22,12% | 13.977.000 | 142.000 | 124.000 | 63.000 | 14.306.000 |
| Gemeente IJsselstein | 19,81% | 12.514.000 | 92.000 | 106.000 | 46.000 | 12.757.000 |
| Gemeente Lopik | 5,94% | 3.754.000 | 22.000 | 30.000 | 18.000 | 3.824.000 |
| Gemeente Nieuwegein | 52,13% | 32.933.000 | 262.000 | 260.000 | 124.000 | 33.579.000 |
| **Totaal bijdragen per gemeente** | **100,00%** | **63.177.000** | **518.000** | **521.000** | **250.000** | **64.466.000** |

## Bijlage overzicht lopende DVO's

| Programma | Omschrijving | Houten | IJsselstein | Lopik | Nieuwegein |
|---|---|---|---|---|---|
| Inkomenondersteuning | Collectieve ziektekosten minima | 16.609 | 26.358 | | 52.033 |
| Inkomenondersteuning | Generalisten | | 13.361 | 3.838 | 128.801 |
| Inkomenondersteuning | Kinderopvangtoeslag | | | | 6.360 |
| Inkomenondersteuning | Stadspas | | | | 42.625 |
| Inkomenondersteuning | Tegemoetkoming Chronisch zieken | 20.000 | | 15.000 | |
| Inkomenondersteuning | Overig | 4.771 | 4.070 | 1.169 | 12.141 |
| **Totaal** | | **41.380** | **43.789** | **20.006** | **241.960** |

Deze bedragen zijn opgenomen op basis van de realisatie 2023 en de meerkosten inzet generalisten op basis van extra inzet. De bedragen voor het jaar 2024 worden op basis van werkelijke kosten in rekening gebracht.

## Bijlage specificatie programma Inkomen per gemeente

Binnen BUIG fluctueert het aantal uitkeringen van maand tot maand. Als we de prognose vergelijken met de begroting, zien we voor dit jaar een stijging van 3 uitkeringen.

| Scenario's aantallen uitkeringen per gemeente | Begroting 2024 | Realisatie 2023 | Prognose 2024 |
|---|---|---|---|
| Houten | 537 | 542 | **542** |
| IJsselstein | 489 | 493 | **493** |
| Lopik | 137 | 140 | **140** |
| Nieuwegein | 1.225 | 1.216 | **1216** |
| **Totaal** | **2.389** | **2.391** | **2.391** |

| Houten BUIG + LKS | Begroting | Stand t/m mei | Resterende maanden | Prognose | Verschil |
|---|---|---|---|---|---|
| WWB | 7.939.306 | 3.699.190 | 4.996.548 | 8.695.738 | 756.432- |
| BBZ | 135.000 | 34.729 | 100.271 | 135.000 | - |
| IOAW | 432.538 | 154.272 | 232.864 | 387.135 | 45.402 |
| IOAZ | 19.149 | 10.304 | 8.845 | 19.149 | - |
| Totaal lasten BUIG | 8.525.993 | 3.898.494 | 5.338.529 | 9.237.022 | 711.030- |
| Totaal baten BUIG | 132.066 | 61.325 | 91.888 | 153.214 | 21.148- |
| **Saldo BUIG** | 8.393.927 | 3.837.169 | 5.246.640 | 9.083.809 | 689.882- |
| **Loonkostensubsidie (LKS)** | 413.389 | 278.749 | 390.248 | 668.997 | 255.608- |

**BUIG + LKS Houten - geprognosticeerd nadeel is € 945.490**
De geprognosticeerde uitgaven op BUIG zijn hoger dan begroot (nadeel € 689.882) en de geprognosticeerde uitgaven op loonkostensubsidie zijn hoger dan begroot (nadeel € 255.608). Dit wordt met name veroorzaakt door:

- De stijging van de BUIG komt voor het merendeel van de indexatie van de PW-uitkeringen, deze zijn namelijk gekoppeld aan het minimumloon en deze is afgelopen jaar sterk gestegen (nadeel € 756.432).
- LKS € 255.608 nadelig;
- IOAW, door de voorwaarden van deze uitkering komen steeds minder mensen in aanmerking hiervoor (voordeel € 45.402)
- TOZO terugvorderingen baten zijn hoger dan geraamd namelijk € 21.148.

| IJsselstein BUIG + LKS | Begroting | Stand t/m mei | Resterende maanden | Prognose | Verschil |
|---|---|---|---|---|---|
| WWB | 7.347.732 | 3.529.100 | 4.517.232 | 8.046.331 | 698.599- |
| BBZ | 72.528 | 50.901 | 21.627 | 72.528 | - |
| IOAW | 278.221 | 84.744 | 127.916 | 212.660 | 65.561 |
| IOAZ | - | 5.467 | 5.467- | - | - |
| Totaal lasten BUIG | 7.698.481 | 3.670.212 | 4.661.307 | 8.331.519 | 633.038- |
| Totaal baten BUIG | 121.503 | 59.557 | 84.049 | 143.606 | 22.103- |
| **Saldo BUIG** | 7.576.979 | 3.610.655 | 4.577.258 | 8.187.913 | 610.935- |
| **Loonkostensubsidie (LKS)** | 451.686 | 228.263 | 319.568 | 547.830 | 96.144- |

**BUIG + LKS IJsselstein - geprognosticeerd nadeel is € 707.078**
De geprognosticeerde uitgaven op BUIG zijn hoger dan begroot (nadeel € 610.935) en de geprognosticeerde uitgaven op loonkostensubsidie zijn hoger dan begroot (nadeel € 96.144). Dit wordt met name veroorzaakt door:

- De stijging van de BUIG komt voor het merendeel van de indexatie van de PW-uitkeringen, deze zijn namelijk gekoppeld aan het minimumloon en deze is afgelopen jaar sterk gestegen (nadeel € 698.599).
- LKS € 96.144 nadelig;
- IOAW, door de voorwaarden van deze uitkering komen steeds minder mensen in aanmerking hiervoor (voordeel € 65.561)
- TOZO terugvorderingen baten zijn hoger dan geraamd namelijk € 22.103.

| Lopik BUIG + LKS | Begroting | Stand t/m mei | Resterende maanden | Prognose | Verschil |
|---|---|---|---|---|---|
| WWB | 2.131.070 | 1.028.728 | 1.327.780 | 2.356.508 | 225.438- |
| BBZ | 15.000 | - | 15.000 | 15.000 | - |
| IOAW | 66.458 | 23.885 | 36.053 | 59.938 | 6.520 |
| IOAZ | 23.654 | 11.820 | 11.835 | 23.654 | - |
| Totaal lasten BUIG | 2.236.182 | 1.064.433 | 1.390.667 | 2.455.100 | 218.918- |
| Totaal baten BUIG | 37.423 | 12.582 | 35.601 | 48.182 | 10.759- |
| **Saldo BUIG** | 2.198.758 | 1.051.851 | 1.355.067 | 2.406.918 | 208.159- |
| **Loonkostensubsidie (LKS)** | 273.715 | 122.339 | 171.275 | 293.614 | 19.898- |

**BUIG + LKS Lopik - geprognosticeerd nadeel is € 228.058**
De geprognosticeerde uitgaven op BUIG zijn hoger dan begroot (nadeel € 208.159) en de geprognosticeerde uitgaven op loonkostensubsidie zijn hoger dan begroot (nadeel € 19.898). Dit wordt met name veroorzaakt door:

- De stijging van de BUIG komt voor het merendeel van de indexatie van de PW-uitkeringen, deze zijn namelijk gekoppeld aan het minimumloon en deze is afgelopen jaar sterk gestegen (nadeel € 225.438).
- LKS € 19.898 nadelig;
- IOAW, door de voorwaarden van deze uitkering komen steeds minder mensen in aanmerking hiervoor (voordeel € 6.520)
- TOZO terugvorderingen baten zijn hoger dan geraamd namelijk € 10.759.

| Nieuwegein BUIG + LKS | Begroting | Stand t/m mei | Resterende maanden | Prognose | Verschil |
|---|---|---|---|---|---|
| WWB | 19.842.516 | 8.435.151 | 12.952.432 | 21.387.583 | 1.545.067- |
| BBZ | 270.688 | 46.900 | 223.788 | 270.688 | - |
| IOAW | 789.606 | 257.874 | 389.244 | 647.118 | 142.488 |
| IOAZ | 90.112 | 19.284 | 70.828 | 90.112 | - |
| Totaal lasten BUIG | 20.992.922 | 8.759.208 | 13.636.293 | 22.395.501 | 1.402.579- |
| Totaal baten BUIG | 322.306 | 195.739 | 172.557 | 368.296 | 45.990- |
| **Saldo BUIG** | 20.670.616 | 8.563.468 | 13.463.737 | 22.027.205 | 1.356.588- |
| **Loonkostensubsidie (LKS)** | 714.138 | 369.637 | 517.492 | 887.129 | 172.991- |

**BUIG + LKS Nieuwegein - geprognosticeerd nadeel is € 1.529.580**
De geprognosticeerde uitgaven op BUIG zijn hoger dan begroot (nadeel € 1.356.588) en de geprognosticeerde uitgaven op loonkostensubsidie zijn hoger dan begroot (nadeel € 172.991). Dit wordt met name veroorzaakt door:

- De stijging van de BUIG komt voor het merendeel van de indexatie van de PW-uitkeringen, deze zijn namelijk gekoppeld aan het minimumloon en deze is afgelopen jaar sterk gestegen (nadeel € 1.545.067).
- LKS € 172.991 nadelig;
- IOAW, door de voorwaarden van deze uitkering komen steeds minder mensen in aanmerking hiervoor (voordeel € 142.488)
- TOZO terugvorderingen baten zijn hoger dan geraamd namelijk € 45.990.

## Bijlage specificatie programma Werk per gemeente

| Overzicht lokaal budget per gemeente | Begroting | Stand t/m mei | Openstaande verplichtingen | Prognose | Saldo |
|---|---|---|---|---|---|
| Budget 2024 | 104.000 | | | | |
| Participatie inwoners | | 27.000 | 2.000 | | |
| Participatie inwoners met indicatie | | 46.000 | 58.000 | | |
| Inhuur personeel | | 47.000 | 91.000 | | |
| Te kort aan middelen | | | | | |
| **Totaal lokaal budget Houten** | **104.000** | **120.000** | **151.000** | **124.000** | **-20.000** |
| Budget 2024 | 344.000 | | | | |
| Participatie inwoners | | 34.000 | 1.000 | | |
| Participatie inwoners met indicatie | | 28.000 | 97.000 | | |
| Lokale projecten | | | | | |
| Inhuur personeel | | 79.000 | 102000 | | |
| Begroot, nog niet verplicht | | | | | |
| **Totaal lokaal budget IJsselstein** | **344.000** | **141.000** | **200.000** | **411.500** | **-67.500** |
| Budget 2024 | 32.000 | | | | |
| Participatie inwoners | | 14.000 | | | |
| Participatie inwoners met indicatie | | 20.000 | 34.000 | | |
| Inhuur personeel | | 7.000 | 10000 | | |
| Te kort aan middelen | | | | | |
| **Totaal lokaal budget Lopik** | **32.000** | **41.000** | **44.000** | **120.000** | **-88.000** |
| Budget 2024 | 1.141.000 | | | | |
| Participatie inwoners | | 87.000 | 7.000 | | |
| Participatie inwoners met indicatie | | 53.000 | 118.000 | | |
| Inhuur personeel | | 220.000 | 337.000 | | |
| Begroot, nog niet verplicht | | | | | |
| **Totaal lokaal budget Nieuwegein** | **1.141.000** | **360.000** | **462.000** | **1.141.000** | **0** |

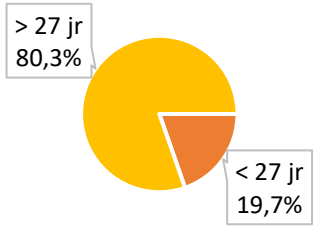
## Bijlage KPI's 2024

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

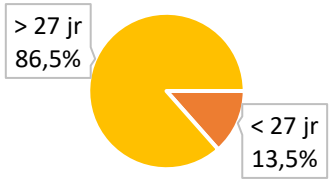
Aantal huishoudens

| Totaal volume BUIG | 2021 Q4 | 2022 Q4 | 2023 Q1 | 2023 Q2 | 2023 Q3 | 2023 Q4 | 2024 Q1 | 2024 Mei | Groei % 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Houten | 496 | 528 | 531 | 532 | 529 | 536 | 532 | 529 | -1,31% |
| IJsselstein | 457 | 482 | 484 | 490 | 487 | 496 | 490 | 505 | 1,81% |
| Lopik | 125 | 132 | 140 | 136 | 138 | 137 | 134 | 140 | 2,19% |
| Nieuwegein | 1.244 | 1.204 | 1.220 | 1.211 | 1.202 | 1.210 | 1.213 | 1.207 | -0,25% |
| Totaal | 2.322 | 2.346 | 2.375 | 2.369 | 2.356 | 2.379 | 2.369 | 2.381 | 0,08% |

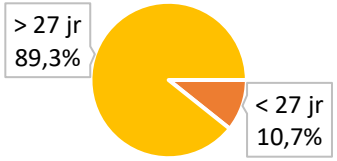
**Aandeel jongeren Houten**



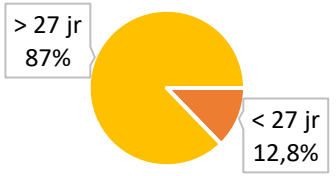

**Aandeel jongeren IJsselstein**




**Aandeel jongeren Lopik**




**Aandeel jongeren Nieuwegein**




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

Aantal huishoudens

| Gemeente | < 27 jr | > 27 jr | Totaal |
|---|---|---|---|
| Houten | 104 | 425 | 529 |
| IJsselstein | 68 | 437 | 505 |
| Lopik | 15 | 125 | 140 |
| Nieuwegein | 154 | 1.052 | 1.206 |
| Totaal | 341 | 2.039 | 2.380 |

Het verschil tussen beide tabellen heeft te maken met de peildatum. In de eerste tabel staan de volumes aan het einde van het afgelopen kwartaal. In de tabel hiernaast staat de leeftijdsverdeling op de peildatum (eerste dag van het nieuwe kwartaal).

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

Procent

| Totaal volume LKS | 2021 | 2022 | 2023 | 2023 | 2023 | 2023 | 2024 | 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q4 | Q4 | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q1 | Mei |
| Houten | 6,3 | 6,1 | 7,0 | 7,8 | 7,2 | 8,3 | 10,3 | 9,5 |
| IJsselstein | 8,4 | 7,4 | 8,5 | 8,4 | 8,5 | 8,6 | 9,2 | 8,7 |
| Lopik | 14,0 | 11,3 | 14,8 | 13,8 | 14,3 | 15,7 | 14,3 | 14,3 |
| Nieuwegein | 4,2 | 4,1 | 4,9 | 5,1 | 5,3 | 4,8 | 5,3 | 5,3 |
| Alle deelnemers | 10,7 | 11,2 | 12,3 | 12,6 | 13,0 | 14,2 | 13,5 | 13,1 |

*Bron: Divosa benchmark Werk en Inkomen*

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

Aantal huishoudens

| Periode | Stand | Houten | IJsselstein | Lopik | Nieuwegein | WIL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Q1-2022 | 1-1-2022 | 493 | 454 | 123 | 1.233 | 2.303 |
| | Bij | 27 | 25 | 10 | 68 | 130 |
| | Af | 28 | 27 | 5 | 75 | 135 |
| Q2-2022 | 1-4-2022 | 492 | 452 | 128 | 1.226 | 2.298 |
| | Bij | 44 | 26 | 9 | 70 | 149 |
| | Af | 34 | 22 | 8 | 83 | 147 |
| Q3-2022 | 1-7-2022 | 502 | 456 | 129 | 1.213 | 2.300 |
| | Bij | 52 | 34 | 11 | 77 | 174 |
| | Af | 50 | 24 | 12 | 85 | 171 |
| Q4-2022 | 1-10-2022 | 504 | 466 | 128 | 1.205 | 2.303 |
| | Bij | 53 | 39 | 12 | 56 | 160 |
| | Af | 37 | 32 | 8 | 76 | 153 |
| Q1-2023 | 1-1-2023 | 520 | 473 | 132 | 1.185 | 2.310 |
| | Bij | 41 | 44 | 11 | 80 | 176 |
| | Af | 40 | 39 | 3 | 59 | 141 |
| Q2-2023 | 1-4-2023 | 521 | 478 | 140 | 1.206 | 2.345 |
| | Bij | 42 | 42 | 8 | 63 | 155 |
| | Af | 37 | 34 | 12 | 71 | 154 |
| Q3-2023 | 1-7-2023 | 526 | 486 | 136 | 1.198 | 2.346 |
| | Bij | 48 | 36 | 8 | 65 | 157 |
| | Af | 53 | 41 | 6 | 75 | 175 |
| Q4-2023 | 1-10-2023 | 521 | 481 | 138 | 1.188 | 2.328 |
| | Bij | 49 | 45 | 5 | 77 | 176 |
| | Af | 48 | 41 | 7 | 67 | 163 |
| Q1-2024 | 1-1-2024 | 522 | 485 | 136 | 1.198 | 2.341 |
| | Bij | 37 | 42 | 4 | 80 | 163 |
| | Af | 39 | 29 | 4 | 66 | 138 |
| April en Mei 2024 | 1-4-2024 | 520 | 498 | 136 | 1.212 | 2.366 |
| | Bij | 16 | 14 | 4 | 21 | 55 |
| | Af | 9 | 11 | 0 | 35 | 55 |
| Eindstand | 1-6-2024 | 527 | 501 | 140 | 1.198 | 2.366 |

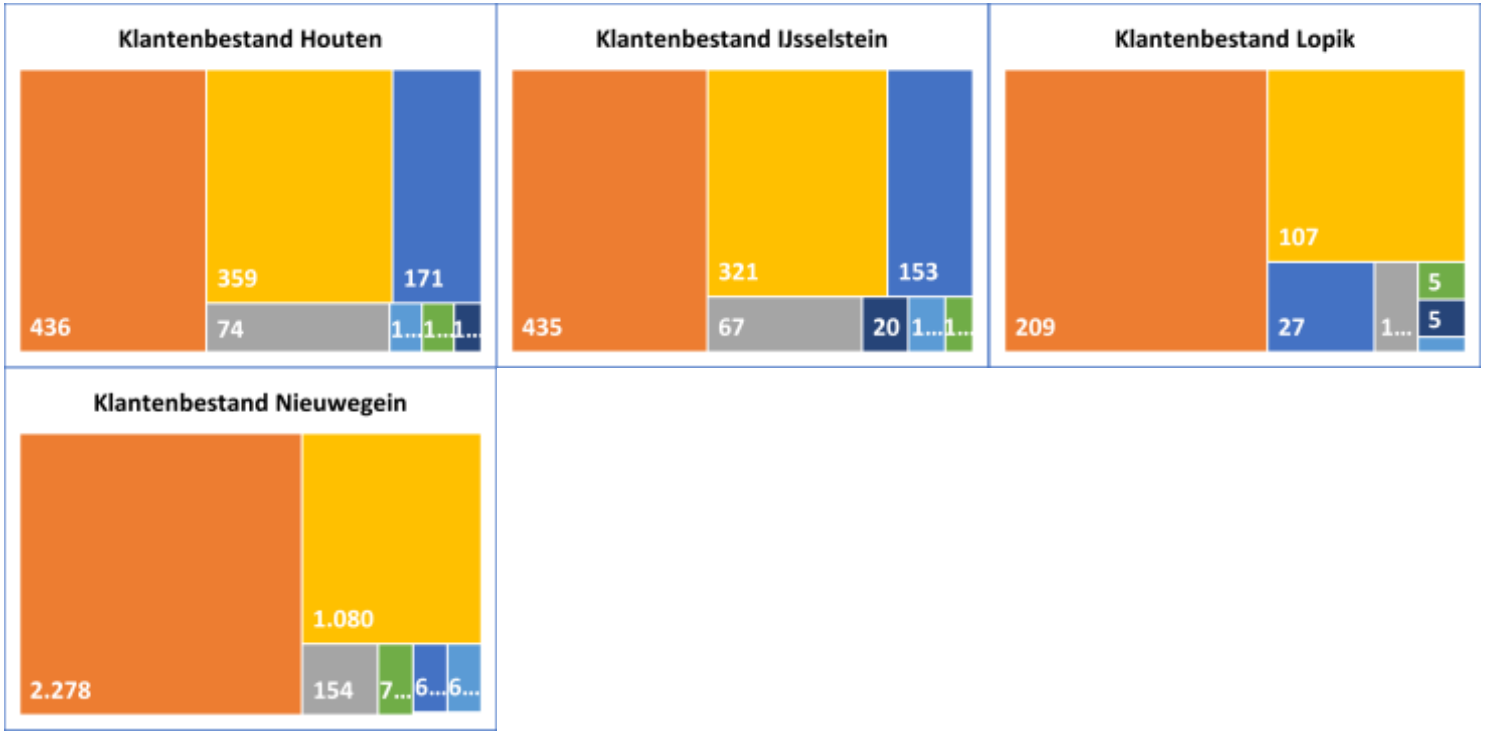
Alle standen zijn met terugwerkende kracht bijgewerkt tot de peildatum van 1 juni 2024.

**Omvang klantenbestand naar regeling of combinatie van regelingen**

Aantal klanten

| Regeling | Houten | IJsselstein | Lopik | Nieuwegein | WIL |
|---|---|---|---|---|---|
| Uitkering Participatiewet (P-wet) | 171 | 153 | 27 | 67 | 418 |
| Minimaregelingen | 436 | 435 | 209 | 2.278 | 3.358 |
| Schuldhulpverlening (SHV) | 74 | 67 | 11 | 154 | 306 |
| Uitkering P-wet + minimaregelingen | 359 | 321 | 107 | 1.080 | 1.867 |
| Uitkering P-wet + schuldhulpverlening | 13 | 16 | 2 | 6 | 37 |
| Minimaregelingen + schuldhulpverlening | 13 | 12 | 5 | 66 | 96 |
| Uitkering P-wet + minimaregeling + SHV | 11 | 20 | 5 | 71 | 107 |
| Totaal gemeente | 1.077 | 1.024 | 366 | 3.722 | 6.189 |

In de tabel staat het aantal huishoudens binnen elke gemeente, dat gebruik maakt van de diensten van WIL. Bij de eerste 3 rijen in de tabel gaat het om enkelvoudig gebruik. De laatste 4 rijen betreffen combinaties van regelingen.
De grootte van de blokken in de grafieken correspondeert met de omvang van de groep binnen elke gemeente.
Huishoudens met minimaregelingen worden meegeteld als er een periodieke uitkering is (bijv. bewindvoeringskosten), of in de 6 maanden voorafgaand aan de peildatum een incidentele verstrekking is geweest.
Daardoor ontstaan verschillen vooral op dat punt verschillen met voorafgaand overzichten. Nu komen veel huishoudens met uitsluitend energietoeslag (2023) niet meer in de aantallen voor.

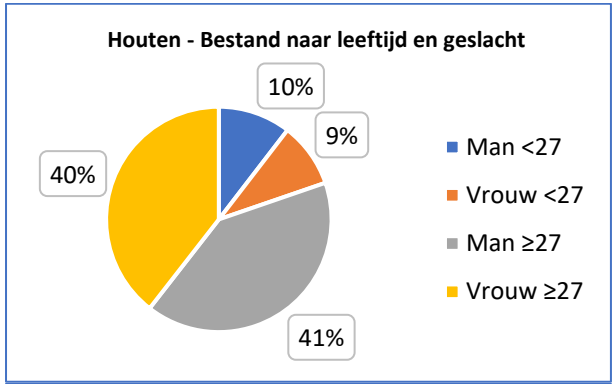

Klantenbestand Houten
436
359
74
171
1...
1...
1...
Klantenbestand IJsselstein
435
321
67
153
20
1...
1...
Klantenbestand Lopik
209
107
27
1...
5
5
Klantenbestand Nieuwegein
2.278
1.080
154
7...
6...
6...

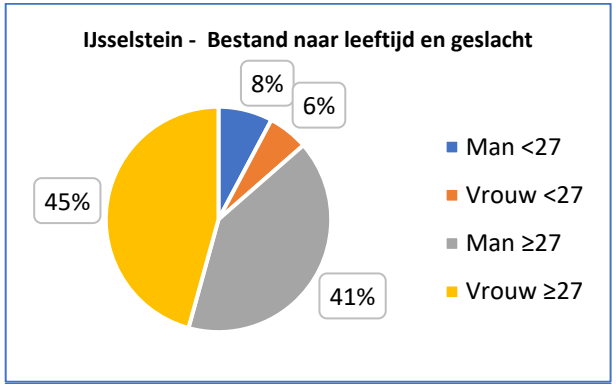
**Samenstelling bestand naar leeftijd en geslacht (excl. BBZ)**

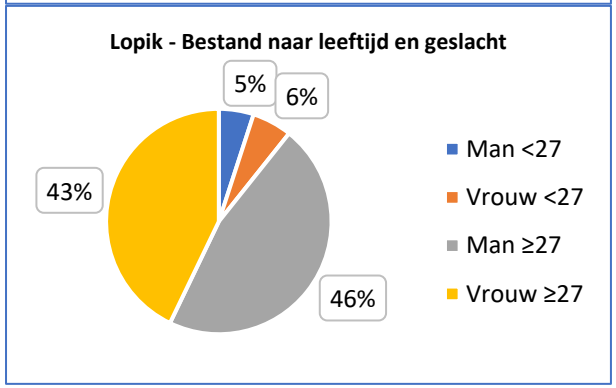
Aantal huishoudens

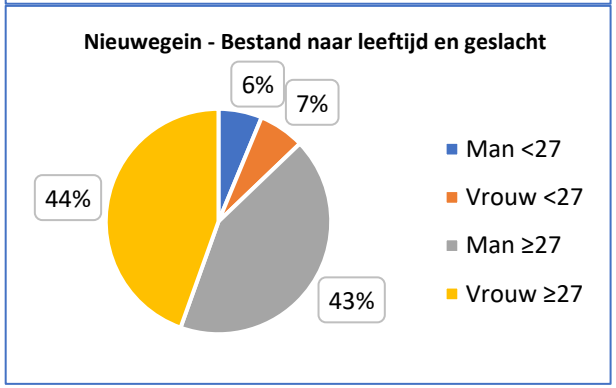
| Bestand naar leeftijd en geslacht | Jonger dan 27 jaar | | 27 jaar en ouder | |
|---|---|---|---|---|
| | Man <27 | Vrouw <27 | Man ≥27 | Vrouw ≥27 |
| Houten | 55 | 49 | 215 | 208 |
| IJsselstein | 39 | 29 | 204 | 229 |
| Lopik | 7 | 8 | 65 | 60 |
| Nieuwegein | 75 | 79 | 511 | 534 |
| Totaal | 176 | 165 | 995 | 1.031 |

Het aandeel jongeren in het bestand verschilt per gemeente. In Houten gaat het om bijna 20 procent van de huishoudens. Bij de andere 3 gemeenten is het minder. De verhouding tussen mannen en vrouwen verschilt ook. In Lopik ontvangen meer mannen dan vrouwen een Participatiewet-uitkering. Bij de Houten en Nieuwegein is het omgekeerde het geval. In IJsselstein is de verhouding vrijwel in evenwicht. 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. Van de BBZ-huishoudens is het geslacht ons niet bekend. Die regeling wordt voor WIL door de gemeente Utrecht uitgevoerd.



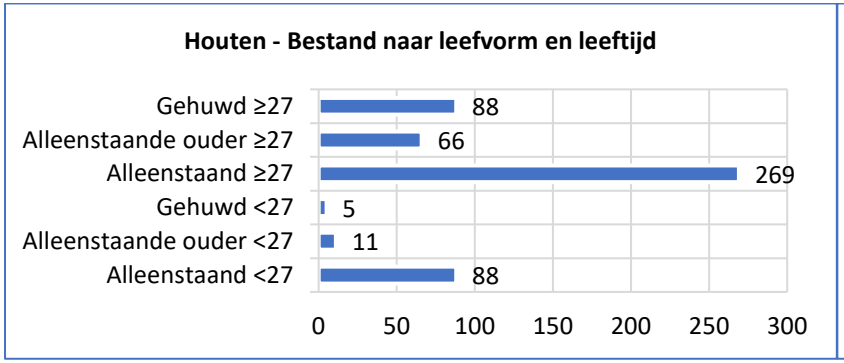



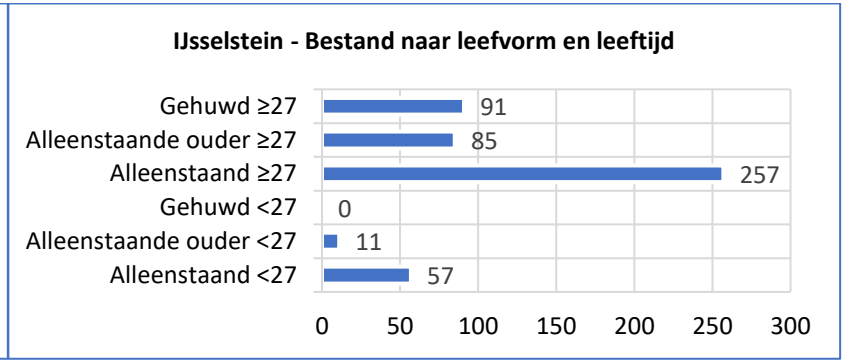
**Samenstelling bestand naar leefvorm en leeftijd (excl. BBZ)**

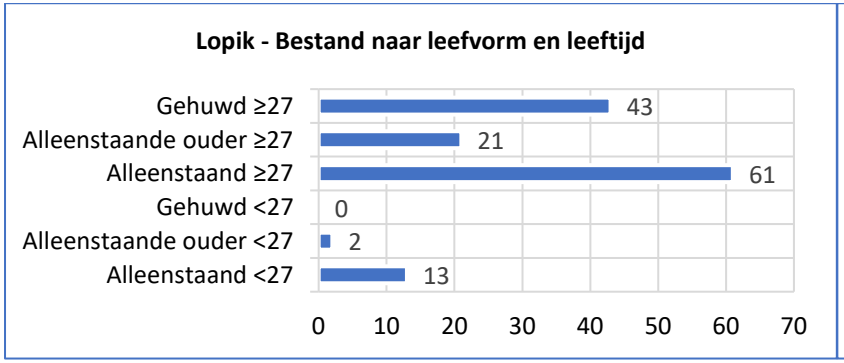
Aantal huishoudens

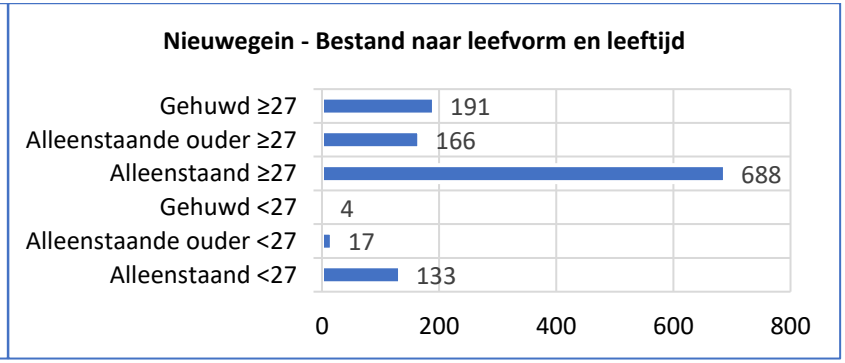
| Bestand naar leefvorm en leeftijd | Jonger dan 27 jaar | | | 27 jaar en ouder | | | Totaal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Alleenstaand <27 | Alleenstaande ouder <27 | Gehuwd <27 | Alleenstaand ≥27 | Alleenstaande ouder ≥27 | Gehuwd ≥27 | |
| Houten | 88 | 11 | 5 | 269 | 66 | 88 | 527 |
| IJsselstein | 57 | 11 | 0 | 257 | 85 | 91 | 501 |
| Lopik | 13 | 2 | 0 | 61 | 21 | 43 | 140 |
| Nieuwegein | 133 | 17 | 4 | 688 | 166 | 191 | 1.199 |
| Totaal | 291 | 41 | 9 | 1.275 | 338 | 413 | 2.367 |

In Lopik is het aandeel gehuwden in het bestand naar verhouding groot, met ruim 30 procent van de huishoudens. Dat leidt tot hogere kosten voor de gemeente, door de hogere uitkeringsnorm die voor hen geldt. Dat zien we terug in de gemiddelde prijs van de uitkering hierna.



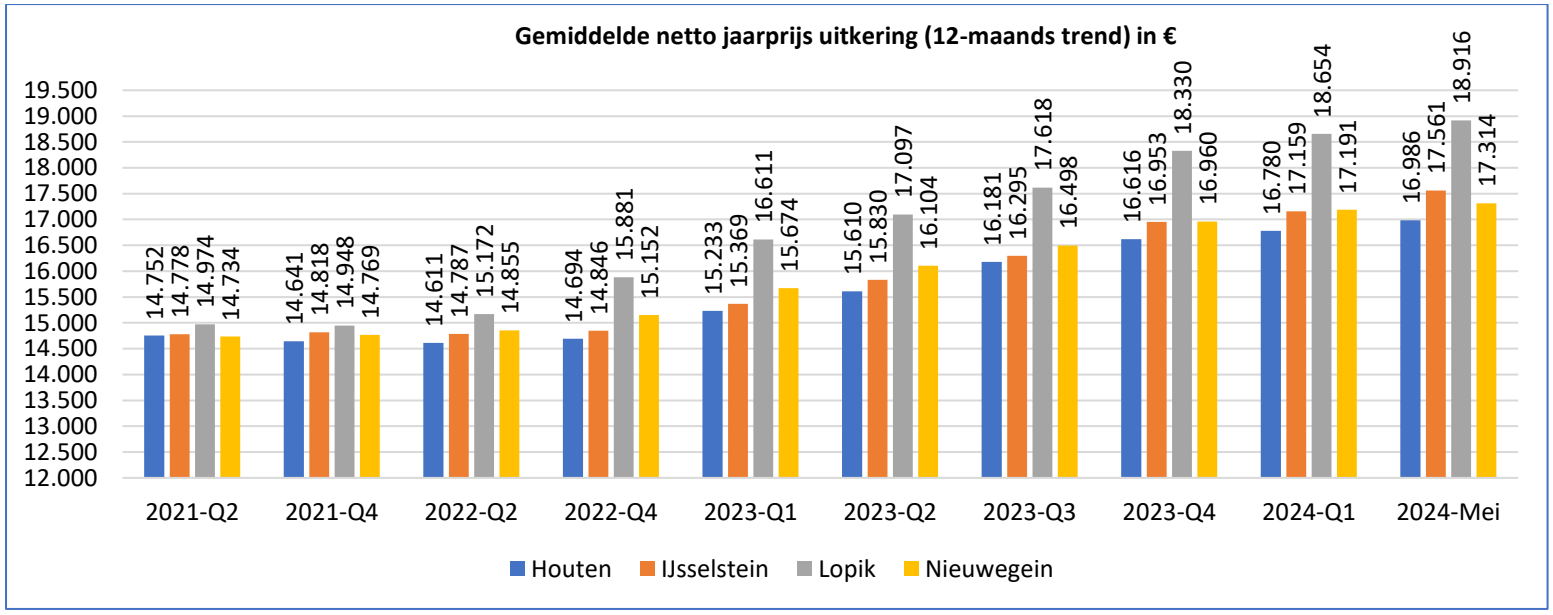



**Gemiddelde netto jaarprijs van de uitkering (laatste 12 maanden)**

x €1

| Gemeente | 2021-Q2 | 2021-Q4 | 2022-Q2 | 2022-Q4 | 2023-Q1 | 2023-Q2 | 2023-Q3 | 2023-Q4 | 2024-Q1 | 2024-Mei |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Houten | 14.752 | 14.641 | 14.611 | 14.694 | 15.233 | 15.610 | 16.181 | 16.616 | 16.780 | 16.986 |
| IJsselstein | 14.778 | 14.818 | 14.787 | 14.846 | 15.369 | 15.830 | 16.295 | 16.953 | 17.159 | 17.561 |
| Lopik | 14.974 | 14.948 | 15.172 | 15.881 | 16.611 | 17.097 | 17.618 | 18.330 | 18.654 | 18.916 |
| Nieuwegein | 14.734 | 14.769 | 14.855 | 15.152 | 15.674 | 16.104 | 16.498 | 16.960 | 17.191 | 17.314 |
| WIL gemiddeld | 14.760 | 14.761 | 14.813 | 15.032 | 15.568 | 16.002 | 16.457 | 16.967 | 17.176 | 17.391 |
| Benchmark | 14.505 | 14.642 | 14.738 | 15.001 | 15.395 | 15.826 | 16.307 | 16.764 | 16.902 | 17.120 |

*Bron: Divosa benchmark werk en inkomen*




De bedragen zijn het gemiddelde uitgekeerde bedrag, verminderd met de geïnde vorderingen over de afgelopen 12 maanden. Het peilmoment is de laatst beschikbare informatie uit de benchmark. In dit geval is dat april 2024.

Per 1 januari 2023 zijn de uitkeringsnormen met 10,15 procent verhoogd. Daardoor loopt de trend in 2023 sterk op. Per 1 juli 2023 is nogmaals een verhoging doorgevoerd. Die bedroeg 3,13 procent.
Ook aan het begin van 2024 zijn de uitkeringsbedragen aangepast. Dat gebeurt 2 maal per jaar, vanwege de koppeling aan het wettelijk minimumloon. Dat werd op 1 januari 2024 met 3,75 procent verhoogd.

Onze doelstelling is dat de prijs bij WIL onder het gemiddelde van de benchmark ligt.
Op de peildatum (april 2024) lag de prijs er 1,58 procent boven.

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

| Soort vordering | Houten | | IJsselstein | | Lopik | | Nieuwegein | | Totaal | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Aantal | € | Aantal | € | Aantal | € | Aantal | € | Aantal | € |
| Terugvordering bijstand Pwet en IOAW | 66 | 181.650 | 15 | 117.394 | 17 | 18.342 | 140 | 360.329 | 238 | 677.715 |
| Terugvord. bijzondere bijstand | 21 | 26.348 | 12 | 5.168 | 3 | 1.292 | 26 | 35.202 | 62 | 68.010 |
| Terugvordering participatie | | | | | | | 1 | 1.509 | 1 | 1.509 |
| Terugvord. reg.ontheemden Oekraïne | 1 | 492 | 2 | 812 | | | | | 3 | 1.304 |
| Terugvordering kinderopvang | | | 1 | 81 | 1 | 606 | | | 2 | 687 |
| Fraudevordering Part.wet | 70 | 208.700 | 71 | 229.683 | 27 | 99.398 | 265 | 1.412.298 | 433 | 1.950.079 |
| Terugvordering Loonkostensubsidie | | | | | | | 1 | 2.084 | 1 | 2.084 |
| Verrekening Uitvoeringsinstantie Pwet | 1 | 4.947 | 2 | 12.772 | | | 1 | 3.531 | 4 | 21.250 |
| Krediethypotheken | 1 | 49.210 | | | | | 1 | 12.249 | 2 | 61.459 |
| Part.wet Bijstand als lening | 5 | 217.635 | 2 | 3.368 | 1 | 27.241 | 7 | 156.863 | 15 | 405.107 |
| Onderhoudsplicht Part.wet =>21jr | | | | | | | 1 | 295 | 1 | 295 |
| Verrekening lopende uitkering | | | | | 1 | 1.072 | 3 | 266 | 4 | 1.338 |
| TOZO Fraudevordering | 14 | 27.713 | 11 | 19.247 | 8 | 22.076 | 35 | 64.885 | 68 | 133.921 |
| TOZO Terugvord. levensonderhoud | 3 | 4.244 | 4 | 3.276 | 1 | 255 | 10 | 12.542 | 18 | 20.317 |
| Wet boete P-wet, IOAW en studietoeslag | 9 | 4.491 | 15 | 7.681 | 3 | 898 | 50 | 23.056 | 77 | 36.126 |
| Leenbijstand Pwet bijz. bijstand | 155 | 466.264 | 92 | 311.734 | 23 | 82.796 | 173 | 545.351 | 443 | 1.406.145 |
| Terugvord. Studietoeslag 2022 | | | | | 1 | 950 | 1 | 321 | 2 | 1.271 |
| Fraude studietoeslag | | | | | | | 1 | 640 | 1 | 640 |
| Terugvordering lening overig | 6 | 9.463 | 5 | 6.055 | 2 | 2.864 | 16 | 25.113 | 29 | 43.495 |
| Terugvordering voorschot | 6 | 10.168 | 5 | 945 | | | 8 | 4.271 | 19 | 15.384 |
| Terugvordering Tozo voorschot | 8 | 16.535 | 9 | 16.098 | 1 | 1.704 | 25 | 36.452 | 43 | 70.789 |
| Totaal | 366 | 1.227.860 | 246 | 734.314 | 89 | 259.494 | 765 | 2.697.257 | 1.466 | 4.918.925 |

Onze doelstelling is gericht op het percentage vorderingen met invloed op het budgetresultaat waarop wordt afgelost. Het 3-maandsgemiddeld moet gelijk of hoger zijn dan de benchmark. Het benchmarkgemiddelde lag op de peildatum op 27,0 procent. De realisatie voor WIL kwam toen uit op 37,8 procent.

| Enkele aanvullende benchmarkgegevens | WIL | Allen | Regio |
|---|---|---|---|
| Aantal debiteuren t.o.v. het bijstandsvolume | 57% | 68% | 67% |
| Openstaand bedrag t.o.v. de uitgaven BUIG | 128% | 202% | 210% |
| Debiteuren die aflossen op ten minste 1 vordering | 68% | 53% | 52% |
| Gemiddeld aflossingsbedrag per debiteur (trend) | € 41 | € 49 | € 44 |
| Debiteuren met recente vordering die aflossen op minstens 1 vordering | 62,5% | 52,8% | 50,2% |

**Aantal meldingen poort, niet gevolgd door aanvraag uitkering**

**Aantal klanten waarvoor in 2022 een werkproces Poort is gestart**

| Gemeente | 2022 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Totaal | Aantal < 27 | Aantal ≥27 |
| Houten | 41 | 44 | 46 | 50 | 181 | 99 | 82 |
| IJsselstein | 41 | 46 | 45 | 45 | 177 | 75 | 102 |
| Lopik | 19 | 12 | 16 | 11 | 58 | 25 | 33 |
| Nieuwegein | 127 | 126 | 111 | 96 | 460 | 176 | 284 |
| Totaal | 228 | 228 | 218 | 202 | 876 | 375 | 501 |

**Aantal meldingen in 2022 waarop geen of een afwijzing van de aanvraag volgde**

| Gemeente | 2022 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Totaal | Aantal <27 | Aantal ≥27 |
| Houten | 16 | 3 | 20 | 17 | 56 | 21 | 35 |
| IJsselstein | 14 | 17 | 16 | 14 | 61 | 26 | 35 |
| Lopik | 6 | 4 | 2 | 6 | 18 | 7 | 11 |
| Nieuwegein | 53 | 50 | 45 | 42 | 190 | 70 | 120 |
| Totaal | 89 | 74 | 83 | 79 | 325 | 124 | 201 |

Niet alle meldingen aan de poort worden gevolgd door een uitkeringsaanvraag. De poort vervult ook een informatieve functie binnen het sociale domein.

Als er wel een aanvraag wordt ingediend, volgt afhandeling door de afdeling Inkomen en wordt daar het recht op bijstand beoordeeld en vastgesteld.
De klant ontvangt daarvan een toekennende of afwijzende beschikking.

Het besluit van de afdeling Inkomen om geen uitkering toe te kennen is meegeteld in de aantallen van de 2e tabel (geen of afwijzing aanvraag).

**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 | 75 | 246 | 85 | 161 |
| Lopik | 11 | 14 | 10 | 21 | 56 | 30 | 26 |
| Nieuwegein | 136 | 109 | 86 | 103 | 434 | 167 | 267 |
| Totaal | 254 | 246 | 208 | 269 | 977 | 403 | 574 |

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

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

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

| Gemeente | 2024 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q1 | April-Mei | Q3 | Q4 | Totaal | Aantal < 27 | Aantal ≥27 |
| Houten | 59 | 41 | | | 100 | 52 | 48 |
| IJsselstein | 65 | 38 | | | 103 | 42 | 61 |
| Lopik | 19 | 14 | | | 33 | 17 | 16 |
| Nieuwegein | 132 | 78 | | | 210 | 82 | 128 |
| Totaal | 275 | 171 | 0 | 0 | 446 | 193 | 253 |

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

| Gemeente | 2024 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q1 | April-Mei | Q3 | Q4 | Totaal | Aantal <27 | Aantal ≥27 |
| Houten | 32 | 16 | | | 48 | 23 | 25 |
| IJsselstein | 19 | 14 | | | 33 | 12 | 21 |
| Lopik | 9 | 6 | | | 15 | 5 | 10 |
| Nieuwegein | 42 | 32 | | | 74 | 21 | 53 |
| Totaal | 102 | 68 | 0 | 0 | 170 | 61 | 109 |

**Plaatsingen via de lokale werkteams**

Aantal

| Type bemiddeling/plaatsing | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | | 2024 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1e halfjaar | 2e halfjaar | Totaal | 1e halfjaar | 2e halfjaar | Totaal | 1e halfjaar | 2e halfjaar | Totaal | Jan t/m mei | Totaal |
| BBL | 2 | 1 | 3 | | 1 | 1 | 1 | 10 | 11 | 5 | 5 |
| Arbeidsovereenkomst (on)bepaald | 103 | 91 | 194 | 89 | 95 | 184 | 67 | 73 | 140 | 86 | 86 |
| Begeleid werken | | | | | | | | | | 1 | 1 |
| Beschut werk | 1 | 1 | 2 | | | | | | | | |
| Dagbesteding | | 2 | 2 | | | | | | | | |
| Detachering | 5 | 4 | 9 | | | | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| Garantiebaan | 121 | 123 | 244 | 113 | 127 | 240 | 100 | 47 | 147 | 36 | 36 |
| Leerwerktraject | | | | | | | | | | 2 | 2 |
| Nieuw beschut | 2 | 4 | 6 | 5 | 5 | 10 | 3 | 1 | 4 | | |
| Proefplaatsing | | | | 8 | | 8 | | | | 19 | 19 |
| Social Return On Investment | 8 | 23 | 31 | 25 | 2 | 27 | 12 | | 12 | | |
| Werkervaringsplaats met baanintentie | 41 | 28 | 69 | 12 | 7 | 19 | 54 | 26 | 80 | 53 | 53 |
| WSW | 10 | 10 | 20 | 8 | 5 | 13 | 4 | 2 | 6 | 1 | 1 |
| Werkervaring zonder baanintentie | 1 | 2 | 3 | | | | 43 | 30 | 73 | | |
| Van werkervaringsplaats naar hoger | 1 | | 1 | | | | 2 | | 2 | | |
| Vrijwilligerswerk | | | | | | | | | | 2 | 2 |
| Participatieplaats | 4 | 1 | 5 | | | | 1 | 1 | 2 | 6 | 6 |
| Totaal | 299 | 290 | 589 | 260 | 242 | 502 | 288 | 191 | 479 | 212 | 212 |

*Bron: Registratie Lokale werkteams*

| Bron van de geregistreerde plaatsing | Aantal |
|---|---|
| Lokaal werkteam Houten | 42 |
| Lokaal werkteam IJsselstein | 54 |
| Lokaal werkteam Lopik | 12 |
| Lokaal werkteam Nieuwegein | 84 |
| Poort | 14 |
| Doorstroompunt (vh Jongerenloket) | 6 |
| Totaal | 212 |

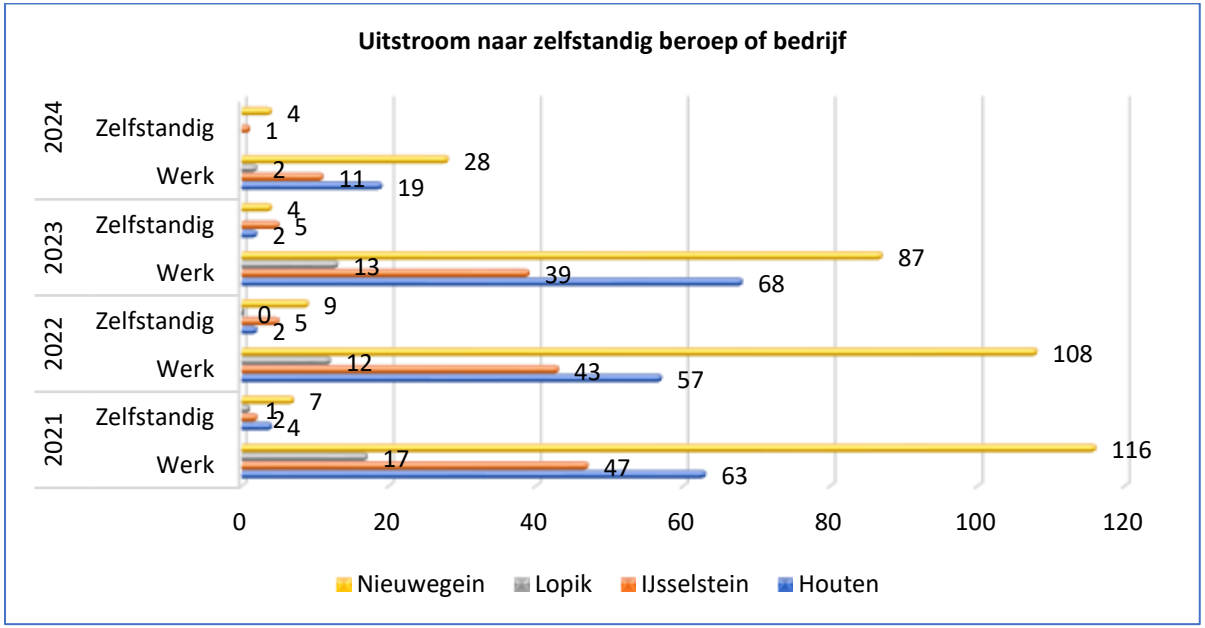
Type KPI: Opdracht
Doelstelling: Aantal plaatsingen is de gebundelde doelstelling uit de jaarplannen van de lokale werkteams. Die informatie is nu (nog) niet voorhanden.
Realisatie: In de eerste vijf maanden van 2024 zijn 212 plaatsingen gerealiseerd, waarvan 36 op een garantiebaan

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

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

Huishoudens

| Gemeente | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | | 2024 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Werk | Zelfstandig | Totaal | Werk | Zelfstandig | Totaal | Werk | Zelfstandig | Totaal | Werk | Zelfstandig | Totaal |
| Houten | 63 | 4 | 67 | 57 | 2 | 59 | 68 | 2 | 70 | 19 | | 19 |
| IJsselstein | 47 | 2 | 49 | 43 | 5 | 48 | 39 | 5 | 44 | 11 | 1 | 12 |
| Lopik | 17 | 1 | 18 | 12 | 0 | 12 | 13 | | 13 | 2 | | 2 |
| Nieuwegein | 116 | 7 | 123 | 108 | 9 | 117 | 87 | 4 | 91 | 28 | 4 | 32 |
| Totaal | 243 | 14 | 257 | 220 | 16 | 236 | 207 | 11 | 218 | 60 | 5 | 65 |




In de 1e kwartaalrapportage 2024 rapporteerden wij over die periode een uitstroom van 21 huishoudens (19 werk en 2 zelfstandige).
Daar zijn achteraf nog 31 huishoudens bijgekomen.
Het aantal in de maanden april en mei stond op de peildatum op 13. Ook dat aantal wordt later nog naar boven bijgesteld.

| | |
|---|---|
| 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 34,2%<br>12-maands trendpercentage WIL in Divosa benchmark is 37,4% |

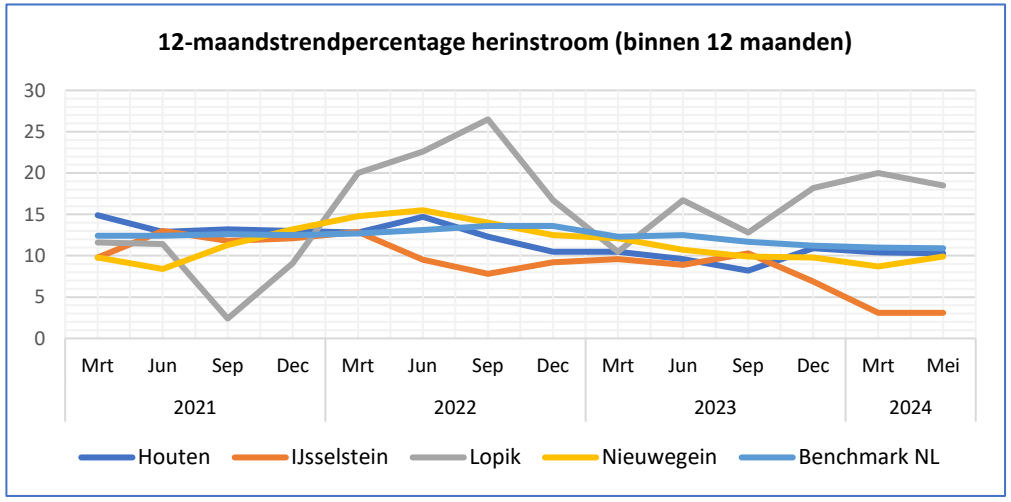
**Gemiddeld percentage herinstroom binnen 12 maanden (12-maands trend)**

Trendpercentage

| Gemeente | 2021 | | | | 2022 | | | | 2023 | | | | 2024 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Mrt | Jun | Sep | Dec | Mrt | Jun | Sep | Dec | Mrt | Jun | Sep | Dec | Mrt | Mei |
| Houten | 14,9 | 12,9 | 13,2 | 13,0 | 12,8 | 14,7 | 12,3 | 10,5 | 10,5 | 9,6 | 8,2 | 10,9 | 10,4 | 10,3 |
| IJsselstein | 9,8 | 13,0 | 11,8 | 12,1 | 12,9 | 9,5 | 7,8 | 9,2 | 9,6 | 8,9 | 10,3 | 6,9 | 3,1 | 3,1 |
| Lopik | 11,6 | 11,4 | 2,4 | 9,1 | 20,0 | 22,6 | 26,5 | 16,7 | 10,5 | 16,7 | 12,8 | 18,2 | 20,0 | 18,5 |
| Nieuwegein | 9,8 | 8,4 | 11,3 | 13,2 | 14,8 | 15,5 | 14,0 | 12,5 | 12,1 | 10,7 | 9,9 | 9,8 | 8,7 | 9,9 |
| Gewogen gemiddelde WIL | 11,0 | 10,3 | 11,3 | 12,7 | 14,3 | 14,6 | 13,2 | 11,5 | 11,0 | 10,3 | 9,7 | 9,8 | 8,3 | 8,7 |
| Benchmark NL | 12,4 | 12,4 | 12,6 | 12,5 | 12,7 | 13,1 | 13,6 | 13,6 | 12,3 | 12,5 | 11,7 | 11,2 | 11,0 | 10,9 |

*Bron: Divosa benchmark werk en inkomen*

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




| | |
|---|---|
| Type KPI: | Opdracht |
| Doelstelling: | Gemiddeld percentage is lager dan de benchmark |
| Realisatie: | 2,7 procentpunt gunstiger dan de benchmark |

**Klanten met een instrument**

**Lopende activiteiten voor bijstandsontvanger en hun partners per 31-05-2024**

Aantal

| Soort activiteit | Houten | IJsselstein | Lopik | Nieuwegein | Totaal WIL |
|---|---|---|---|---|---|
| Intake en diagnose | 48 | 75 | 24 | 88 | 235 |
| Kennismaking en besluit | 45 | 84 | 24 | 119 | 272 |
| Ontwikkeling naar werk | 212 | 170 | 44 | 431 | 857 |
| Bemiddeling naar werk | 53 | 59 | 18 | 152 | 282 |
| Nazorg en begeleiden in werk | 90 | 83 | 42 | 142 | 357 |
| Vrijwilligerswerk en activering | 272 | 133 | 47 | 579 | 1031 |
| Hulp en ondersteuning | 220 | 245 | 101 | 317 | 883 |
| Geen actie mogelijk | 36 | 37 | 1 | 172 | 246 |
| Niet van toepassing | 168 | 25 | 13 | 224 | 430 |
| Nog niet ingedeeld | 29 | 28 | 5 | 7 | 69 |
| Totaal | 1.173 | 939 | 319 | 2.231 | 4.662 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Aantal klanten (incl. partners) | 611 | 582 | 179 | 1.399 | 2.771 |
| Gemiddeld aantal activiteiten per klant | 1,92 | 1,61 | 1,78 | 1,34 | 1,68 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Aandeel klanten zonder activiteit | 2,47% | 2,98% | 1,57% | 0,31% | 1,48% |
| Aandeel klanten met activiteit | 97,53% | 97,02% | 98,43% | 99,69% | 98,52% |

*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 werken aan uitkeringsonafhankelijkheid voor het huishouden.

| | |
|---|---|
| Type KPI: | Opdracht |
| Doelstelling: | Minimaal 90% van de klanten/partners heeft een activiteit |
| Realisatie: | Voor WIL als geheel was het aan het eind van het kwartaal 98,5%. |

**Afgehandelde werkprocessen bijzondere bijstand (gemiddelde doorlooptijd in dagen)**

Aantal dagen

| Regeling | 2021 | | | | 2022 | | | | 2023 | | | | 2024 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q1 | Q2 |
| Aanvraag Bewindvoering E-balie | 5 | 13 | 6 | 12 | 5 | 5 | 7 | 5 | 1 | | | | | |
| Aanvraag Bijzondere Bijstand | 86 | 96 | 87 | 79 | 73 | 59 | 64 | 67 | 93 | 85 | 91 | 117 | 98 | 68 |
| Aanvraag CZV | 105 | 268 | | | | | | | | | | | | |
| Aanvraag CZV zaak | 28 | 66 | 66 | 21 | 24 | 48 | 33 | 21 | 33 | 46 | 46 | 22 | 31 | 43 |
| Aanvraag IIT E-balie | 5 | 3 | 9 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 |
| Aanvraag kinderopvang | 82 | 94 | 103 | 99 | 89 | 64 | 63 | 87 | 67 | 70 | 81 | 81 | 93 | 93 |
| Aanvraag kinderopvang SMI | 75 | 49 | 47 | 44 | 49 | 59 | 41 | 54 | 63 | 52 | 35 | 47 | 41 | 41 |
| Aanvraag Stadspas E-balie | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 14 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 |
| Aanvraag Woonkostentoeslag | 68 | 52 | 77 | 74 | 54 | | 22 | 73 | 136 | 102 | 50 | 70 | 99 | 91 |
| Bijz bijst. rechtsbijstand en griffie | | | 83 | 74 | 62 | 55 | 51 | 63 | 69 | 64 | 62 | 50 | 69 | 86 |
| Bewindvoering | 79 | 100 | 94 | 90 | 62 | 54 | 54 | 59 | 74 | 97 | 104 | 106 | 96 | 90 |
| Borgstelling en saneringskrediet | | | 23 | | 3 | 32 | 9 | | | 30 | | 39 | 59 | 39 |
| Duurzame gebruiksgoederen | | | | | | | | | | | | | 78 | 0 |
| E-balie duurz. gebruiksgoederen | | 96 | | | | 1 | | 1 | | | | | 1 | 0 |
| Energietoeslag | | | | | | 25 | 29 | 26 | 40 | 9 | 18 | 13 | 38 | 19 |
| Individuele Inkomenstoeslag | 61 | 88 | 69 | 69 | 56 | 55 | 51 | 61 | 74 | 75 | 75 | 97 | 80 | 46 |
| Individuele studietoeslag | 26 | 28 | 30 | 34 | 12 | 50 | 97 | | | | 90 | | | |
| Kindpakket | 106 | 84 | 68 | 38 | 44 | 56 | 68 | 59 | 56 | 79 | | 32 | 68 | 60 |
| Kindpakket Lopik E-balie | 2 | 3 | 22 | 1 | 1 | 6 | 16 | 1 | 4 | 1 | 19 | 1 | 1 | 1 |
| Maatschappelijke participatie | 44 | 42 | 57 | 1 | 54 | 49 | 66 | 47 | 83 | 82 | | 54 | 57 | 0 |
| Maatsch. Participatie E-balie | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 3 | 13 | 1 | 1 | 4 | 12 | 1 | 1 | 1 |
| Medische kosten (nieuw in 2023) | | | | | | | | | | | 96 | 142 | 133 | 132 |
| Nieuwegein Stadspas | 33 | 5 | 33 | 36 | 36 | 3 | 10 | 19 | 48 | 33 | 26 | 37 | 66 | 42 |
| Statushouders | 34 | 39 | 44 | 42 | 39 | 31 | 25 | 29 | 32 | 35 | 37 | 8 | 10 | 9 |
| Statushouders reiskosten | | | | | | | | | | | | 92 | 72 | 68 |
| Studietoeslag | | | | | | | 26 | 32 | 70 | 65 | 41 | 64 | 78 | 78 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tegemoetkoming zorgkosten ambtsh. | | | 11 | 79 | | 2 | 2 | | | | | | | |
| Tandartskosten | | | | | | | | | | | | 100 | 128 | 103 |
| Versnelde aanvraag stadspas | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| WIL-direct toetsing | 67 | | 57 | | | | | | | | | | | |
| WMO maatwerkvoorz. Nieuwegein | | | | | | | | | | | | | | |
| Woninginrichting (nieuw in 2023) | | | | | | | | | | | 70 | 69 | 73 | 65 |
| Zorgkosten chronisch zieken | | | 25 | 52 | | | 45 | 35 | | 51 | 71 | 78 | | 22 |

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

Een aantal typen aanvragen wordt met voorrang afgehandeld. Daartoe behoort Kinderopvang SMI vanwege de hoge kosten.
Aanvragen Collectieve zorgverzekering krijgen ook voorrang, omdat ze zijn gebonden aan de ingangsdatum van de polis.

Aanvragen van statushouders worden met voorrang behandeld, vanwege de bijzondere omstandigheden. Als een van deze aanvragen incompleet is, wordt snel contact opgenomen met de aanvrager. Hoe eerder de aanvraag compleet is, hoe sneller we een besluit kunnen nemen.

| | |
|---|---|
| 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 |

**Respons- 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 | |

Voor het jaar 2024 sluiten wij qua definitie scherper aan bij de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS). Daarin wordt gesproken over maximaal 4 weken (28 dagen) waarbinnen het eerste gesprek moet plaatsvinden. Vervolgens geldt een maximale termijn van 8 weken na het eerste gesprek, voor het afgeven van de toelatingsbeschikking. WIL volgt de WGS en heeft deze termijn opgenomen in het beleidsplan.
De maximale doorlooptijd van het aanmeldings- en toelatingsproces komt daarmee uit op 12 weken (84 dagen). Deze fasering in het proces is gebruikt voor de prestaties 2024 die in onderstaande tabel zijn weergegeven.

Gemiddeld aantal dagen

| Fase van het proces | Wettelijke termijn | Realisatie WIL | |
|---|---|---|---|
| | | 2024-Q1 | 2024-April-Mei |
| Periode van aanmelding tot het eerste gesprek | 28 | 13,3 | 21,2 |
| Periode tussen het eerste gesprek en de toelatingsbeschikking, incl. plan van aanpak | 56 | 4,8 | 4,3 |
| Periode tussen aanmelding en afgifte plan van aanpak op hoofdlijnen | 84 | 24,6 | 26,1 |

Bron: Onview

Gemiddeld genomen bereikt 30 procent van de aanmeldingen niet de laatste fase (aanmelding ingetrokken, voldoet niet aan voorwaarden e.d.). Daarom kunnen de dagen in de kolommen niet worden opgeteld. Het gaat om verschillende aantallen per fase.

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

**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 Apr-Mei | 215 | 17 | 14 |
| Totaal 2024 | 599 | 55 | 33 |

**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 Apr-Mei | 303 | 52 | 24 |
| Totaal 2024 | 715 | 101 | 56 |

**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 Apr-Mei | 69 | 8 | 2 |
| Totaal 2024 | 191 | 18 | 8 |

**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 Apr-Mei | 685 | 99 | 70 |
| Totaal 2024 | 1.845 | 239 | 143 |

**Herinstroom schuldhulpverlening**

**Basisgegevens**

| Omschrijving | 2024 | | | Procent |
|---|---|---|---|---|
| | Q1 | April-Mei | Totaal | |
| Geregistreerde aanmeldingen | 116 | 91 | 207 | 3,4% |
| Daarvan in 5 jaar voorafgaand succesvol een traject doorlopen | 6 | 1 | 7 | |

Bron: OnView

*Definitie Divosa benchmark Armoede en Schulden*
Het gaat om het percentage klanten dat in een jaar een formele aanvraag tot toelating in de schuldhulpverlening heeft ingediend, waarbij de klant binnen een periode van 5 jaar voorafgaand aan de aanvraag een schuldhulpverleningstraject heeft doorlopen.

| Gemeente *) | Antal opnieuw aangemeld |
|---|---|
| Houten | 2 |
| IJsselstein | 2 |
| Lopik | 0 |
| Nieuwegein | 3 |

Bron: OnView

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

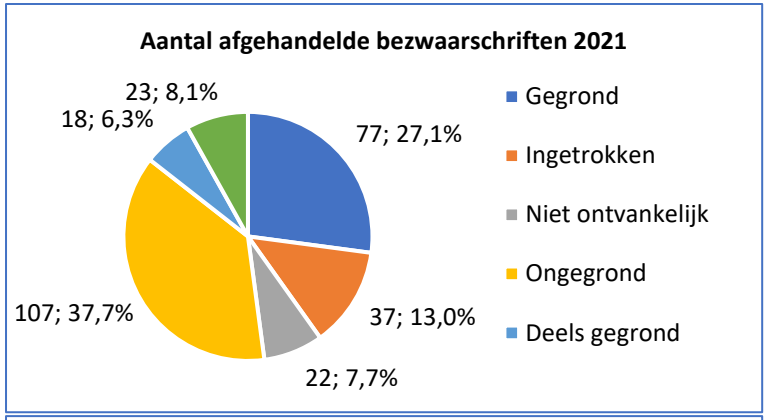
*Bron BKR monitor 2022*
Nederlanders komen vaak opnieuw in de problemen, nadat een eerder probleem is opgelost.
Bij 6,8 procent is dat al binnen 6 maanden het geval, oplopend naar 9,1 procent na 1 jaar. Na 5 jaar is het percentage toegenomen tot 13 procent.
Vooral het eerste half jaar blijkt een risicovolle periode, maar ook voor de daaropvolgende jaren is het belangrijk om te blijven monitoren om te voorkomen dat iemand nogmaals in de financiële problemen komt.
De kans op een betalingsprobleem wordt overigens aanzienlijk groter als iemand meerdere kredieten op zijn naam heeft staan.
De ambitie om als doelstelling maximaal 10% resp. 15% terugval te hanteren, zegt iets over de preventie en nazorg bij schuldhulpverlening.

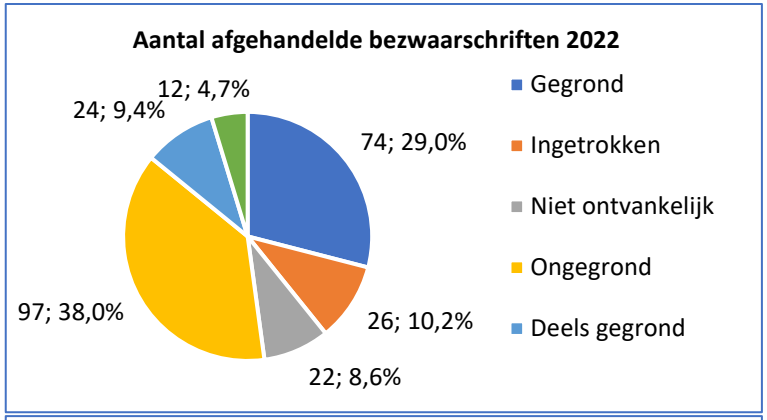
| | |
|---|---|
| Type KPI: | Opdracht |
| Doelstelling: | Minder dan 10 procent binnen 1 jaar |
| | Minder dan 15 procent binnen 5 jaar |
| Realisatie: | Beoordeling op jaarbasis |

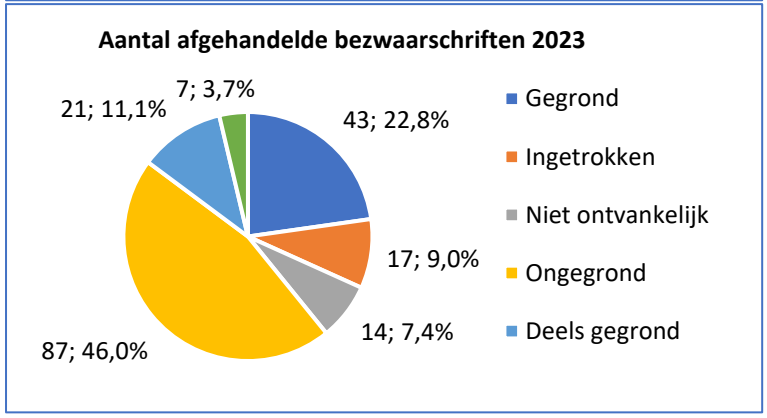
**Aantal bezwaarschriften en de afhandeling daarvan**

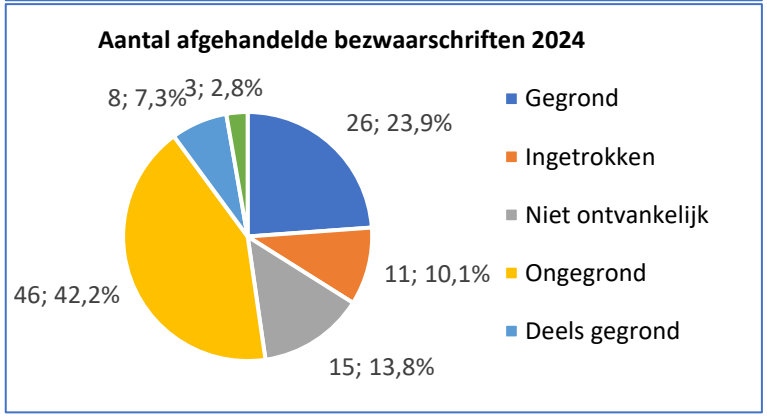
| Brongegevens | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|
| Gegrond | 77 | 74 | 43 | 26 |
| Ingetrokken | 37 | 26 | 17 | 11 |
| Niet ontvankelijk | 22 | 22 | 14 | 15 |
| Ongegrond | 107 | 97 | 87 | 46 |
| Deels gegrond | 18 | 24 | 21 | 8 |
| Ingetrokken (nieuw besluit) | 23 | 12 | 7 | 3 |
| Totaal | 284 | 255 | 189 | 109 |

Het aantal ongegronde bezwaarschriften neemt in de loop van de jaren procentueel gezien toe.
Het aantal ingetrokken bezwaarschriften neemt naar verhouding af. Door de jaren heen vertonen de diagrammen een vergelijkbaar beeld.
Het totaal aantal bezwaarschriften daalde in de afgelopen jaren, net als het deel daarvan dat gegrond wordt verklaard.


Aantal afgehandelde bezwaarschriften 2021
23; 8,1%
18; 6,3%
77; 27,1%
107; 37,7%
37; 13,0%
22; 7,7%
Gegrond
Ingetrokken
Niet ontvankelijk
Ongegrond
Deels gegrond


Aantal afgehandelde bezwaarschriften 2022
12; 4,7%
24; 9,4%
74; 29,0%
97; 38,0%
26; 10,2%
22; 8,6%
Gegrond
Ingetrokken
Niet ontvankelijk
Ongegrond
Deels gegrond

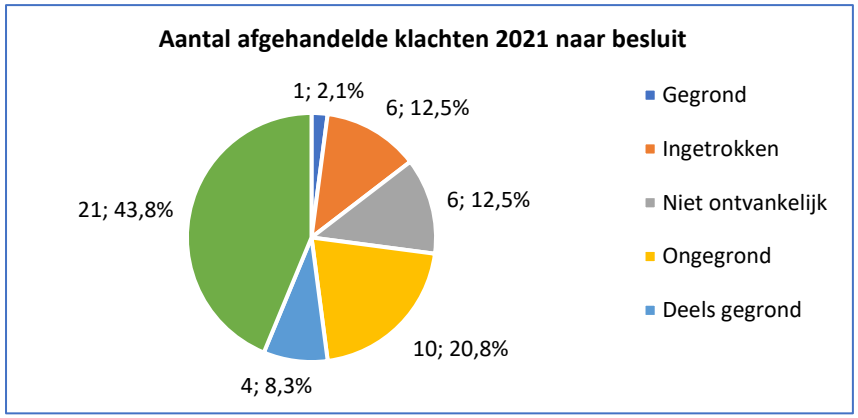

Aantal afgehandelde bezwaarschriften 2023
7; 3,7%
21; 11,1%
43; 22,8%
17; 9,0%
87; 46,0%
14; 7,4%
Gegrond
Ingetrokken
Niet ontvankelijk
Ongegrond
Deels gegrond

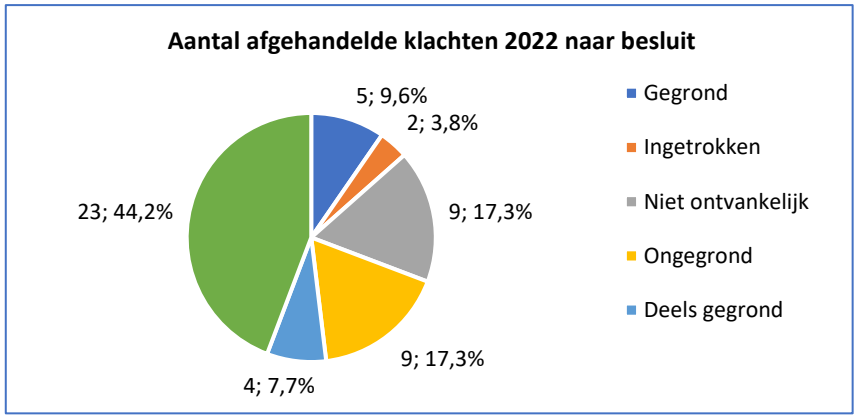

Aantal afgehandelde bezwaarschriften 2024
8; 7,3%
3; 2,8%
26; 23,9%
46; 42,2%
11; 10,1%
15; 13,8%
Gegrond
Ingetrokken
Niet ontvankelijk
Ongegrond
Deels gegrond

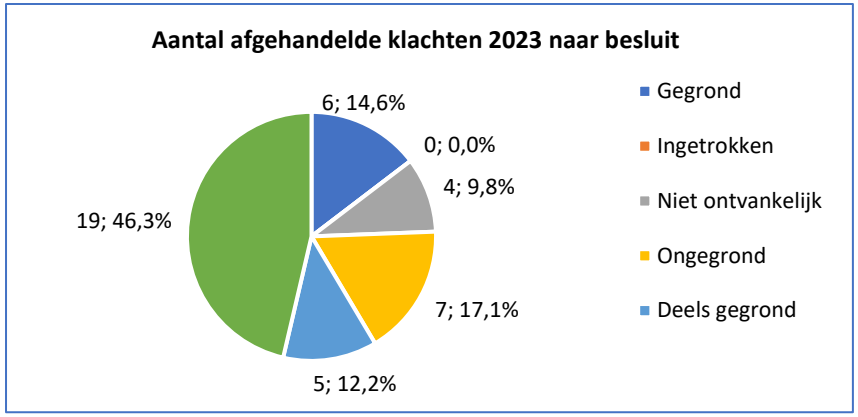
**Aantal klachten en de afhandeling daarvan**

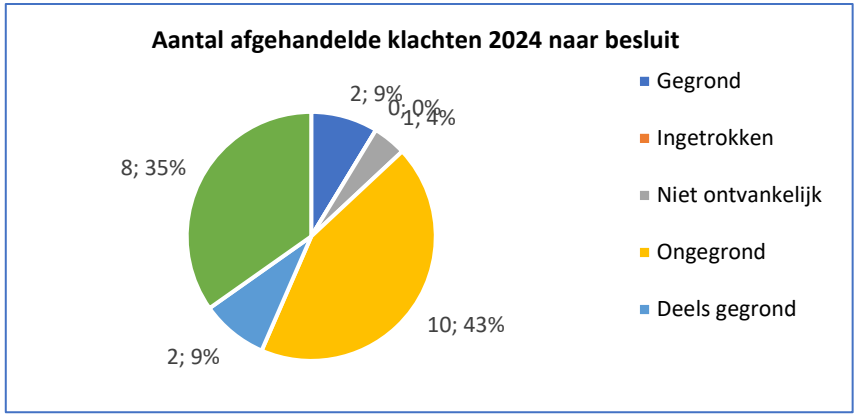
| Besluit | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|
| Gegrond | 1 | 5 | 6 | 2 |
| Ingetrokken | 6 | 2 | 0 | 0 |
| Niet ontvankelijk | 6 | 9 | 4 | 1 |
| Ongegrond | 10 | 9 | 7 | 10 |
| Deels gegrond | 4 | 4 | 5 | 2 |
| Wederzijdse overeenstemming | 21 | 23 | 19 | 8 |
| Totaal | 48 | 52 | 41 | 23 |

De donkerblauwe taartpunt betreft de gegronde klachten en de lichtblauwe de deels gegronde.
Wij doen ons best om het klantcontact professioneel te laten verlopen. Zowel de klant als wijzelf moeten daar tevreden over zijn. Klantbeleving begint immers bij goed klantcontact.
WIL ontvangt relatief weinig klachten, gezien het aantal klantcontacten dat jaarlijks met medewerkers plaatsvindt.





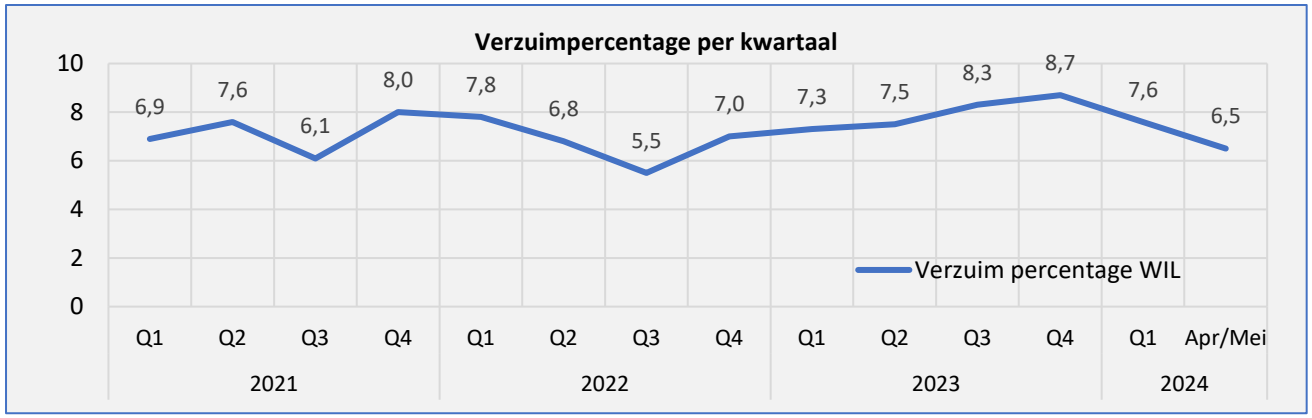



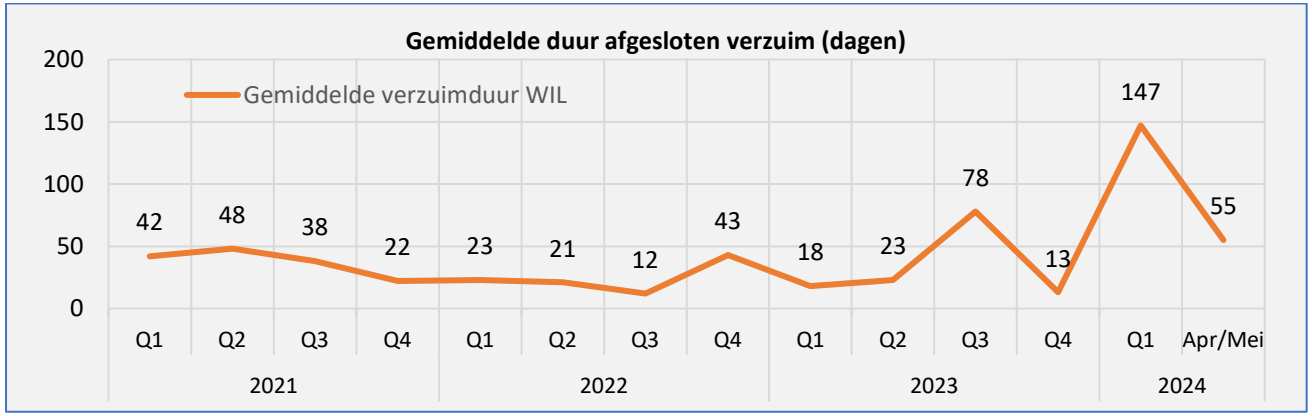

**Ziekteverzuim**

| Percentage ziekteverzuim en gemiddelde duur afgesloten verzuim | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Realisatie in periode | | Verzuim percentage WIL | Cumulatief percentage WIL | Gemiddelde verzuimduur WIL | Landelijk percentage |
| 2021 | Q1 | 6,9 | | 42 | 5,0 |
| | Q2 | 7,6 | | 48 | 5,0 |
| | Q3 | 6,1 | | 38 | 4,9 |
| | Q4 | 8,0 | 7,1 | 22 | 5,7 |
| 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 | 6,5 |
| | Q2 | 7,5 | | 23 | 5,6 |
| | Q3 | 8,3 | | 78 | 5,5 |
| | Q4 | 8,7 | 8,0 | 13 | 6,5 |
| 2024 | Q1 | 7,6 | | 147 | n.n.b. |
| | Apr/Mei | 6,5 | 7,2 | 55 | n.n.b. |

De gemiddelde duur is berekend op basis van het afgesloten verzuim. Verzuimreductie heeft onze voortdurende aandacht.
Voor 2024 (en komende jaren) is het landelijk verzuimcijfer van de bedrijfstak openbaar bestuur en overheidsdiensten onze referentie.
We zijn ons er van bewust dat verzuimreductie een grote uitdaging is, die we in samenwerking met onze arbodienst aangaan.

In het 1e kwartaal van 2024 zijn 4 langdurige verzuimsituaties beëindigd. Het gaat om verzuim van 126. 228, 339 en 235 dagen. Samen met enkele korte verzuimgevallen veroorzaakt dat de opvallend lange gemiddelde verzuimduur van 147 dagen.



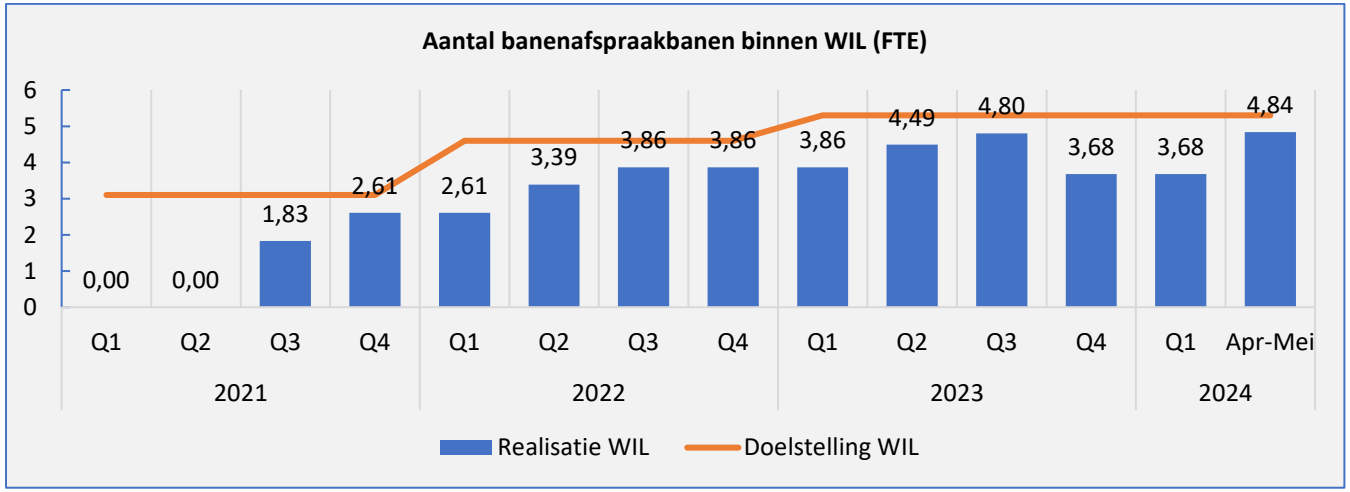




| | |
|---|---|
| Type KPI: | Opdracht |
| Doelstelling: | Verzuimpercentage is lager of maximaal gelijk aan landelijk verzuimcijfer overheid. |
| Realisatie: | Verzuim binnen WIL ligt boven landelijk percentage |

**Banenafspraak banen binnen WIL**

| Aantal banenafspraak banen binnen WIL gerealiseerd | | | |
|---|---|---|---|
| Periode | | Doelstelling WIL | Realisatie WIL |
| 2021 | Q1 | 3,1 | 0,00 |
| | Q2 | 3,1 | 0,00 |
| | Q3 | 3,1 | 1,83 |
| | Q4 | 3,1 | 2,61 |
| 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 |
| | Apr-Mei | 5,3 | 4,84 |

| | |
|---|---|
| Type KPI: | Opdracht |
| Doelstelling: | 5,30 FTE banenafspraak banen |
| Realisatie: | 4,84 FTE banenafspraak banen |

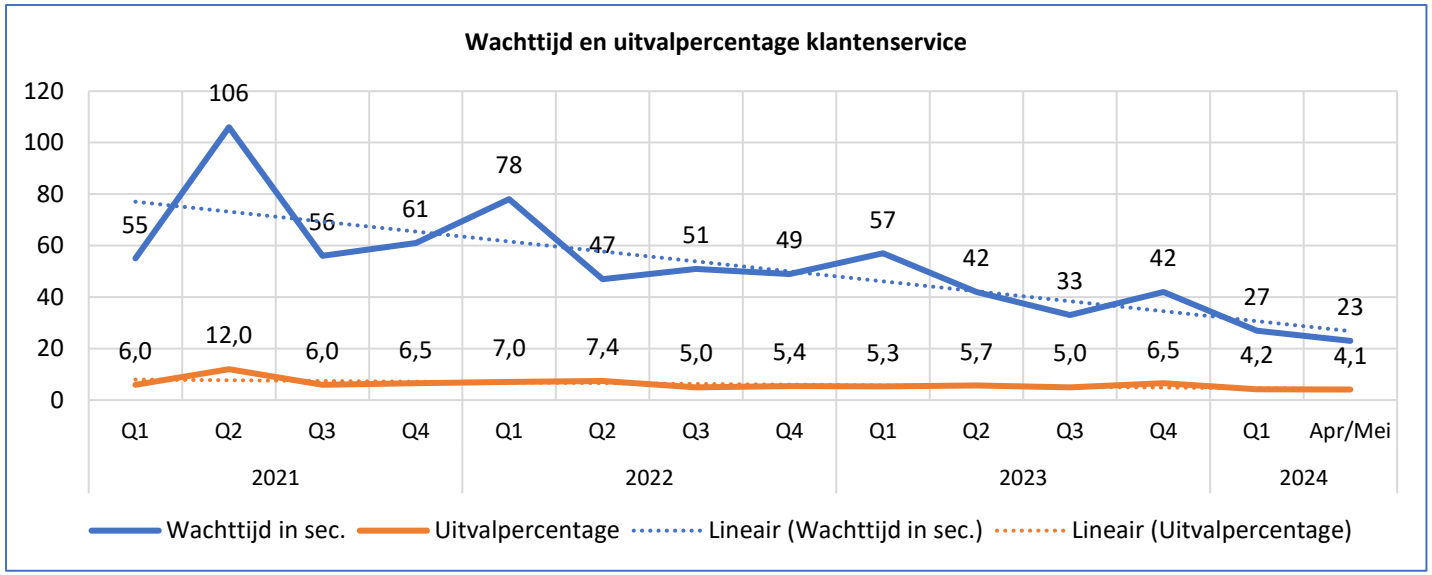


**Wachttijd en uitvalpercentage telefoon Klantenservice**

| Periode | | Doelstellingen WIL | |
|---|---|---|---|
| | | Wachttijd in sec. | Uitvalpercentage |
| | | Max. 55 seconden | Max. 10% |
| 2021 | Q1 | 55 | 6,0 |
| | Q2 | 106 | 12,0 |
| | Q3 | 56 | 6,0 |
| | Q4 | 61 | 6,5 |
| 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 |

Telefonisch contact met WIL begint met een korte meldtekst. Het mag in totaal 55 seconden duren tot de klant daadwerkelijk een medewerker spreekt. Het aantal succesvolle contacten (de verbinding wordt niet voortijdig verbroken) moet minimaal 90 procent zijn.
Klantenservice voert naast de telefonie ook backoffice taken uit.
De bezetting stemmen we zo goed mogelijk af op de verwachte drukte.
De gemiddelde wachttijd verbeterde in april en mei evenals het uitvalpercentage.
Beide doelstellingen zijn in de afgelopen maanden gehaald.

| | |
|---|---|
| Type KPI: | Opdracht |
| Doelstelling: | Wachttijd minder dan 55 seconden en uitval maximaal 10 procent |
| Realisatie: | Wachttijd in 2024-April/Mei was 23 seconden en de uitval was 4,1 procent |


Wachttijd en uitvalpercentage klantenservice
120
100
80
60
40
20
0
106
78
55
56
61
47
51
49
57
42
33
42
27
23
6,0
12,0
6,0
6,5
7,0
7,4
5,0
5,4
5,3
5,7
5,0
6,5
4,2
4,1
Q1
Q2
Q3
Q4
Q1
Q2
Q3
Q4
Q1
Q2
Q3
Q4
Q1
Apr/Mei
2021
2022
2023
2024
Wachttijd in sec.
Uitvalpercentage
Lineair (Wachttijd in sec.)
Lineair (Uitvalpercentage)