

Kwartaalrapportage 3^e kwartaal 2024

Inhoud

1. VOORWOORD.....	3
2. Q3 IN EEN NOTENDOP.....	4
3. WIL IN Q3: ENKELE RELEVANTE INTERNE EN EXTERNE ONTWIKKELINGEN	5
4. UPDATE ONTWIKKELAGENDA WIL.....	6
5. PROGRAMMA INKOMEN.....	9
6. PROGRAMMA WERK.....	12
7. PROGRAMMA INKOMENSONDERSTEUNING.....	22
8. BEDRIJFSVOERING.....	34

1. VOORWOORD

Voor u ligt de derde kwartaalrapportage 2024 van Werk en Inkomen Lekstroom, kortweg Q3-2024 genoemd. In deze kwartaalrapportage beschrijven we wat we in het derde kwartaal van 2024 hebben gerealiseerd, waar we wel of niet op koers liggen en wat we hieraan zo nodig willen doen. We beschrijven ook kort overall en per programma de context en enkele bijzonderheden. Dit doen we sinds begin dit jaar in een andere vorm dan u van ons gewend bent, met het Kwaliteitskompas als leidraad. We denken hiermee beter met u het goede gesprek te kunnen voeren over hoe we het doen, in relatie tot wat u van ons vraagt (onze opdracht en onze prestaties).

Volgens de gemaakte afspraken zijn de cijfers van het 2^e kwartaal (i.c. april en mei) opgenomen in de tussenrapportage 2024. Deze 3^e kwartaalrapportage verschijnt weer als afzonderlijk document. Omdat de tussenrapportage de eerste 5 maanden van 2024 besloeg, bevat deze 3^e kwartaalrapportage de 4 maanden daarna. We hebben het dus niet over 3 gelijke perioden.

De voorliggende kwartaalrapportage is nog steeds in ontwikkeling. Op de 1^e kwartaalrapportage ontvingen we overwegend positieve reacties. Er zijn ook enkele opmerkingen en suggesties ontvangen. Die zijn deels verwerkt, op weg naar een meer definitieve opzet en vormgeving. Als uitgangspunt voor onze opdracht en de context sluiten we aan bij de Begroting 2025. Voor wat betreft de KPI's en kerncijfers sluiten we aan bij de afspraken die we hierover met elkaar hebben gemaakt in het verlengde van de Begroting 2024.

Als we terugblikken op het afgelopen kwartaal, dan constateren we dat we nog steeds op koers liggen. Ondanks de stevige uitdagingen waarvoor we staan en de druk die we ervaren, helpen we klanten en inwoners met grote inzet gericht vooruit op het gebied van inkomensondersteuning, schulden en participatie.

We wensen u veel leesplezier.

Met vriendelijke groet,

R. Esser
Directeur Werk en Inkomen Lekstroom

W. Eggengoor
Voorzitter algemeen en dagelijks bestuur

2. Q3 IN EEN NOTENDOP

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

Programma binnen begroting WIL	Dienstverlening goed?	Financieel op koers?
Programma Inkomen	Dienstverlening blijft op hoog niveau. Blijft hard werken, maar extra formatie op aanvraagproces helpt gemotiveerd te blijven (omdat de werkdruk daalt en onze klanten goed geholpen kunnen blijven worden). Verzuim is gedaald.	Prijsstijgingen uitkeringen en meer uitgaven aan LKS maken dat regelingskosten tot overschrijding gaan leiden (hogere stijgingen dan begroot/geraamd) Uitvoeringskosten gaan iets over begroting heen door CAO-stijgingen (lager begroot/geraamd dan werkelijk)
Programma Werk	Dienstverlening blijft op hoog niveau. Alle vacatures worden (nog) tijdig ingevuld, zodat de dienstverlening gecontinueerd kan worden en de werkdruk geen negatieve uitwerking heeft op de prestaties en vitaliteit van de medewerkers. Het verzuim is gedaald, ook binnen de lokale werkteams.	Uitvoeringskosten gaan iets over begroting heen door CAO-stijgingen (lager begroot/geraamd dan werkelijk)
Programma Inkomensondersteuning	Dienstverlening blijft op hoog niveau. De doorlooptijden voor bijzondere bijstand en minimaregelingen worden merkbaar korter. De wachttijd van schuldhelpverlening is binnen acceptabele grenzen. Blijft hard werken, maar extra formatie op aanvraagproces helpt gemotiveerd te blijven (omdat werkdruk daalt en klanten goed geholpen kunnen blijven worden). Verzuim is gedaald.	Beleidsaanpassingen leiden tot hogere uitgaven voor bijzondere bijstand. Met name voor woninginrichting en reiskosten. Een hoger bereik voor de Individuele Inkomens toeslag leidt tot hogere regelingskosten. Meer dienstverlening aan meer statushouders leidt ook tot hogere kosten dan begroot/geraamd. Uitvoeringskosten gaan iets over begroting heen door CAO-stijgingen
Programma Bedrijfsvoering	Dienstverlening blijft op niveau. Wel wordt er een behoorlijke werkdruk ervaren. Ook dit kwartaal hadden we nog last van tijdelijke werkplekken en een geïmproviseerde receptie voor onze inwoners. Dit kwartaal hebben we ook verkent wat er nodig is om onze dienstverlening verder te verbeteren. Aandachtspunt is wel de kwetsbare bezetting van de receptie en ons KSV. Door vakantierechten en verzuim, werd een aantal momenten lastig in te vullen. Ook waren er technische problemen, door veranderingen in de software van ons belsysteem.	We zijn er niet in geslaagd om nieuwe werknemers te vinden voor Finance & Control en voor enkele deskundige projecten. Dit heeft geleid tot hogere inhuur dan begroot.

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

Het 3^e kwartaal van 2024 was het qua aanvragen gebruikelijk druk. Bij Bijzondere regelingen zien we een toename van het aantal aanvragen. Dat beeld komt overeen met voorgaande jaren. Doorgaans nemen de aantallen naar het einde van het kalenderjaar toe. In het 3^e kwartaal is het bijstandsvolume met 26 huishoudens afgenomen tot 2.351. Ook het aantal klanten met een schuldentrajact nam licht af. Om grote aantallen gaat het niet (ca. 1%).

De krapte op de arbeidsmarkt is nog steeds groot; er is dus nog veel werk. Wie kan en wil werken (zonder al te veel ondersteuning) is of gaat aan het werk. Dat laten ook de UWV-uitstroomcijfers zien. Minder dan 2 procent van de WW-gerechtigden komt na afloop van de WW-periode in de bijstand terecht. Ons klantenbestand staat dan ook ver(der) van de arbeidsmarkt af. Dat zien we ook terug in relatief lage uitstroom- en plaatsingscijfers.

Ons klantenbestand is en blijft een bestand met veel klanten met multi-problematiek, waarbij samenwerking, aandacht en goed aansluiten op de leefwereld essentieel zijn om resultaten te boeken. Deze resultaten zijn grotendeels niet te kwantificeren.

In het 3^e kwartaal is het ziekteverzuim binnen WIL opgelopen naar 6,8 procent, nadat het in het 2^e kwartaal 6,2 procent bedroeg. Ook het cumulatieve verzuim 2024 komt tot nu toe uit op 6,8 procent. Hoewel het nog boven onze doelstelling ligt, is het verzuim wel afgenomen ten opzichte van vorig jaar toen het cumulatief op 8,0 procent uitkwam.

Ook al hebben we ondertussen (bijna) een nieuw kabinet, op diverse voor WIL belangrijke dossiers is nog geen helderheid. Hierbij moet u denken aan de Participatiewet in Balans, maar ook de Wet Pauzeknop Schuldenbewind.

De druk van het 'ravijnjaar' is voor WIL voelbaar. We zijn samen met de Lekstroomgemeenten begonnen met de verkenning van een aantal kansrijke opties om onze opdracht en dienstverlening meer in balans te kunnen brengen met de schaarse middelen die gemeenten (straks) hebben. En waar nodig onze dienstverlening waar nodig verder (nog) eigentijdser te maken. In de uitvoering hebben we de facto in 2024 hiervan nog weinig last gehad, mede gelet op de coulante houding van de Lekstroomgemeenten extra middelen/formatie voor het tussenjaar 2024 beschikbaar te willen stellen. Tegelijk heeft de verkenning en voorbereiding van de implementatie hiervan het management en de staf veel tijd en hoofdbrekens gekost; deze tijd is de uitvoering in zekere zin 'tekort' gekomen.

Samen met WerkWJSS en de Lekstroomgemeenten hebben we ook in Q3 weer verdere stappen gezet in de verkenning van een nieuwe sociale infrastructuur om inwoners en klanten met een beperkt verdienvermogen duurzaam, naar vermogen en passend te kunnen participeren op de arbeidsmarkt, met begeleiding en Loonkostensubsidie waar nodig.

4. UPDATE WIL OP ENKELE GROTE DOSSIERS

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

Handhaving terug op niveau

Per 1 februari 2024 is de formatie terug op niveau gebracht. Hangende de uitkomsten van de kansrijke opties in het kader van de bezuinigingsronde, wordt de vacature die is ontstaan per 1 april echter niet ingevuld. Dat betekent dat de formatie vanaf Q2 met 1 is fte is gedaald. Op de korte termijn is het effect op onze dienstverlening hierdoor gering, mede door het beperkte aantal signalen dat we nu binnenkrijgen. Voor de (middel)lange termijn heeft dit uiteraard wel implicaties. Tot het moment van besluitvorming over de kansrijke opties zullen we de huidige situatie evenwel houden zoals die is.

Op het moment worden 3 junior handhavers intern en on the job opgeleid, aangezien er op de huidige arbeidsmarkt geen ervaren handhavers te vinden waren. Dat betekent dat de ambities ten aanzien van handhaving de komende jaren sowieso al niet te hoog kunnen worden gesteld.

Digitaliseren/automatiseren dienstverlening

Op 9 september 2024 is 'MijnWIL!' van start gegaan; de nieuwe digitale dienstverlening van WIL. Daardoor wordt veel papierwerk voor klanten en WIL verleden tijd. Het is nog te vroeg om over de ervaringen te kunnen rapporteren. Dat doen we op een later moment.

Businesscase Bewindvoering

De Businesscase Bewindvoering loopt inmiddels meer dan een jaar. In eerste instantie is er veel tijd en energie gestoken in het opbouwen van een netwerk, het realiseren van een begeleidingstraject (met Plinkr) en het trainen en begeleiden van bewindvoerders in de aanpak. In september 2023 is het eerste traject gestart, gevolgd door meer. In december 2023 waren we zover dat de eerste klant het hele traject succesvol heeft doorlopen. De succesvolle afronding van een traject is een voorwaarde voor de rechter, om een beschikking af te geven, waarmee het bewind wordt opgeheven. In januari 2024 hebben we de eerste beschikking ontvangen, waardoor op 1 februari 2024 de eerste onderbewindstelling is beëindigd. Dit hebben we als een succes kunnen vieren. Vanaf februari 2024 is de eerste nazorg opgestart. Dat wil zeggen dat we ook ná de beëindiging van het bewind een vinger aan de pols houden, om terugval te voorkomen. Een traject duurt in totaal 14 weken. Het succesvol doorlopen van een traject is, zoals gezegd, een voorwaarde om tot beëindiging van het bewind te komen. Inmiddels is het netwerk en het aantal deelnemers gegroeid en kunnen we spreken van meerdere successen.

In deze businesscase werken we nauw samen met Plinkr. Er is een gebruikersgroep van Plinkr, die de samenwerking continu monitort en met verbetervoorstellen komt. Daarmee kunnen we ervaringen uitwisselen en leren van andere organisaties. Dit levert ook een platform op, waarbinnen we nieuwe bewindvoerders kunnen aanspreken en overtuigen ook mee te gaan doen.

Vanuit WIL bieden wij begeleiding aan de individuele klant. Wij beoordelen of een klant past binnen de doelgroep. Anders gezegd: is deze klant klaar om via dit traject los te komen van zijn bewindvoering. Vervolgens begeleiden en coachen we de klant door het proces heen. We helpen bij de onderdelen die de klant moet doorlopen en we zorgen voor nazorg, na beëindiging. Per deelnemer bieden we ongeveer 15 uur ondersteuning. De nazorg is op verzoek en naar behoefte (extensieve begeleiding) en bestrijkt een periode van ongeveer 3 maanden na beëindiging.

De Businesscase is opgezet om de uitgaven op bijzondere bijstand te verminderen. Dat doen we door klanten met een onderbewindstelling te begeleiden naar financiële zelfredzaamheid. In de praktijk blijkt regelmatig dat klanten niet of nauwelijks uit bewindvoering kunnen. En het blijkt ook dat regelmatig klanten wél uit bewindvoering zouden kunnen, maar geen bijzondere bijstand ontvangen. Om de relatie met bewindvoerders goed te laten zijn, pakken we ook situaties op, waarbij er geen directe besparing op de bijzondere bijstand wordt gerealiseerd. Deze inwoners worden ook geholpen richting financiële zelfredzaamheid. Dit vertaalt zich dus niet direct terug in een financiële besparing, maar heeft wel een flinke maatschappelijke impact.

Totaal aantal deelnemers: 43 (van wie 29 met bijzondere bijstand).

Totaal aantal benaderde bewindvoeringskantoren: 37.

Van de 27 deelnemers tot nu toe, zijn er 4 definitief uitgestroomd, met afronding van hun onderbewindstelling. Succesvolle uitstroom dus. Drie personen zijn uitgestroomd, zonder beëindiging van hun bewind. In deze situaties is tussentijds duidelijk geworden dat onderbewindstelling de beste oplossing voor hen is en blijft. 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. Per gemeente zien de aantallen er zo uit, tot en met september 2024.

Gemeente	Aantal deelnemers november 2023	Aantal deelnemers maart 2024	Aantal deelnemers september 2024
Houten	4	7	11
IJsselstein	2	4	8
Lopik	1	1	2
Nieuwegein	7	15	22

Werk Dienstverlening (WD) -vorming

In de eerste 3 kwartalen van 2024 heeft team werkdienstverlening zich verder ontwikkeld tot een effectief en efficiënt dienstverleningsteam. Het richt zich volledig op de verduurzaming van werkplekken voor mensen met een structurele arbeidsbeperking. Naast de uitvoering van het werkgeverschap en de begeleiding van de doelgroep Wsw, organiseert en faciliteert dit team nu ook voor de doelgroep Beschut het werkgeverschap en de begeleiding. Daarnaast wordt vanuit dit team ondersteunende specialistische dienstverlening gefaciliteerd voor de gemeentelijke lokale werkteams. Gediplomeerde en gecertificeerde professionals worden ingezet voor jobcoaching, loonwaardebepalingen en arbeidsdeskundig advies. Ook geeft het team uitvoering, namens de lokale werkteams, aan complexe administratieve handelingen ten behoeve van het verduurzamen van de regelingen Banenafpraak en Beschut Werk en voor kleinere regelingen met complexe verantwoordingsprocessen.

Banenafpraak banen (BAB)

Eerst de cijfers. Vanuit het Sociaal Akkoord van 1 januari 2020 heeft WIL de verantwoordelijkheid om 5,3 banenafpraak banen BAB (3,75 fte) te realiseren. Eind 2023 werkten er 5 BAB-medewerkers (=3,68 fte) bij WIL. Op een zorgvuldige manier, met voldoende begeleiding én waarborging van de continuïteit van de BAB-medewerkers die al bij WIL werken, willen we het aantal laten groeien.

HR; het vinden van nieuwe collega's

Voor de meeste vacatures slagen we er nog steeds in nieuwe en goede medewerkers te vinden. Dit kost ons meer moeite dan voorheen en we zijn regelmatig genooddacht de functie-eisen naar beneden bij te stellen. In onze werving maken we vooral gebruik van Gemeentebanen en LinkedIn. Gemeentebanen levert voor alle soorten functies veel traffic op. LinkedIn zetten we niet alleen in om onze vacatures zichtbaar te maken. We maken ook actief gebruik van de recruitermodule om actief naar geschikte kandidaten te zoeken. Voor wat betreft onze inhuur maken we sinds 1 april 2024 gebruik van brokerpartij Flextender, een onafhankelijke bemiddelaar in tijdelijk personeel die voor ons de volledige interim-markt ontsluit. Met de handhaving op zzp-overeenkomsten per 1-1-2025 in aantocht, treffen we zoveel mogelijk maatregelen om de expertise van deze doelgroep zoveel mogelijk te kunnen blijven benutten.

ICT-transitie

WIL verzorgt niet de eigen ICT, maar neemt deze als dienst af van ICT Houten. WIL heeft hiertoe een (beperkte) eigen beheer-, regie en ondersteuningsorganisatie. Houten heeft inmiddels hun ICT ge-outsourced aan AsapCloud. De samenwerking met ICT Houten wordt opnieuw gecontracteerd voor de periode 2025/2030 en we zijn dit daartoe aan het inrichten en afstemmen. Enkele zaken die daarbij aandacht krijgen en invloed hebben op de transitie van die ICT en achterliggende dienstverlening van Houten aan WIL zijn:

- We hebben een heldere overleg- en escalatiestructuur van relevante betrokkenen op alle niveaus nodig. Het partnerschap en de wederzijdse verwachtingen en aanspraken (lees: trekkingsrechten op advies en ondersteuning) daarin van de ICT-samenwerking moet helder worden. We werken nu samen met ICT Houten aan een actueel contract, SLA en DAP.
De nieuwe afspraken worden later dit jaar vastgelegd en dan zal duidelijk worden welke keuzes er nog mogelijk zijn. De rol-/taakverdeling en functiescheiding tussen WIL (functioneel) en ICT Houten (technisch) moet eenduidig zijn, alsmede de rol die zij spelen richting hun leverancier AsapCloud en de meerwaarde daarvan voor WIL.
- We hebben te maken met specifieke wet- en regelgeving rondom onder meer ICT, Informatiemanagement en informatiebeheer (denk ook aan Rijkseisen, Logius, Digid, Gibit-inkoopvoorwaarden, VNG, common ground, IBD/veiligheid en AVG/privacy etc.). Met ICT Houten wordt afgesproken wat er hieromtrent van hen wordt verwacht.
- We streven naar maximaal in SaaS-Cloud, minimaal (lees: conform wet- en regelgeving) on-premise (op eigen servers). Ontwikkeling en beheer (inclusief monitoring) van SaaS-Cloud/on-premise koppelingen is van levensbelang voor de continuïteit van de WIL-dienstverlening. Met de koers richting SAAS/Cloud, wordt de rol van on-premise (op eigen servers) applicaties kleiner. We willen dat ICT Houten dit actief/planmatig ondersteunt en oplossingen implementeert om dit mogelijk te maken. We verwachten dat we dit in een aparte overeenkomst moeten vast gaan leggen en de monitoring van koppelingen door ICT Houten laten intensiveren.
- De ICT moet stabiel zijn, waarbij het netwerk tevens voldoende passende mogelijkheden voor verandering en/of innovatie biedt. Dit heeft mogelijk financiële consequenties. De voorbereiding voor een nieuwe ICT-werkplek (ter vervanging van RDS), de virtuele/fysieke verhuizing van het WIL-serverpark en de brede invoering van Teams-bellen is in volle gang.

5. PROGRAMMA INKOMEN

5.1 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 beperkt; we gaan namelijk uit van vertrouwen en geloven in de kracht van het gesprek (op zijn tijd) om de rechtmatigheid van een uitkering te borgen. Het beleidsplan 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.

5.2 Wat heeft er tot nu toe in 2024 bij Inkomen gespeeld?

Voor wat betreft Inkomen hebben we in 2023 de noodklok geluid: de werkdruk was er te hoog, mede gelet op de omvang en aard van het klantenbestand en de dienstverlening die nodig is om klanten goed en passend gericht te helpen. Deze werkdruk is in het 1e kwartaal iets omlaag gebracht door extra personele inzet, maar bleef nog steeds hoog. In de het 2e en 3e kwartaal is de werkdruk genormaliseerd door de maatregelen die we hebben genomen en de extra capaciteit.

We zijn verder volop aan de slag met de ontzorging van de statushouders in de Lekstroom, conform onze afspraak (zie kader hieronder).

5.3 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
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 nieuwe KPI die nog nader wordt uitgewerkt. Expert guess WIL is ongeveer 95%. Meting is complex en niet eenvoudig uitvoerbaar. Er is geen nulmeting voorhanden.
Klanttevredenheid t.a.v. bejegening en overall >7,5	Het oordeel van inwoners/klanten is bepalend of we op de goede weg zijn denken we. Vooral als we laag scoren levert dat belangrijke input voor bijstelling op.	In 2022/2023 voor het laatst gemeten. Score was een 7,6. Het volgende klanttevredenheidsonderzoek moet nog plaatsvinden.
We blijven binnen de begroting (=Nullijn); eventuele overschrijdingen worden vooraf geaccordeerd	De gemeentelijke middelen zijn beperkt waardoor keuzes noodzakelijk zijn. Door te rapporteren op deze KPI kan tijdig bijgestuurd worden (aan gemeente en WIL kant). Daar waar we (dreigen te) overschrijden lichten we toe waarom.	Deze KPI is onderdeel van de tussenrapportage en de jaarrekening. In die P&C documenten gaan we nader op deze KPI in.

Hoe lastig ook dit hard te maken is; in onze ogen hebben we in Q3 gedaan wat van ons gevraagd is.

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

- Het aantal klanten BUIG aan het eind van Q3 met weergave van het aantal jongeren.
- De ontwikkeling van het bijstandsvolume in 2024 en eerdere jaren.
- Het aantal klanten per regeling aan het eind van Q3.
- De samenstelling van het bestand naar leeftijd en geslacht in aan het eind van Q3.
- De samenstelling van het bestand naar leefvorm en leeftijd aan het eind van Q3.
- De ontwikkeling van de gemiddelde nettoprijs van een uitkering.
- De regelingskosten BUIG in 2024 tot nu toe.
- Het aantal en de aard van de openstaande vorderingen plus het bedrag aan het eind van Q3.

Nog in ontwikkeling is het kerncijfer 'bereik van de Participatiewet'. Hierover hopen wij in een van de volgende Q-rapportage te kunnen berichten.

Kader: ontzorging statushouders

Bij de verstrekking van de uitkering krijgt de statushouder voor de periode van 3 maanden een budgetrekening. Hier wordt het bedrag inclusief toeslagen op gestort en worden huur, gas, water en licht van betaald. Zo komt de statushouder niet tekort in de eerste periode: geen statushouder meer naar de voedselbank. In de 3 maanden erna wordt gekeken wat voor de statushouder het beste vervolg is: geen ondersteuning, budgetbeheer of bewindvoering.

Het overbruggingskrediet dat de statushouder bij honorering van de uitkering krijgt, wordt opgehoogd met €100 euro (inflatiecorrectie) en de prijs van 1 maandabonnement (voor eerste maand vervoer naar school). In de verstrekking wordt aangegeven dat mensen dit gedeelte apart moeten houden voor reiskosten naar de inburgeringscursus. Vluchtelingenwerk stuurt hierop. Het overbruggingskrediet blijft een gift.

Na een paar weken/maanden begint de statushouder met inburgeringslessen. Hij kan voor de eerste reiskosten zijn overbruggingskrediet gebruiken. De doorlooptijd van de aanvraag reiskosten was nu 8 weken of meer, waardoor mensen in de problemen kwamen. WIL heeft maatregelen genomen en zet alles op alles om vanaf 1 januari een doorlooptijd van niet meer dan 4 weken te hebben.

De verantwoording van het inrichtingskrediet gaat van 100% van het bedrag naar 67% (2/3) van het bedrag.

6. PROGRAMMA WERK

6.1 Wat zouden we doen?

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

Onze activiteiten sluiten hierop aan.

- a. We bieden werkgeversdienstverlening aan voor werkgevers in de Lekstroom binnen de capaciteit die we hiervoor beschikbaar hebben. We doen dit op lokaal, regionaal en bovenregionaal niveau. Op dit laatste niveau werken we samen met andere WSP'en in onze arbeidsmarktregio. In nauw samenspel met de lokale werkteams zorgen we voor een effectieve match tussen werkzoekende en arbeidsmarkt.
- b. We werken binnen de setting van de 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 detachingsconstruct, 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 gebied. 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.

6.2 Wat heeft er tot nu toe in 2024 bij Werk gespeeld?

Halverwege 2024 is de nieuwe participatie- en re-integratieverordening gepubliceerd. De redenen van de aanpassing waren dat de eerdere verordening op onderdelen verouderd was en ook kregen gemeenten vanuit het Breed Offensief meer verplichtingen. Het aanpassen van de verordening bood ook kansen om werkgeversinstrumenten binnen de arbeidsmarktregio gelijk te trekken (harmoniseren).

Ook in de afgelopen kwartalen hebben we gewerkt aan de verdere opbouw van onze werkdienstverlening, parallel aan de verkenning van de sociale infrastructuur Lekstroom Werkt.

6.3 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
De duurzame uitstroom naar werk of zelfstandig beroep ligt op benchmarkniveau	We willen dat inwoners naar vermogen participeren. Voor een deel van onze klanten kan dat via economische participatie in de vorm van werk of als zelfstandige, waarmee zij dus financieel zelfstandig worden zodat er geen uitkeringsafhankelijkheid meer bestaat.	De KPI is op de bladzijde hierna uitgewerkt.
Het percentage herinstroom in de uitkering ligt lager dan het benchmarkniveau	Het percentage herinstroom zegt iets over de duurzaamheid van de uitstroom richting werk of zelfstandig beroep.	Ook deze KPI komt in het vervolg van dit hoofdstuk aan bod.
De tevredenheid van de werkgevers die wij bedienen > 7,5	Het oordeel van werkgevers is bepalend of we op de goede weg zijn. Vooral als we laag scoren levert dat belangrijke input voor bijstelling op. De tevredenheid van werkgevers wordt tegenwoordig op het niveau van de arbeidsmarkt Midden-Utrecht gemeten.	In 2023 voor het laatst gemeten op arbeidsmarktniveau. Score was een 7,6
Klanttevredenheid t.a.v. bejegening en overall >7,5	Het oordeel van inwoners/klanten is bepalend of we op de goede weg zijn denken we. Vooral als we laag scoren geeft dat een belangrijk signaal voor bijstelling.	In 2022/2023 voor het laatst gemeten. Score was een 7,6. Het volgende klanttevredenheidsonderzoek zal plaatsvinden in het eerste deel van 2025.
We blijven binnen de begroting (=Nullijn); eventuele overschrijdingen worden vooraf geaccordeerd	De gemeentelijke middelen zijn beperkt waardoor keuzes noodzakelijk zijn. Door te rapporteren op deze KPI kan tijdig bijgestuurd worden (aan gemeente en WIL kant). Daar waar we dreigen te overschrijden lichten we dat toe.	In de tussenrapportage en de jaarrekening komt deze KPI aan bod. Het is geen onderdeel van de 1 ^e en 3 ^e kwartaalrapportage.

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

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

Al met al denken we dat we in Q3 ook op Werk hetgeen gedaan hebben, wat van ons gevraagd is.

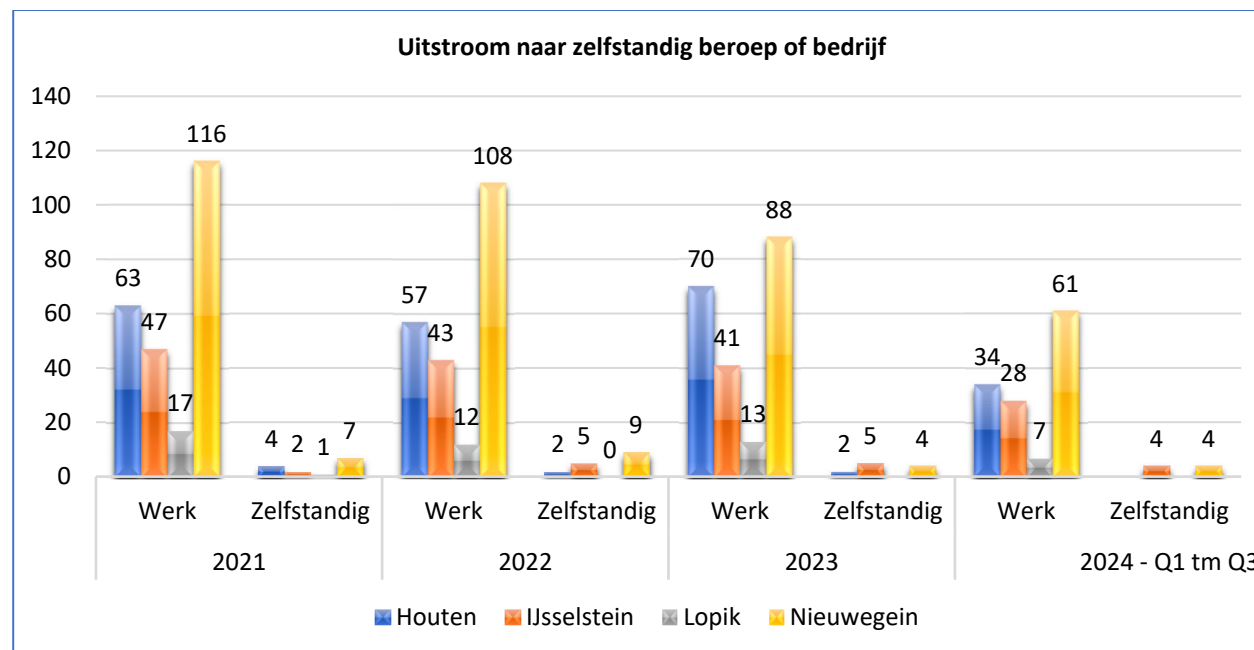
In de bijlage treft u ter zake een aantal relevante kerncijfers aan:

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

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

Huishoudens

Gemeente	2021			2022			2023			2024 - Q1 t/m Q3		
	Werk	Zelfstandig	Totaal	Werk	Zelfstandig	Totaal	Werk	Zelfstandig	Totaal	Werk	Zelfstandig	Totaal
Houten	63	4	67	57	2	59	70	2	72	34		34
IJsselstein	47	2	49	43	5	48	41	5	46	28	4	32
Lopik	17	1	18	12	0	12	13		13	7		7
Nieuwegein	116	7	123	108	9	117	88	4	92	61	4	65
Totaal	243	14	257	220	16	236	212	11	223	130	8	138



In de komende maanden volgen nog mutaties die invloed hebben op het totaal van de uitstroom naar werk tot en met september. Het totaal van 138 huishoudens tot en met het 3e kwartaal neemt ongetwijfeld nog toe, door beëindigingen met terugwerkende kracht.

Uit ervaring weten wij dat werken belangrijk is. Werken geeft een gevoel van eigenwaarde en bevordert de bestaanszekerheid. Uit de Divosa Benchmark Werk en Inkomen blijkt dat mensen die naast de bijstand werken, bijna 3 keer zo vaak naar werk uitstromen als mensen die geen parttime werk hebben gedaan. Werk is goed voor iemands algehele welzijn en vergroot de uitstroomkansen uit de bijstand. Als minder mensen afhankelijk zijn van bijstand, verlaagt dat ook de druk op het BUIG-budget dat het rijk aan gemeenten beschikbaar stelt.

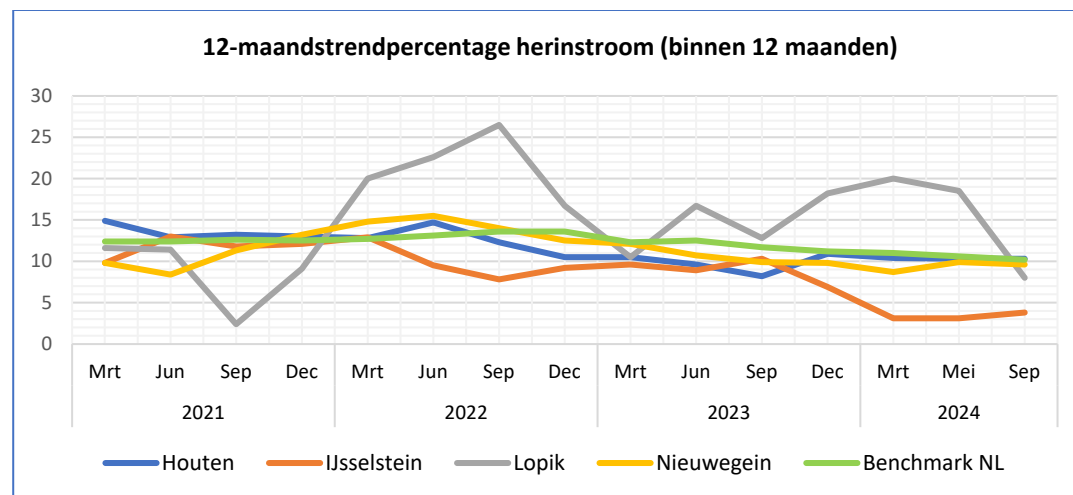
Type KPI:	Opdracht
Doelstelling:	Aandeel in de totale uitstroom is hoger of gelijk aan de Divosa benchmark
Realisatie:	12-maands trendpercentage van alle deelnemers in Divosa benchmark is 34,2%
	12-maands trendpercentage WIL in Divosa benchmark is 37,4%

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	Sep
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	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	3,8
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	8,0
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	9,6
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	8,3
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	10,6	10,2

Bron: Divosa benchmark werk en inkomen

Wijze van berekening: 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 er aansluitend een nieuwe uitkering wordt gestart (bijv. vanwege wijziging gezinssamenstelling), dan telt dit wel als uitstroom en instroom maar niet als herinstroom.



Type KPI:	Opdracht
Doelstelling:	Gemiddeld percentage is lager dan de benchmark
Realisatie:	1,9 procentpunt gunstiger dan de benchmark

Het percentage herinstroom geeft een indicatie van de duurzaamheid van de gerealiseerde uitstroom.

Als in de 12 maanden na het moment van volledige uitstroom, opnieuw een beroep op bijstand wordt gedaan, spreken we van herinstroom.

Het gemiddelde percentage in de Lekstroom ligt onder het benchmarkgemiddelde. Dat duidt op duurzame uitstroom bij WIL.

De percentages van Lopik fluctueren sterk als gevolg van de beperkte omvang van het bijstandsvolume.

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	1e halfjaar	3e kwartaal	Totaal
BBL	2	1	3		1	1	1	10	11	5	5	10
Arbeidsovereenkomst (on)bepaald	103	91	194	89	95	184	67	73	140	98	42	140
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	39	9	48
Leerwerktraject										2		2
Nieuw beschut	2	4	6	5	5	10	3	1	4			
Proefplaatsing				8		8				24	12	36
Social Return On Investment	8	23	31	25	2	27	12		12			
Stage/afstuderen											1	1
Werkervaringsplaats met baanintentie	41	28	69	12	7	19	54	26	80	63	20	83
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	1	3
Participatieplaats	4	1	5				1	1	2	7	3	10
Totaal	299	290	589	260	242	502	288	191	479	243	93	336

Bron: Registratie Lokale werkteams

Met ingang van 2024 worden de benamingen gebruikt van het Breed Offensief, zoals is afgesproken binnen de arbeidsmarktregio.

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 drie kwartalen van 2024 zijn 336 plaatsingen gerealiseerd, waarvan 48 op een garantiebaan.

Bron van de registratie in 2024	Aantal		
	1e halfjaar	3e kwartaal	Totaal
Lokaal werkteam Houten	51	35	86
Lokaal werkteam IJsselstein	59	16	75
Lokaal werkteam Lopik	12	3	15
Lokaal werkteam Nieuwegein	98	29	127
Poort	15	5	20
Arbeidsmarktregio		1	1
Doorstroompunt (vh Jongerenloket)	8	4	12
Totaal	243	93	336

Een plaatsing is niet hetzelfde als uitstroom uit de uitkering, maar verhoogt wel de kans daarop. Dat geldt vooral voor plaatsingen op arbeidsovereenkomsten. De werkgever moet tevreden zijn met de kandidaat. Het geldt ook voor plaatsingen op garantiebanen en werkervaringsplaatsen met baanintentie.

Het WerkgeversServicepunt houdt contact met relaties en ondersteunt werkgevers zo goed mogelijk. Dat is met de huidige krappe arbeidsmarkt van belang. Samenwerking met private partijen en binnen de arbeidsmarktregio is essentieel voor een goede werkgeversbenadering. Werkgevers worden daardoor beter geholpen.

Aandeel klanten met een instrument, activiteit of voorziening

Lopende activiteiten voor bijstandsontvanger en hun partners per 30-09-2024

Soort activiteit	Aantal				
	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	Totaal WIL
Intake en diagnose	36	53	15	58	162
Kennismaking en besluit	86	133	32	95	346
Ontwikkeling naar werk	200	156	53	440	849
Bemiddeling naar werk	55	61	16	170	302
Nazorg en begeleiden in werk	82	103	46	145	376
Vrijwilligerswerk en activering	342	150	62	602	1156
Hulp en ondersteuning	181	221	85	273	760
Geen actie mogelijk	87	78	4	270	439
Niet van toepassing	172	71	20	180	443
Nog niet ingedeeld	23	24	2	7	56
Totaal	1.264	1.050	335	2.240	4.889

2240

Aantal klanten (incl. partners)	631	590	180	1.375	2.776
Gemiddeld aantal activiteiten per klant	2,00	1,78	1,86	1,34	1,76

Aandeel klanten zonder activiteit	1,82%	2,29%	0,60%	0,31%	1,15%
Aandeel klanten met activiteit	98,18%	97,71%	99,40%	99,69%	98,85%

Bron: Competensys

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 derde kwartaal 98,9%.

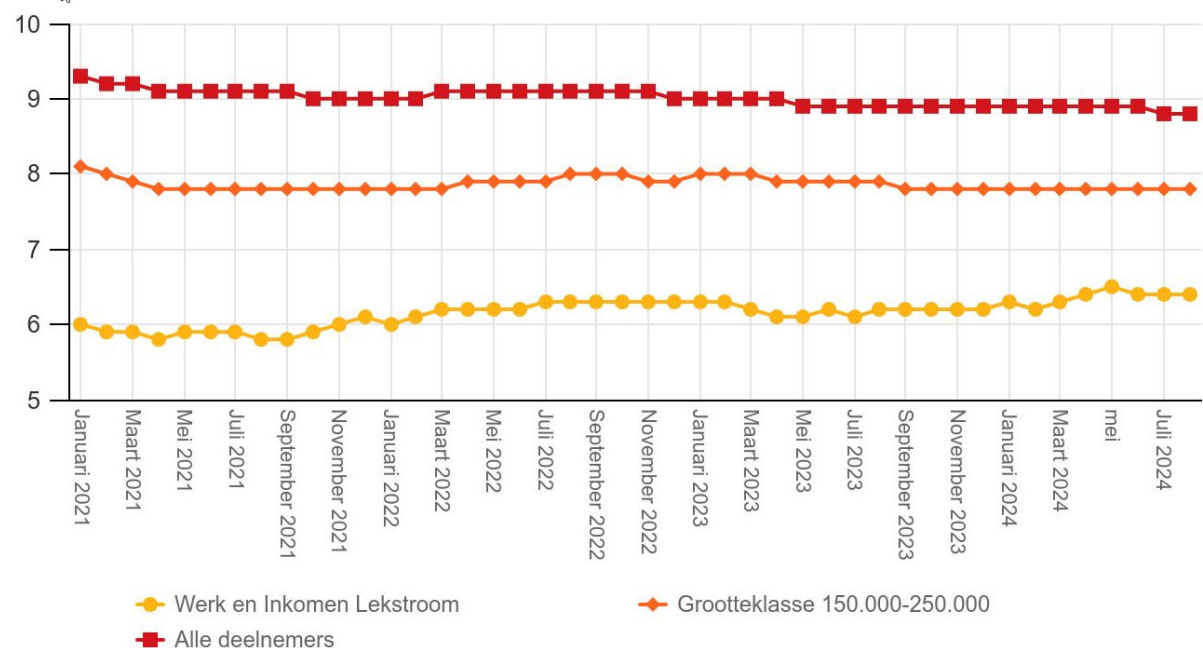
Deze informatie is gebaseerd op de vastlegging door de Lokale Werkteams in de applicatie Competensys. Naast de uitkeringsontvanger, worden ook een of meer activiteiten gekoppeld aan de eventuele partner. Voor beiden geldt dan dat we werken aan uitkeringsonafhankelijkheid voor het huishouden.

Kader: loonkostensubsidie (LKS)

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

Uit de benchmark blijkt dat LKS in de Lekstroomgemeenten relatief weinig wordt ingezet. In de Lekstroomgemeenten is het volume LKS ten opzichte van het volume BUIG 7,8 procent (Divosa Benchmark augustus 2024). Het benchmarkgemiddelde ligt met 13,6 procent duidelijk hoger. Uit onderzoek van Berenschot blijkt dat het inzetten van LKS positieve resultaten oplevert voor de maatschappij, de economie en mensen zelf. De baten van LKS zijn fors hoger dan de lasten (investering), zo stelt Berenschot. We kunnen en willen daarom nog meer investeren in het inzetten van LKS en het toeleiden naar banenafpraak banen. Het meer inzetten op LKS heeft niet alleen positieve resultaten voor werknemers en werkgevers, maar zorgt ook voor een besparing voor Lekstroomgemeenten op het BUIG-budget.

Gemiddeld percentage klanten dat parttime werkt (trend)

**Kader: parttime werk**

Wij stellen vast dat er in de Lekstroom relatief weinig bijstandshuishoudens met parttimebanen zijn, namelijk 6,4% van de het bestand (augustus 2024), ten opzichte van 8,8% van de klanten in de benchmark (zie figuur hiernaast). De trend is in de Lekstroom wel opwaarts, tegenover een neerwaartse beweging in de benchmark. Parttime banen zijn een bewezen middel en een goede eerste stap naar inkomensonafhankelijkheid van inwoners. Uit cijfers van de Divosa Benchmark Werk en Inkomen blijkt dat mensen die naast de bijstand werken, bijna drie keer zo vaak uitstromen naar werk als mensen die geen parttime werk hebben gedaan.

Het hebben van een parttime baan maakt de uitstroom naar fulltime werk dus makkelijker. Daarnaast kan parttime werk voor een deel van de inwoners in de Lekstroom een einddoel zijn; namelijk voor inwoners voor wie fulltime werk niet haalbaar is. Het inzetten op meer parttime werk zorgt dan ook direct voor een besparing op het BUIG-budget.

Het trendpercentage voor Werk en Inkomen Lekstroom bedroeg 6,4 procent in augustus 2024.

De benchmark laat voor de Lekstroomgemeenten de volgende individuele percentages zien: Houten 6,8, IJsselstein 6,4, Lopik 7,0 en Nieuwegein 6,0.

7. PROGRAMMA INKOMENSONDERSTEUNING

7.1 Wat zouden we doen?

Armoede, financiële stress en bestaansonzekerheid is voor veel inwoners in de Lekstroom een dagelijkse realiteit die meedoen en participeren in 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 via de Bijzondere Bijstand, een aantal minimaregelingen en schuldhulpverlening ondersteuning 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 lange 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 inzake 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 consultants 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 ziektekostenverzekering. 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.
- j.

7.2 Wat heeft er tot nu toe in 2024 bij Inkomensondersteuning gespeeld?

In 2023 hebben we de noodklok geluid. De werkdruk was langdurig te hoog, de doorlooptijden langdurig te lang en klanten kregen niet de dienstverlening die we wilden bieden. De reden hiervoor lag in een veranderend klantenbestand, een dienstverlening die zich heeft aangepast aan de veranderende vraag en hogere aantallen aanvragen. Maar de personele bezetting was niet meegegroeid met deze ontwikkelingen. Er is een aantal interventies ingezet. Ten eerste is er een inhaalslag gestart, eind 2024 die doorliep in het eerste kwartaal van 2024. Ten tweede is er een verbetertraject gestart, om anders te gaan werken, meer vanuit eenvoud, vertrouwen en klantgerichtheid. De eerste vruchten daarvan zien we nu. De gemiddelde doorlooptijden van aanvragen zijn flink gedaald. De gemiddelde doorlooptijd (termijn waarbinnen een aanvraag wordt afgehandeld) ligt onder de wettelijke grens van 8 weken. Ook zien we dat het team Bijzondere Regelingen achterstanden wegwerkt. Hierdoor ontstaat (eindelijk) ruimte voor professionalisering en een hoger niveau van dienstverlening, die past bij vragen rondom maatwerk. De werkdruk blijft hoog, maar het lukt om binnen de wettelijke termijnen te handelen.

Ook rondom Schuldhulpverlening zien we dat er meer ruimte is om melders op weg te helpen. Soms naar een schuldentraject, soms een korte interventie of een doorverwijzing. Er ontstaat meer ruimte om alle inwoners die zich melden een passend aanbod te doen, binnen acceptabele termijnen. De werkdruk blijft hoog, maar de wachttijden worden niet meer overschreden.

In de Tussenrapportage 2024 hebben wij informatie gedeeld over de voortgang van de Businesscase Bewindvoering. De businesscase is erop gericht mensen die langere tijd onder bewind gesteld zijn te helpen om weer zelfstandig financieel verder te kunnen. Het beoogde effect is ook om de uitgaven van bijzondere bijstand voor de kosten van bewindvoering te verlagen. In deze kwartaalrapportage laten we u de vorderingen zien:

7.3 Wat hebben we gedaan en gepresteerd?

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

<i>KPI en streefwaarde 2024</i>	<i>Korte toelichting op het waarom?</i>	<i>Stand van zaken Q3</i>
Het bereik van bijzondere bijstand en de belangrijkste minimaregelingen neemt toe ten opzichte van 2024	Hiermee geven we aan hoeveel inwoners die recht hebben ook daadwerkelijk bij WIL aankloppen. Dit wordt bij deze KPI onder bereik verstaan. De regelingen waar we nu aan denken zijn: CZM, IIT, stadspas.	De vormgeving van deze KPI is nog onder handen. Voor een belangrijk deel van deze KPI zijn wij afhankelijk van de inspanningen van de gemeenten zelf in deze; we hebben het dus over een 'gedeelde' KPI.
Het bereik van schuldhulpverlening neemt toe ten opzichte van 2024 toe.	Het bereik betreft het aantal inwoners dat recht heeft en ook daadwerkelijk bij WIL aanklopt.	De vormgeving van deze KPI is nog onder handen. Voor een belangrijk deel van deze KPI zijn wij afhankelijk van de 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.	In het 3de kwartaal van 2024 is de wachttijd van team schuldhulp binnen de wettelijke en wenselijke termijnen gebleven.
Het % opgevolgde signalen vroegsignalering	De vroegsignalering wordt in 2024 verder ontwikkeld. Hierbij worden ook afspraken	Vroegsignalering blijft een actueel thema. Door uitval van medewerkers is het uitvoeren van dit product opgepakt door andere teamleden. Dit is op een goede

schuldhulpverlening neemt toe	gemaakt over de wijze van opvolging van signalering. Op basis hiervan wordt de KPI vormgegeven.	en effectieve manier gedaan, met een prima uitkomst. In de komende periode worden gesprekken gevoerd (op ambtelijk vlak) over eventuele uitbreiding van de vroegsignalering.
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.	Hierbij spelen elementen als de kwaliteit van dienstverlening, nazorg en preventie een rol. Aan het eind van dit programma is de betreffende KPI uitgewerkt, met een prima resultaat. In de relatief lage herinstroom vinden wij bevestiging van onze succesvolle aanpak.
De afhandeltermijn bij aanvragen minimaregelingen is 50% binnen 4 weken en 75% binnen 6 weken.	Wij gaan voor snelle, eenvoudige en bereikbare minimaregelingen. Hierbij hoort ook snelheid in het proces waarbij wij streven naar een kortere afhandeling dan de wettelijke termijnen.	In de afgelopen maanden is hard gewerkt aan het wegwerken van achterstanden. De doorlooptijden zijn gedaald, net als de gemiddelde werkvoorraad.
Klanttevredenheid op klantbejegening en overall beleving/tevredenheid scoort >7,5 voor zowel minima als klanten bij schuldhulpverlening.	De klanttevredenheid wordt gemeten in een Klantbelevingsonderzoek. Het oordeel van onze klanten is bepalend of we op de goede weg zijn. Vooral als we laag scoren levert dat belangrijke input voor bijstelling op.	Team SHV wil in het laatste kwartaal van 2024 meedoen met een klanttevredenheidsonderzoek van de NVVK. Op die manier kan worden gezien hoe schuldhulpverlening in de Lekstroom het doet, ten opzichte van andere NVVK-leden.
We blijven binnen de begroting (=Nullijn); eventuele overschrijdingen worden vooraf geaccordeerd	De gemeentelijke middelen zijn beperkt waardoor keuzes noodzakelijk zijn. Door te rapporteren op deze KPI kan tijdig bijgestuurd worden (aan gemeente en WIL kant)	De prognose die we op basis van het 3e kwartaal voor heel 2024 kunnen maken, laat een beperkte overschrijding zien van zowel de regelingskosten als de personeelskosten. Bij de regelingskosten laat zich dat verklaren door ruimer beleid, hogere uitkeringsnormen en een grotere doelgroep. De personeelskosten liggen in lijn met de keuzes om te anticiperen op wat er nodig is (zie begroting 2025). Het programma IO heeft afgelopen jaren structureel te weinig bezetting gehad, hetgeen in 2025 wordt gecorrigeerd. Hierop is geanticipeerd, door kwalitatief goed personeel te werven, intern klaar te stomen en in te zetten.

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. Inmiddels zijn de eerste resultaten zichtbaar. De

	gemiddelde werkvoorraad is gedaald, de doorlooptijden worden korter. Ook zien we een grote afname van ingebrekestellingen. Dit is een duidelijke indicatie dat de meeste aanvragen worden afgedaan binnen de wettelijke termijnen.								
Businesscase bewindvoering	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> Totaal aantal deelnemers: 43 (van wie 27 met bijzondere bijstand). Totaal aantal benaderde bewindvoeringskantoren: 37. <p>Van de 43 deelnemers tot nu toe, zijn er 19 uitgestroomd. Van deze 19 zijn er 10 waarvan de bewindvoering succesvol is geëindigd. De andere 9 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.</p> <p>Per gemeente ziet de lijst met deelnemers er als volgt uit (per 30 september 2024)</p> <table> <tr> <td>Houten</td><td>11 deelnemers</td></tr> <tr> <td>IJsselstein</td><td>8</td></tr> <tr> <td>Lopik</td><td>2</td></tr> <tr> <td>Nieuwegein</td><td>22</td></tr> </table>	Houten	11 deelnemers	IJsselstein	8	Lopik	2	Nieuwegein	22
Houten	11 deelnemers								
IJsselstein	8								
Lopik	2								
Nieuwegein	22								
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. Vervolgens zagen 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. In de zomerperiode is er stevig doorgewerkt, om de achterstanden weg te krijgen en de werkvoorraad te verkleinen. Hier zien we nu effecten van. De aantal aanvragen dat langer dan 8 weken op een besluit moet wachten daalt stevig. We zien dat ook terug in een ander effect. Er komen namelijk nauwelijks nog ingebrekestellingen binnen. Dat is een indicatie dat de afhandelingstermijnen grotendeels binnen de wettelijke kaders blijven.								
Doorlooptijden schuldhelpverlening	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.								
Toename en daling 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 inkomenstoelage 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. In het derde kwartaal van 2024 zien we een lichte afname van het aantal aanvragen. De verwachting is dat de daling nog wat verder zal doorzetten, doordat veel aanvragen voor Bewindvoering voor onbepaalde tijd worden toegekend en dus niet meer periodiek opnieuw aangevraagd hoeven te worden.								
Vorbereiding Basisdienstverlening Schuldhelpverlening	Het (voormalige) ministerie van Armoede, Participatie en Pensioenen zette in op de Basisdienstverlening Schuldhelpverlening. Voor de implementatie stelde het ministerie tweemaal een bijdrage in het vooruitzicht, 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. Er zijn momenteel gesprekken gaande, over de verdere implementatie. De basisdienstverlening zal ook een plek krijgen in het beleid, rondom schuldhulp. De implementatie hangt voor een groot deel samen met de beschikbare budgetten.
--	---

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

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

Regeling	Aantal dagen														
	2021				2022				2023				2024		
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3
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	76	106
Aanvraag CZV	105	268													
Aanvraag CZV zaak	28	66	66	21	24	48	33	21	33	46	46	22	31	45	58
Aanvraag IIT E-balie	5	3	9	2	3	2	2	1	2	1	1	1	4	1	3
Aanvraag kinderopvang	82	94	103	99	89	64	63	87	67	70	81	81	93	81	53
Aanvraag kinderopvang SMI	75	49	47	44	49	59	41	54	63	52	35	47	41	41	26
Aanvraag Stadspas E-balie	1	2	1	1	1	1	3	14	3	1	4	2	1	2	1
Aanvraag Woonkostentoeslag	68	52	77	74	54		22	73	136	102	50	70	99	91	34
Bijz. bijst. rechtsbijstand en griffie			83	74	62	55	51	63	69	64	62	50	69	88	86
Bewindvoering	79	100	94	90	62	54	54	59	74	97	104	106	96	95	95
Borgstelling en saneringskrediet			23		3	32	9			30		39	59	39	5
Duurzame gebruiksgoederen													78		
E-balie duurz. gebruiksgoederen		96				1		1					1	1	
Energietoeslag						25	29	26	40	9	18	13	38	19	73
Individuele Inkomenstoeslag	61	88	69	69	56	55	51	61	74	75	75	97	80	53	77
Individuele studietoelage	26	28	30	34	12	50	97				90				
Kindpakket	106	84	68	38	44	56	68	59	56	79		32	68	81	61
Kindpakket Lopik E-balie	2	3	22	1	1	6	16	1	4	1	19	1	1	1	1
Maatschappelijke participatie	44	42	57	1	54	49	66	47	83	82		54	57	107	62
Maatsch. Participatie E-balie	2	1	7	1	1	3	13	1	1	4	12	1	1	1	1
Medische kosten (nieuw in 2023)											96	142	133	117	108
Nieuwegein Stadspas	33	5	33	36	36	3	10	19	48	33	26	37	66	38	22
Statushouders	34	39	44	42	39	31	25	29	32	35	37	8	10	9	8
Statushouders reiskosten												92	72	75	60
Studietoelage							26	32	70	65	41	64	78	78	29
Tegemoetkoming zorgkosten ambtsh.			11	79		2	2								
Tandartskosten												100	128	102	147
Versnelde aanvraag stadspas	4	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
WIL-direct toetsing	67		57												
Woninginrichting (nieuw in 2023)											70	69	72	63	60
Zorgkosten chronisch zieken			25	52			45	35		51	71	78		28	24

Groen = < 4 weken

Geel = 5-8 weken

Rood = > 8 weken

Vanwege de opbouw van het bronrapport betreft 2024 in deze tabel 3 echte kalenderkwartalen.
 Q2 wijkt daarom af van de tussenrapportage die 5 maanden omvatte.

Een aantal typen aanvragen wordt met voorrang afgehandeld. Daartoe behoren Kinderopvang SMI vanwege de hoge kosten.

Aanvragen Collectieve zorgverzekering krijgen ook voorrang, omdat ze zijn gebonden aan de ingangsdatum van de polis.

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

Op een aantal onderdelen zien we verbetering optreden. Omdat er in het 2^e en 3^e kwartaal nog veel oudere openstaande aanvragen zijn afgehandeld, staan er nog lange doorlooptijden in de tabel. Eind september hebben we geconstateerd dat er veel minder aanvragen open stonden. Aan oudere aanvragen is voorrang gegeven en er is stevig ingezet op het afhandelen van de aanvragen die nog op een besluit lagen te wachten. Onze verwachting is dat we in het 4^e kwartaal van 2024 een verdere verbetering van de doorlooptijden gaan zien.

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

Responstijd en wachttijd schuldhelpverlening

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

De cijfers van 2023 zijn gesplitst weergegeven vanuit de 2 applicaties die dat jaar in gebruik waren.

Dat was Key2Schuldhelpverlening in het 1^e halfjaar en OnView in het 2^e halfjaar. De doorlooptijden in de tabel zijn niet gecorrigeerd voor de door WIL gegeven hersteltermijnen. Zou dat wel gebeuren, dan wordt het gemiddelde aantal dagen lager dan nu weergegeven.

Voor het jaar 2024 sluiten wij qua definitie scherper aan bij de Wet Gemeentelijke Schuldhelpverlening (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 in de volgende tabellen.

Gevoerde eerste gesprekken en afgegeven toelatingsbeschikkingen	Aantal		
	2024		
	Q1	Q2	Q3
Aantal eerste gesprekken	102	108	114
Aantal toelatingsbeschikkingen	67	77	73

Termijnen van de verschillende fases in het proces	Wettelijke termijn	Gemiddeld aantal dagen		
		Realisatie WIL		
		2024-Q1	2024-April-Mei	2024-Juni-Sept
Periode van aanmelding tot het eerste gesprek	28	13,3	21,2	26,5
Periode tussen het eerste gesprek en de toelatingsbeschikking, incl. plan van aanpak	56	4,8	4,3	3
Periode tussen aanmelding en afgifte plan van aanpak op hoofdlijnen	84	24,6	26,1	35,5

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

Gemiddeld genomen komt 30 procent van de aanmeldingen niet tot de laatste fase (aanmelding ingetrokken, voldoet niet aan voorwaarden e.d.). Daarom tellen de dagen in de kolommen niet op. Het gaat om verschillende aantallen. De termijnen zijn in de zomerperiode 2024 opgelopen door toename van het aantal aanmeldingen en druk op de beschikbaarheid van schuldhulpverleners (vakantie en ziekte). De wettelijke termijnen worden nog steeds gehaald.

WIL informeert inwoners zo snel mogelijk over de toelating. In 2024 verstuurde WIL gemiddeld na 3-5 dagen al de beschikking. In de toelatingsbeschikking wordt de inwoner geïnformeerd over toelating, eventuele voorwaarden, de beslagvrije voet en de te ondernemen acties om de hulpvraag te beantwoorden. Daarna worden nog gegevens opgevraagd bij de inwoner, zodat de acties verder kunnen worden uitgewerkt tot een integraal plan van aanpak. Dit plan wordt aangeduid met 'beschikking integrale plan van aanpak'.

Tot 2024 werd de datum waarop deze beschikking is afgegeven gebruikt om na te gaan of de toelating binnen de wettelijke termijn van 8 weken plaatsvond. Dat gaf een vertekend beeld. Vanaf 2024 gebruiken we de datum van de officiële toelatingsbeschikking voor de controle op de doorlooptijden. Dat verklaart de verschillen tussen de gemiddelden in 2024 en de gemiddelden in de jaren ervoor. Het integrale plan van aanpak werd in het afgelopen kwartaal na gemiddeld 50 dagen afgegeven.

Aantal ontvangen signalen vroegsignalering

Houten	Enkelvoudig	Gelijktijdig	Opeenvolgend
2022-Q1	197	21	
2022-Q2	183	18	
2022-Q3	181	29	
2022-Q4	280	43	
Totaal 2022	841	111	
2023-Q1	308	61	26
2023-Q2	221	21	18
2023-Q3	368	62	47
2023-Q4	300	54	26
Totaal 2023	1.197	198	117
2024-Q1	384	38	19
2024-Q2	345	42	25
2024-Q3	217	138	17
Totaal 2024	946	218	61

Aantal ontvangen signalen vroegsignalering

IJsselstein	Enkelvoudig	Gelijktijdig	Opeenvolgend
2022-Q1	196	17	
2022-Q2	175	17	
2022-Q3	223	16	
2022-Q4	218	9	
Totaal 2022	812	59	
2023-Q1	264	27	25
2023-Q2	407	69	26
2023-Q3	351	69	53
2023-Q4	285	23	42
Totaal 2023	1.307	188	146
2024-Q1	412	49	32
2024-Q2	430	74	36
2024-Q3	292	134	32
Totaal 2024	1.134	257	100

Aantal ontvangen signalen vroegsignalering

Lopik	Enkelvoudig	Gelijktijdig	Opeenvolgend
2022-Q1	74	2	
2022-Q2	40	4	
2022-Q3	61	4	
2022-Q4	57	3	
Totaal 2022	232	13	
2023-Q1	81	8	5
2023-Q2	68	0	3
2023-Q3	68	7	8
2023-Q4	113	8	3
Totaal 2023	330	23	19
2024-Q1	122	10	6
2024-Q2	98	16	4
2024-Q3	65	40	5
Totaal 2024	285	66	15

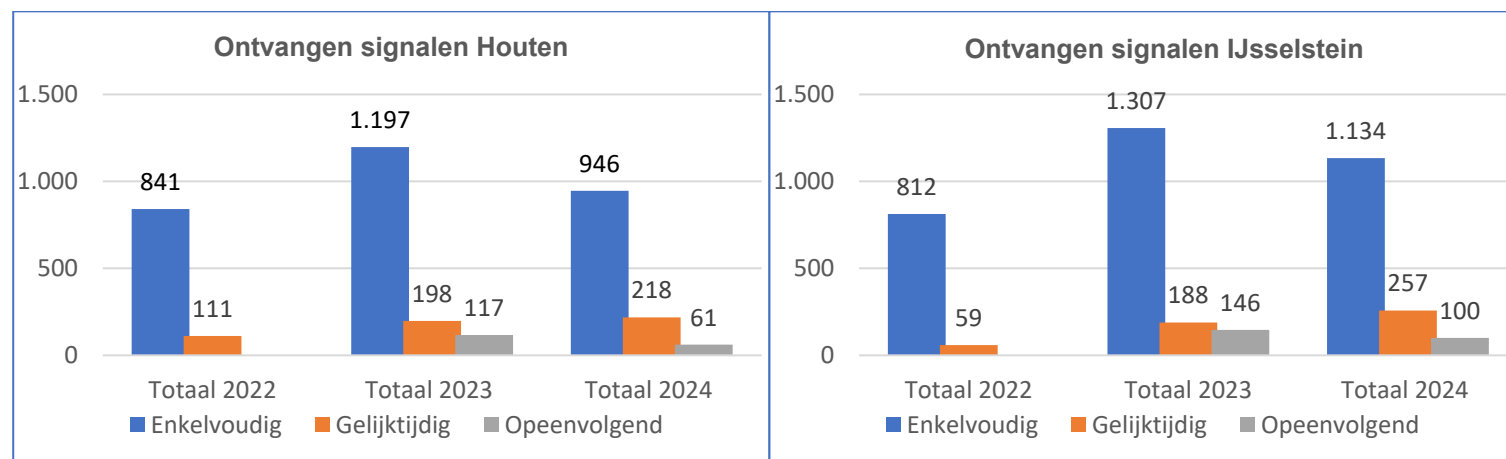
Aantal ontvangen signalen vroegsignalering

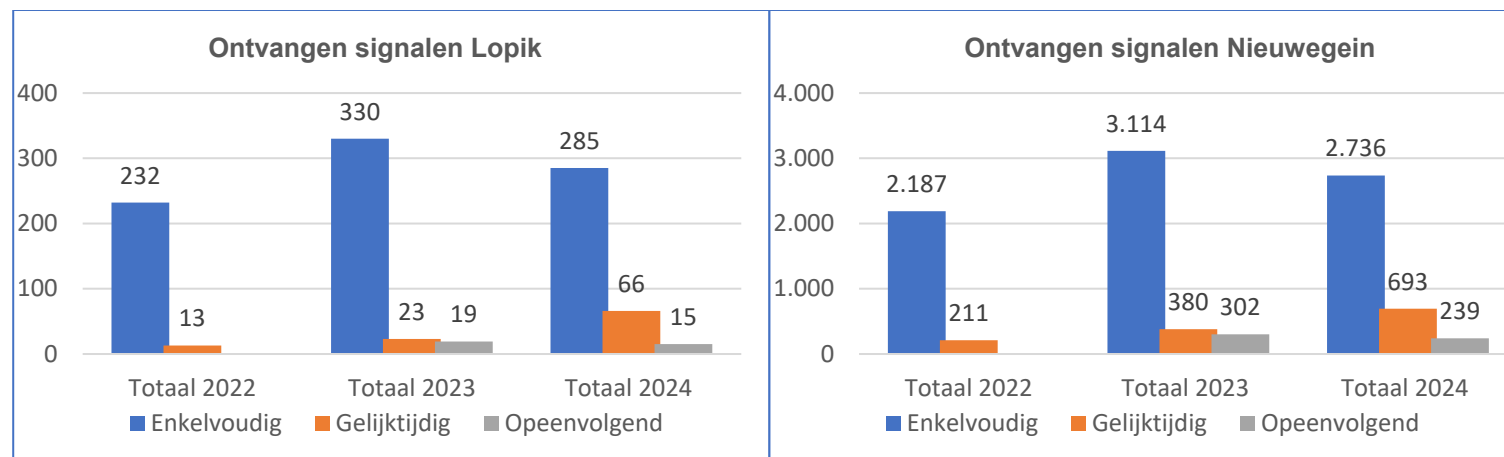
Nieuwegein	Enkelvoudig	Gelijktijdig	Opeenvolgend
2022-Q1	684	69	
2022-Q2	390	36	
2022-Q3	512	38	
2022-Q4	601	68	
Totaal 2022	2.187	211	
2023-Q1	784	74	73
2023-Q2	574	41	69
2023-Q3	955	162	90
2023-Q4	801	103	70
Totaal 2023	3.114	380	302
2024-Q1	1.160	140	73
2024-Q2	958	167	105
2024-Q3	618	386	61
Totaal 2024	2.736	693	239

Vroegsignalering van schulden op basis van signalen door derden is een wettelijke taak voor gemeenten. Op basis van signalen van zorgverzekeraars, energiebedrijven, woningverhuurders en drinkwaterbedrijven, benadert WIL inwoners met betaalachterstanden proactief om hulp aan te bieden. Met de Lekstroombesturen zijn afspraken gemaakt over de opvolging: Op signalen onder € 50 ondernemen we geen actie. Alle meervoudige signalen en enkelvoudige signalen boven € 1.000 zijn voor ons reden om telefonisch contact te zoeken. Als ons telefonisch contact na meerdere pogingen niet slaagt, volgt een huisbezoek.

Op de signalen tussen € 50 en € 1.000 reageren wij met een brief en een informatieblad. De grens van € 1.000 is niet hard. Als de capaciteit het toelaat, bellen we ook inwoners op, die met een lager bedrag werden gesignaleerd, bijvoorbeeld vanaf € 800. Steeds meer vastelastenpartners nemen deel, met een toename van de aantallen tot gevolg. Een gelijktijdig signaal betekent dat op 1 adres meer dan 1 melding is ontvangen. Een opeenvolgend signaal duidt op een herhaalde melding na een melding in een eerdere maand. Deze laatste registratie is vanaf 2023 beschikbaar.

Vitens heeft in de loop van 2024 veel factuurtermijnen omgezet van kwartaal- naar maandfrequentie. Dat zorgt voor meer matches op hetzelfde adres en zien we terug bij het aantal gelijktijdige signalen dat toeneemt. N.B. vanwege het registratiesysteem en het inzicht is voor deze KPI wel vastgehouden aan 3 gelijke kwartaalperiodes. De waarden van Q2 wijken daarom af van de waarden uit de tussenrapportage.





Herinstroom schuldhulpverlening

Basisgegevens

Omschrijving	2024				
	Q1	April-Mei	Jun-Sep	Totaal	Procent
Geregistreerde aanmeldingen	116	91	135	342	3,2%
Daarvan in 5 jaar voorafgaand succesvol een traject doorlopen	6	1	4	11	

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 *)	Opnieuw aangemeld
Houten	3
IJsselstein	4
Lopik	0
Nieuwegein	4

Bron: OnView

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

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

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.

Vooral het eerste half jaar blijkt een risicovolle periode. Ook voor de daaropvolgende jaren is het van belang om te blijven monitoren, om te voorkomen dat iemand nogmaals in de financiële problemen komt.

De kans op een betalingsprobleem wordt 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.

8. Bedrijfsvoering

8.1 Wat zouden we doen in 2024?

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

- a. We zorgen dat WIL een goed werkgever is en blijft en dat we goede en voldoende medewerkers aan boord hebben en houden. Dit vraagt om passende communicatie en een goed HR-beleid en uitvoering.
- b. De focus in 2025 blijft opnieuw een hoge mate van klantvriendelijkheid en klantgerichtheid en duidelijkheid qua communicatie en klantenservice richting inwoners en klanten.
- c. We faciliteren en adviseren de uitvoerende programma's en het management passend qua Finance & Control, HR, Kwaliteitsbeheer, communicatie, beleid, ICT en DIV. Binnen de personele en financiële mogelijkheden van deze begroting; calamiteiten uitgezonderd.
- d. We zorgen dat we in control zijn en daar waar we dat nog niet goed genoeg zijn, dat we dit beter 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 banenafspraken 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).

8.2 Wat heeft er tot nu toe in 2024 binnen Bedrijfsvoering gespeeld?

Het vinden, binden en boeien van personeel is ook in Q3 een stevige klus geweest, naast het op orde houden van de vitaliteit en het verzuim van onze medewerkers. Q3 laat wederom zien dat onze verzuimcijfers licht dalen, naar verhouding doet het programma bedrijfsvoering het goed.

Qua ICT is de scenarioverkenning afgerond: voor WIL is het continueren van de samenwerking met de gemeente Houten de beste optie, met aanscherping van een aantal afspraken. Deze beoogde keuze is ondertussen ook met Houten besproken. In het komende kwartaal ronden we de gesprekken af met een formeel tekenmoment.

Finance & Control heeft flinke stappen gezet qua op werkinhoudelijk vlak en het gebruik van Afas. Helaas is het nog steeds nodig extern deskundigheid in te huren, Het vullen van de vacatures zullen we aankomende kwartaal nog intensievere aanpakken.

8.3 Wat hebben we gedaan en gepresteerd?

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

KPI en streefwaarde 2024	Korte toelichting op het waarom?	Stand van zaken Q3
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 hieronder
Het aantal medewerkers op een banenafsprakabaan binnen WIL is gelijk aan het quotum voor WIL	Wij geven als werkgever het goede voorbeeld en vullen het aantal banenafsprakabanen volgens het quotum in. Hiermee geven we onze inwoners een kans en hebben wij een goede aanvulling op ons werknemersbestand.	Zie hieronder
Bij het KSV bedraagt de wachttijd maximaal 55 seconden en de uitval maximaal 10%	Wij streven naar een goede bereikbaarheid zodat we de klant goed te woord kunnen staan.	Deze KPI stond dit kwartaal onder druk. De bezetting was soms niet goed op orde te krijgen. Vakantie opname, uitval en storingen waren hier de oorzaak van. Inmiddels is het weer beter onder controle.
In ons MO scoren we op het overall welbevinden/werknemers-tevredenheid >7,0	Wij willen een goede werkgever zijn en voeren daarom met regelmaat een Medewerkersonderzoek uit. In deze arbeidsmarkt is het van belang dat we een goede werkgever zijn. Uit de Medewerkersonderzoeken kunnen wij verbeterpunten halen die ons kunnen helpen om aantrekkelijk te blijven als werkgever.	Laatste keer in 2024 gemeten met een score overall van 7,6. Dit is iets hoger dan de overall score in 2022 (7,4). In Q4 gaan we aan de slag met drie, door medewerkers gekozen aandachtspunten. In Q1 2025 voeren we een verdiepend onderzoek uit op het onderwerp agressie/ongewenste omgangsvormen. Zo willen we daarvan een concreter beeld krijgen en bepalen waar verbetering nodig is en dit vervolgens oppakken.
We blijven binnen de begroting (=Nullijn); eventuele overschrijdingen worden vooraf geaccordeerd	De gemeentelijke middelen zijn beperkt waardoor keuzes noodzakelijk zijn. Door te rapporteren op deze KPI kan tijdig bijgestuurd worden (aan gemeente en WIL kant)	In de Turap en de jaarrekening gaan we nader in op deze KPI. Kijken we naar de situatie bij Finance & Control, dan is een overschrijding op de begroting Bedrijfsvoering zeker. We proberen deze uiteraard zo beperkt als mogelijk te houden.

In Q3 hebben we binnen het programma Bedrijfsvoering gedaan wat van ons gevraagd is.

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

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

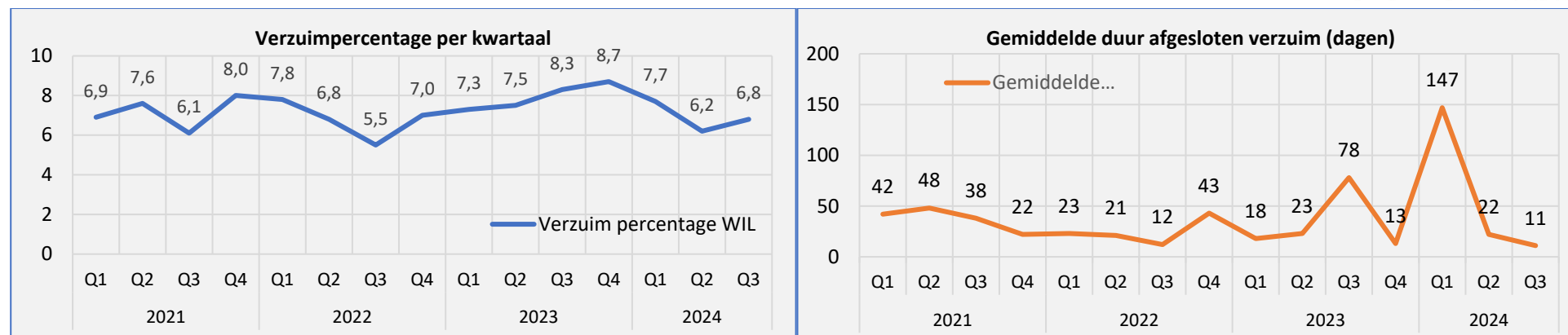
Ziekteverzuim

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	6,6
	Q2	7,5		23	5,6
	Q3	8,3		78	5,5
	Q4	8,7	8,0	13	6,5
2024	Q1	7,7		147	6,5
	Q2	6,2		22	5,8
	Q3	6,8	6,8	11	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 nieuwe arbodienst aangaan. In het 4^e kwartaal starten we met een pilot casemanagement. Daarbij sturen vanuit de rol van de casemanager verzuim, gericht en consequent op het verzuimproces en de benodigde acties.

Type KPI: Opdracht
 Doelstelling: Het verzuimpercentage is lager of maximaal gelijk aan het landelijk verzuimcijfer overheid.
 Realisatie: Het verzuim binnen WIL ligt boven het landelijk percentage

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 verzuimduur van 147 dagen.



Wachttijden en uitvalpercentages beantwoording telefoon

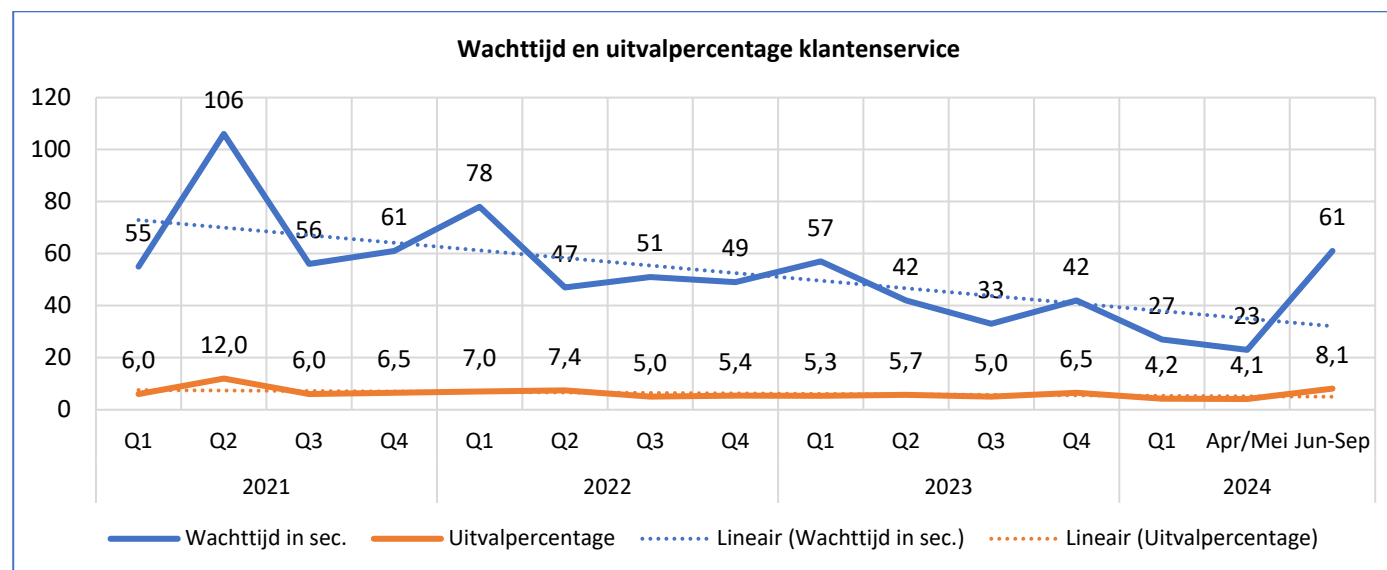
Periode		Doelstellingen WIL	
		Wachttijd in sec.	Uitvalpercentage
		Max. 55 seconden	Max. 10%
2021	Q1	55	6,0
	Q2	106	12,0
	Q3	56	6,0
	Q4	61	6,5
2022	Q1	78	7,0
	Q2	47	7,4
	Q3	51	5,0
	Q4	49	5,4
2023	Q1	57	5,3
	Q2	42	5,7
	Q3	33	5,0
	Q4	42	6,5
2024	Q1	27	4,2
	Apr/Mei	23	4,1
	Jun-Sep	61	8,1

Type KPI: Opdracht

Doelstelling: Wachttijd is minder dan 55 seconden en de uitval is maximaal 10 procent

Realisatie: Wachttijd in 2024 - juni-september 61 seconden en de uitval was 8,1 procent

Telefonisch contact met WIL begint met een korte meldtekst. Het mag in totaal 55 seconden duren tot de klant daadwerkelijk een medewerker spreekt. Het aantal succesvolle contacten (de verbinding wordt niet voortijdig verbroken) moet minimaal 90 procent zijn. Klantenservice voert naast de telefonie ook backoffice taken uit. De bezetting stemmen we zo goed mogelijk af op de verwachte drukte. In de afgelopen 4 maanden zijn de wachttijd en het uitvalpercentage opgelopen. Op meerdere momenten, vooral in augustus en begin september was de bezetting niet toereikend.

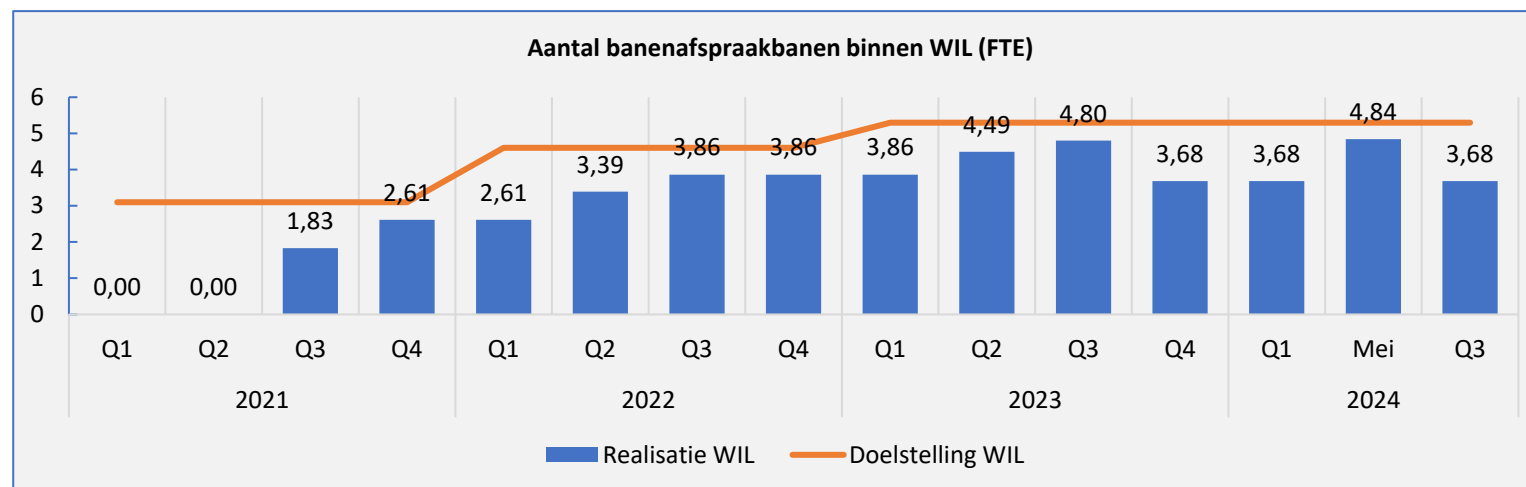


Banenafspraken Banen (BAB)

Aantal banenafspraken banen binnen WIL gerealiseerd			
Standen einde 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
	Mei	5,3	4,84
	Q3	5,3	3,68

Ons doel was om per 1-1-2023 5,3 FTE aan Banenafspraken banen bij WIL in dienst te hebben. De realisatie liep daarop achter, waarna we in 2023 twee besluiten hebben genomen. Er is een regiehouder aangesteld om het proces te kunnen aan- en bijsturen. En er is een marketingplan opgesteld om meer aandacht te vragen voor het project. Dat heeft in 2023 voor de beoogde versnelling gezorgd. Per 1-11-2023 is een medewerker uit dienst gegaan, met een daling tot gevolg. Het lukt nog niet om de doelstelling structureel te realiseren.

Type KPI: Opdracht
 Doelstelling: 5,30 FTE banenafspraken banen
 Realisatie: 3,68 FTE banenafspraken banen



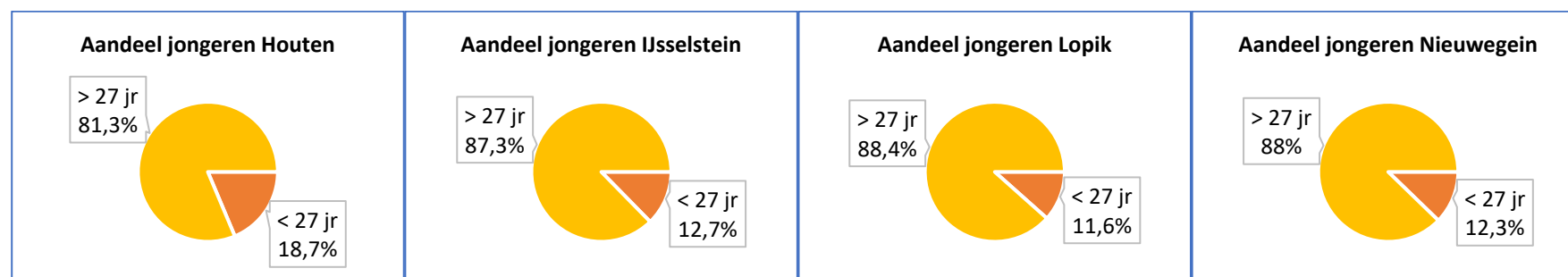
Bijlagen

Bijstandsvolume per gemeente (incl. BBZ) per einde periode

Aantal huishoudens

Totaal volume BUIG	2021	2022	2023	2023	2023	2023	2024	2024	2024	Groei % 2024
	Q4	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Turap	Q3	
Houten	496	528	531	532	529	535	523	540	535	0,00%
IJsselstein	457	482	483	489	486	494	495	500	497	0,61%
Lopik	125	132	140	136	138	138	136	139	138	0,00%
Nieuwegein	1.244	1.204	1.220	1.211	1.202	1.211	1.220	1.198	1.181	-2,48%
Totaal	2.322	2.346	2.374	2.368	2.355	2.378	2.374	2.377	2.351	-1,14%

In onderstaande diagrammen is het procentuele aandeel jongeren in het bestand weergegeven per eind september 2024.



Aandeel jongeren in het bestand (incl. BBZ)

Aantal huishoudens

Gemeente	< 27 jaar	> 27 jaar	Totaal
Houten	100	435	535
IJsselstein	63	434	497
Lopik	16	122	138
Nieuwegein	145	1.036	1.181
Totaal	324	2.027	2.351

Type KPI:	Relevant
Doelstelling:	Geen

Volume loonkostensubsidies (LKS) ten opzichte van totale volume BUIG

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

Bron: Divosa benchmark Werk en Inkomen

Loonkostensubsidie (LKS) is bedoeld voor werkgevers die iemand met een ziekte of handicap in dienst nemen.

De werknemer ontvangt een uitkering in het kader van de Participatiewet. De werkgever vraagt de loonkostensubsidie aan voor de werknemer als deze minder dan het minimumloon kan verdienen. Vanaf 2022 worden de budgetten loonkostensubsidie (LKS) over gemeenten verdeeld op basis van gerealiseerde plekken.

Dat stimuleert gemeenten om het instrument loonkostensubsidie vaker in te zetten. Daardoor komen meer mensen die behoren tot de doelgroep Banenafpraak of beschut werk aan het werk.

In vergelijking met het gemiddelde van de benchmark, maakt WIL minder gebruik van het instrument loonkostensubsidie.

Het verdient aanbeveling het instrument meer in te zetten, omdat het een groter aandeel oplevert bij de verdeling van het beschikbare budget.

Ontwikkeling bijstandsvolume per gemeente (exclusief BBZ) Huishouden

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	33	8	76	154
Q1-2023	1-1-2023	520	472	132	1.185	2.309
	Bij	41	44	11	80	176
	Af	40	39	3	59	141
Q2-2023	1-4-2023	521	477	140	1.206	2.344
	Bij	42	42	8	63	155
	Af	37	34	12	71	154
Q3-2023	1-7-2023	526	485	136	1.198	2.345
	Bij	48	36	8	66	158
	Af	53	41	6	77	177
Q4-2023	1-10-2023	521	480	138	1.187	2.326
	Bij	49	45	5	77	176
	Af	49	41	7	67	164

Periode	Stand	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	WIL
Q1-2024	1-1-2024	521	484	136	1.197	2.338
	Bij	37	43	4	81	165
	Af	41	38	6	74	159
April en Mei 2024	1-4-2024	517	489	134	1.204	2.344
	Bij	37	26	7	41	111
	Af	20	21	2	59	102
Juni t/m september 2024	1-6-2024	534	494	139	1.186	2.353
	Bij	32	31	8	50	121
	Af	34	32	10	60	136
Eindstand	1-10-2024	532	493	137	1.176	2.338

Type KPI:	Relevant
Doelstelling:	Geen

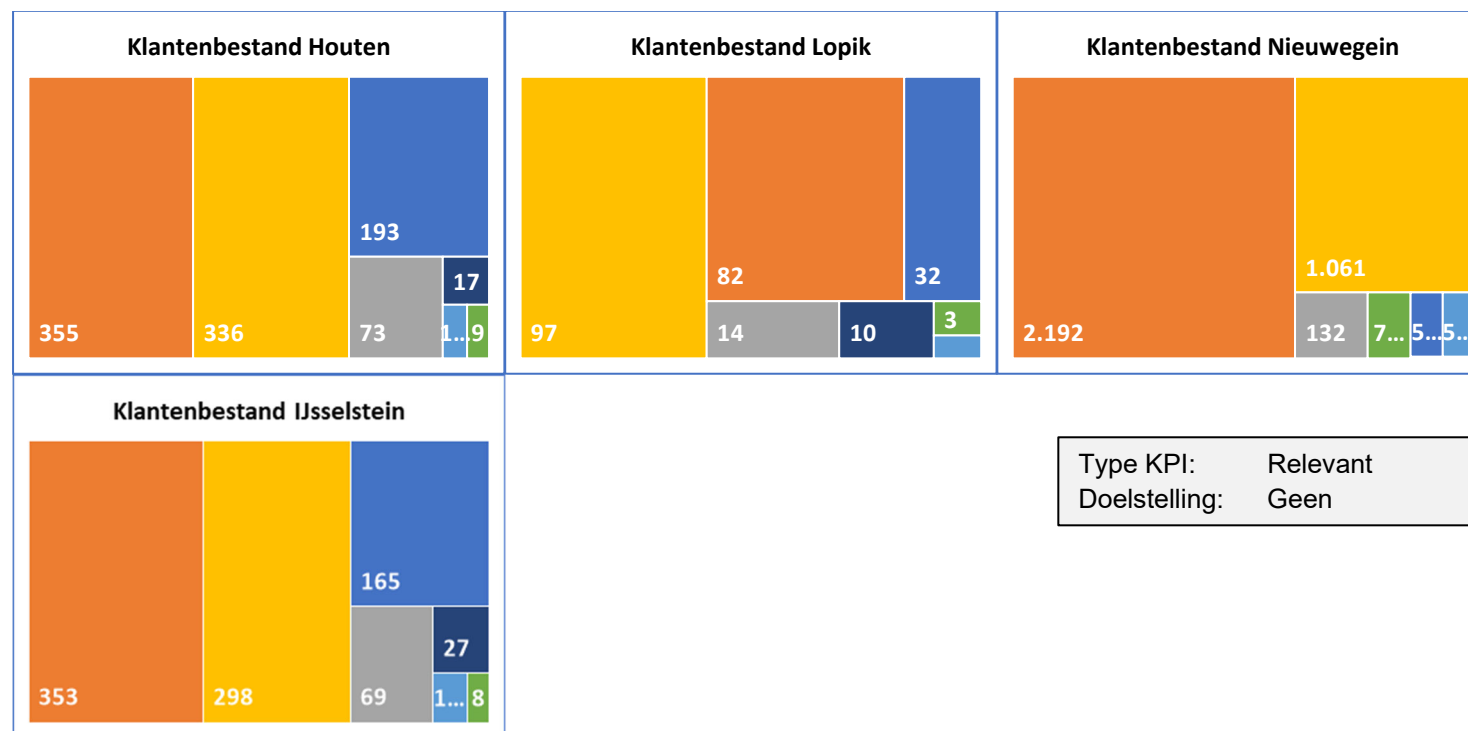
Alle mutaties en standen uit voorgaande perioden zijn bijgewerkt tot op de peildatum van 1 oktober 2024.

Omvang klantenbestand naar regeling of combinatie van regelingen per 30 september 2024

Klanten

Regeling	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	WIL
Uitkering Participatiewet (P-wet)	193	165	32	57	447
Minimaregelingen	355	353	82	2.192	2.982
Schuldhelpverlening (SHV)	73	69	14	132	288
Uitkering P-wet + minimaregelingen	336	298	97	1.061	1.792
Uitkering P-wet + schuldhelpverlening	10	12	2	3	27
Minimaregelingen + schuldhelpverlening	9	8	3	54	74
Uitkering P-wet + minimaregeling + SHV	17	27	10	78	132
Totaal gemeente	993	932	240	3.577	5.742

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 van de tabel betreffen combinaties van regelingen. In onderstaande afbeeldingen wordt de omvang per gemeente grafisch weergegeven. De grootte van de blokken correspondeert met de omvang van de groep binnen elke gemeente.

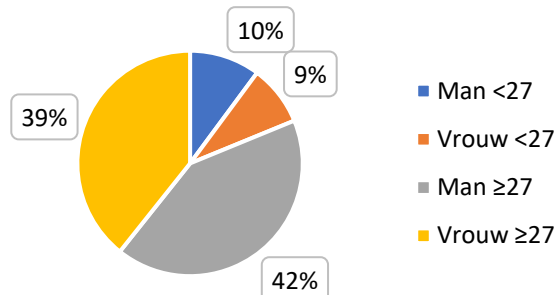


Bestand Participatiewet naar leeftijd en geslacht per 30 september 2024

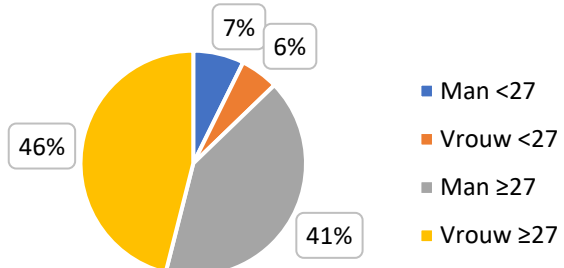
Bestand naar leeftijd en geslacht	Jonger dan 27 jaar		27 jaar en ouder	
	Man <27	Vrouw <27	Man ≥27	Vrouw ≥27
Houten	54	46	223	209
IJsselstein	36	27	203	227
Lopik	8	8	60	61
Nieuwegein	72	73	510	521
Totaal	170	154	996	1.018

Het aandeel jongeren in het bestand verschilt per gemeente. In Houten gaat het om bijna 19 procent van de huishoudens. Bij de andere 3 gemeenten ligt het percentage tussen 11,7 en 12,8 procent. De verhouding tussen mannen en vrouwen verschilt ook. Een groter aandeel mannen kan duiden op meer gehuwden in het bestand. Bij gehuwden of samenwonenden staat de uitkering veelal op naam van de man. Het hogere aandeel mannen kan ook zijn veroorzaakt door de huisvesting van mannelijke statushouders, al dan niet alleenstaand.

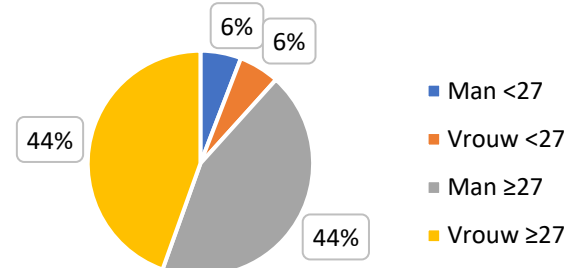
Houten - Bestand naar leeftijd en geslacht



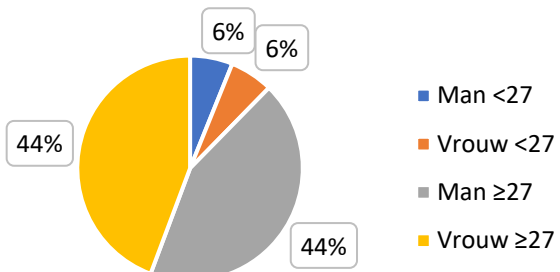
IJsselstein - Bestand naar leeftijd en geslacht



Lopik - Bestand naar leeftijd en geslacht



Nieuwegein - Bestand naar leeftijd en geslacht



Type KPI:	Relevant
Doelstelling:	Geen

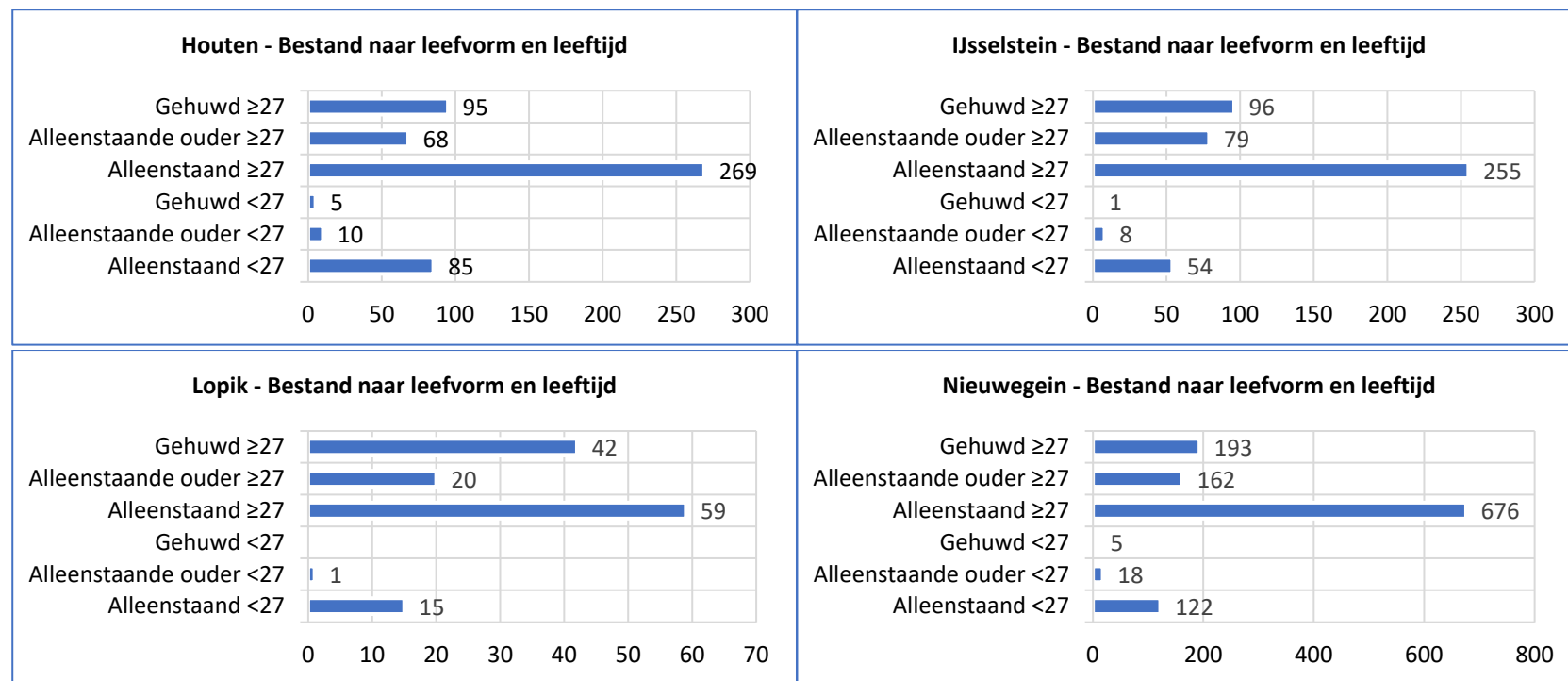
Bestand Participatiewet naar leefvorm en leeftijd (excl. BBZ) per 30 september 2024

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	85	10	5	269	68	95	532
IJsselstein	54	8	1	255	79	96	493
Lopik	15	1		59	20	42	137
Nieuwegein	122	18	5	676	162	193	1.176
Totaal	276	37	11	1.259	329	426	2.338

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 gehuwden geldt. Dat zien we terug in de gemiddelde prijs van de uitkering.



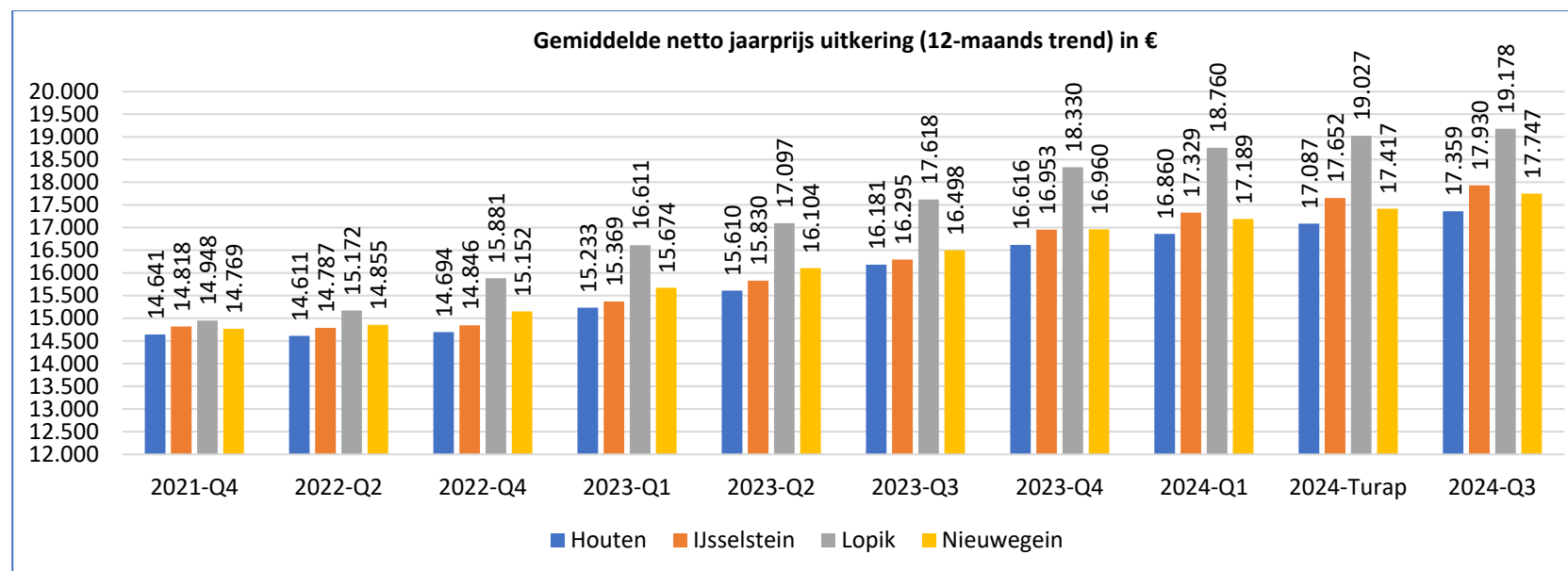
Gemiddelde netto jaarprijs van de uitkering (laatste 12 maanden)

x €1

Gemeente	2021-Q4	2022-Q2	2022-Q4	2023-Q1	2023-Q2	2023-Q3	2023-Q4	2024-Q1	2024-Turap	2024-Q3
Houten	14.641	14.611	14.694	15.233	15.610	16.181	16.616	16.860	17.087	17.359
IJsselstein	14.818	14.787	14.846	15.369	15.830	16.295	16.953	17.329	17.652	17.930
Lopik	14.948	15.172	15.881	16.611	17.097	17.618	18.330	18.760	19.027	19.178
Nieuwegein	14.769	14.855	15.152	15.674	16.104	16.498	16.960	17.189	17.417	17.747
WIL gemiddeld	14.761	14.813	15.032	15.568	16.002	16.457	16.967	17.234	17.484	17.780
Benchmark	14.620	14.726	15.009	15.385	15.813	16.290	16.781	17.046	17.245	17.524

Bron: Divosa benchmark werk en inkomen

De bedragen zijn het gemiddelde uitgekeerde bedrag, verminderd met de geïnde vorderingen per betaling over de afgelopen 12 maanden. Het peilmoment is het einde van elk kwartaal. Voor 2024-Q3 is het peilmoment in de benchmark eind augustus 2024.



Type KPI: Relevant
 Doelstelling: Prijs ligt onder het benchmarkgemiddelde
 Realisatie: Prijs binnen WIL ligt 1,46% boven de benchmark

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

Per 1 januari 2023 zijn de uitkeringsnormen met 10,15 procent verhoogd. Daardoor liep 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 toen met 3,75 procent is verhoogd. In juli 2024 is het wettelijk minimumloon met 1,2 procent verhoogd en is ook een indexatie toegepast. Daardoor kwam er ongeveer 2 procent bij.

Onze doelstelling is dat de prijs bij WIL onder het gemiddelde van de benchmark ligt. Op de peildatum lag de prijs binnen WIL er 1,46 procent boven.

Regelingskosten BUIG

x 1€

Besteding BUIG-budget 2024 tot nu	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	Totaal
Uitgaven BUIG dit jaar t/m peildatum	7.264.966	6.844.564	1.981.893	16.228.374	32.319.797
Verrekende ontvangsten debiteuren	135.997	138.699	26.379	303.953	605.028
Saldo uitgaven minus inkomsten	7.128.969	6.705.865	1.955.514	15.924.421	31.714.769

x 1€

Besteding BUIG-budget 2023	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	Totaal
Uitgaven BUIG dit jaar	9.330.972	8.587.693	2.617.541	20.957.304	41.493.510
Verrekende ontvangsten debiteuren	180.150	166.113	34.925	402.959	784.147
Saldo uitgaven minus inkomsten	9.150.822	8.421.580	2.582.616	20.554.345	40.709.363

x 1€

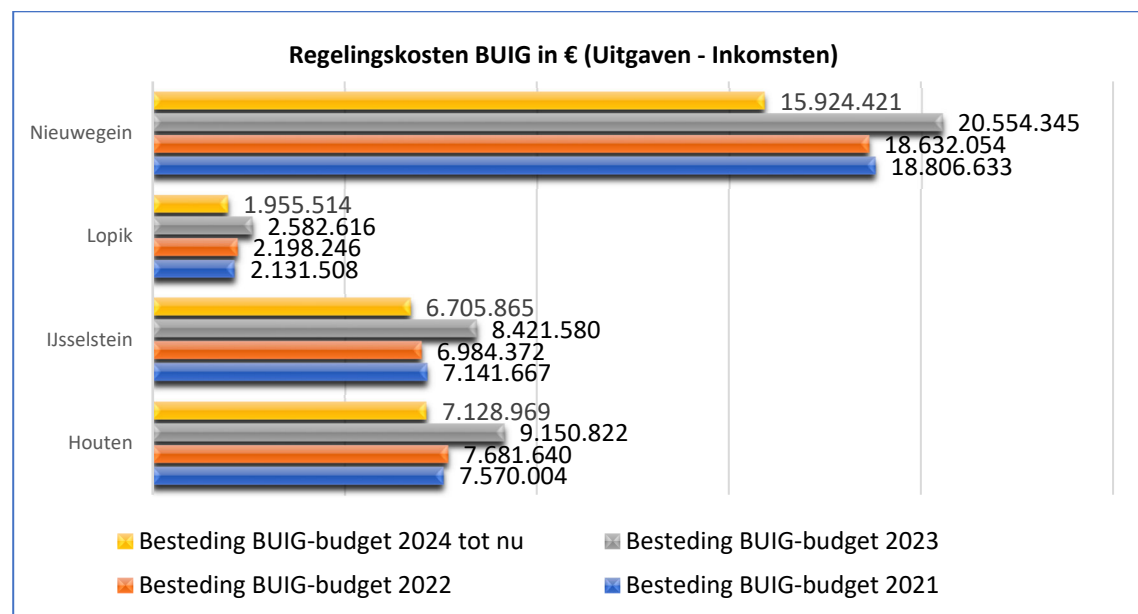
Besteding BUIG-budget 2022	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	Totaal
Uitgaven BUIG dit jaar	7.774.535	7.184.586	2.227.283	18.933.624	36.120.028
Verrekende ontvangsten debiteuren	92.895	200.214	29.037	301.570	623.716
Saldo uitgaven minus inkomsten	7.681.640	6.984.372	2.198.246	18.632.054	35.496.312

x 1€

Besteding BUIG-budget 2021	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	Totaal
Uitgaven BUIG dit jaar	7.716.679	7.275.332	2.163.014	19.179.754	36.334.779
Verrekende ontvangsten debiteuren	146.675	133.665	31.506	373.121	684.967
Saldo uitgaven minus inkomsten	7.570.004	7.141.667	2.131.508	18.806.633	35.649.812

De opgenomen saldi zijn de uitgekeerde bedragen, verminderd met verrekenbare inkomsten uit parttime werk of vanwege terugvordering en verhaal van verstrekte bijstand. Het saldo van uitgaven en inkomsten komt ten laste van de gebundelde uitkering (BUIG) die de gemeente van de rijksoverheid ontvangt. Dat gecombineerde budget dient voor het bekostigen van de uitkeringen Participatiewet, IOAZ, IOAZ, Bbz2004 en ook voor de inzet van het instrument loonkostensubsidie.

Type KPI: Relevant
 Doelstelling: Inkomsten zijn minimaal 1,5% van de uitgaven
 Realisatie: Inkomsten zijn 1,87% van de uitgaven tot en met in 2024-Q3



Gemeenten ontvangen op grond van de Participatiewet een budget voor de bijstandsuitkeringen en loonkostensubsidies. Deze gebundelde uitkering is een specifieke uitkering. Die is in 2009 geïntroduceerd om verschillende geldstromen (WWB, IOAW, IOAZ en WWIK) te bundelen tot één geldstroom. Dat is vastgelegd in artikel 69 van de WWB, thans de Participatiewet. Het budget wordt in de (gemeente)praktijk ook wel het BUIG-budget (Bundeling Uitkeringen Inkomensvoorzieningen Gemeenten) genoemd.

Enkele aanvullende benchmarkgegevens (trends)	WIL	Alle deelnemers
Ontvangsten met invloed op budgetresultaat	1,6%	1,5%
Gemiddeld percentage klanten dat parttime werkt	6,4%	8,8%
Gemiddelde inkomsten parttime werkende klanten	€ 791	€ 733
Percentage inkomsten (deeltijd) arbeid dienstbetrekking	44,3%	55,6%
Percentage andere inkomsten (vermogen, pensioen)	48,4%	38,8%

Bron: Divosa benchmark Werk en Inkomen

Openstaande vorderingen op de peildatum, naar bedrag en aantal debiteuren

Soort vordering	Houten		IJsselstein		Lopik		Nieuwegein		Totaal	
	Aantal	Euro	Aantal	Euro	Aantal	Euro	Aantal	Euro	Aantal	Euro
Terugvordering bijstand P-wet en IOAW	59	62.300	53	78.542	17	18.278	120	115.957	249	275.077
Terugvordering bijzondere bijstand	15	19.054	9	4.344	5	1.606	19	22.868	48	47.872
Terugvordering participatie							1	1.509	1	1.509
Terugvordering regeling ontheemden Oekraïne	2	912	1	384					3	1.296
Terugvordering kinderopvang			1	81	1	485			2	566
Fraudevordering Participatiewet	68	156.778	70	188.386	26	102.708	233	1.040.330	397	1.488.202
Terugvordering Loonkostensubsidie							1	1.484	1	1.484
Verrekening Uitvoeringsinstantie Part.wet	2	10.793			1	1.248	2	8.820	5	20.861
Krediethypotheek	1	49.210					1	12.249	2	61.459
Participatiewet Bijstand als lening	6	221.364	3	6.494	1	32.450	7	164.952	17	425.260
Onderhoudsplicht Part.wet =>21jr							1	295	1	295
Verrekening lopende uitkering					1	1.072			1	1.072
TOZO Fraudevordering	12	24.902	10	16.599	6	18.554	32	58.928	60	118.983
TOZO Terugvordering levensonderhoud	2	1.435	3	2.514	1	201	9	11.443	15	15.593
Wet boete Participatiewet en IOAW	12	5.898	12	7.045	3	537	38	17.728	65	31.208
Leenbijstand Pwet bijz. bijstand	144	435.760	100	371.413	23	90.866	167	549.926	434	1.447.965
Terugvordering. Studietoelage 2022			1	382	1	950	1	239	3	1.571
Fraude studietoelage							1	640	1	640
Terugvordering lening overig	7	10.201	4	5.307	1	2.661	18	28.895	30	47.064
Terugvordering voorschot	7	11.311	3	745			6	4.656	16	16.712
Terugvordering Tozo voorschot	7	15.691	8	14.921			22	32.438	37	63.050
Totaal	344	1.0255.609	278	697.157	87	271.616	679	2.073.357	1388	4.067.739

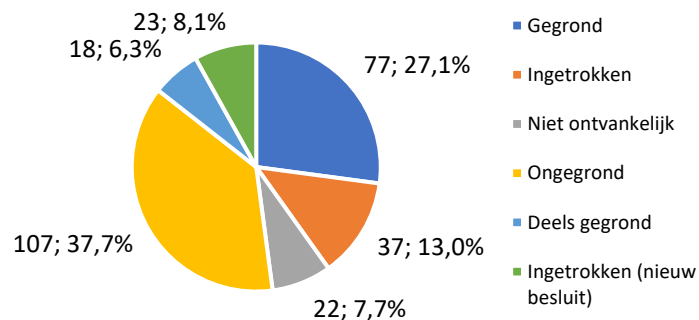
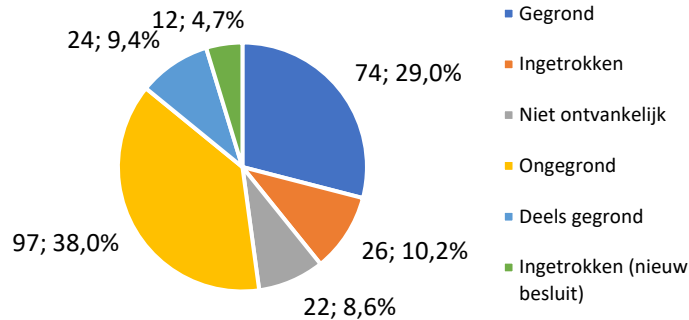
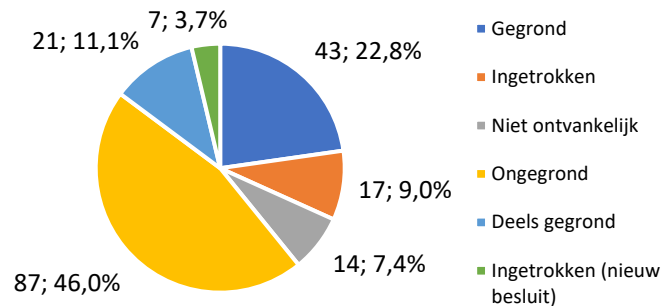
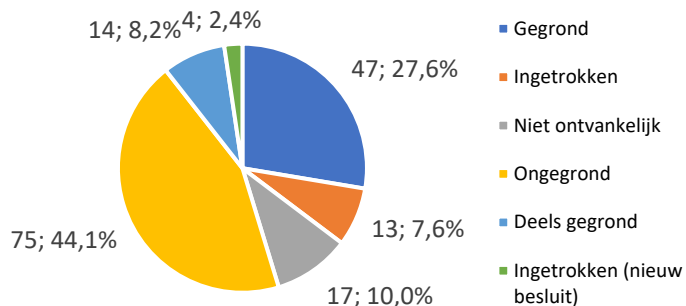
Enkele aanvullende benchmarkgegevens	WIL	Allen	Regio
Aantal debiteuren t.o.v. het bijstandsvolume	56%	65%	63%
Openstaand bedrag t.o.v. de uitgaven BUIG	120%	187%	188%
Debiteuren die aflossen op ten minste 1 vordering	63%	52%	52%
Gemiddeld aflossingsbedrag per debiteur (trend)	€ 41	€ 49	€ 45
Debiteuren met recente vordering die aflossen op minstens 1 vordering	55,6%	51,0%	51,6%

Type KPI:	Relevant
Omschrijving:	Percentage vorderingen met invloed op het budgetresultaat waarop wordt afgelost
Doelstelling:	3 maands gemiddelde gelijk of hoger dan de benchmark
Realisatie:	Benchmark Augustus 2024: Gemiddelde alle deelnemers is 27,0% Gemiddelde binnen WIL is 36,8%

Bezwaarschriften

Afhandeling	2021	2022	2023	2024
Geground	77	74	43	47
Ingetrokken	37	26	17	13
Niet ontvankelijk	22	22	14	17
Ongegrond	107	97	87	75
Deels gegrond	18	24	21	14
Ingetrokken (nieuw besluit)	23	12	7	4
Totaal	284	255	189	170

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 3 jaar. Het totaal in 2024 lijkt echter op een hoger niveau uit te komen.

Aantal afgehandelde bezwaarschriften 2021**Aantal afgehandelde bezwaarschriften 2022****Aantal afgehandelde bezwaarschriften 2023****Aantal afgehandelde bezwaarschriften 2024**

Type KPI:	Relevant
Doelstelling:	Geen

Aantal klanten waarvoor 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

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

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 het recht op bijstand daar 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 2^e tabel (geen of afwijzing aanvraag).

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	Apr-Mei	Jun-Sep	Q4	Totaal	Aantal < 27	Aantal ≥27
Houten	59	42	73		174	86	42
IJsselstein	65	38	74		177	68	41
Lopik	19	14	16		49	24	13
Nieuwegein	133	77	126		334	126	91
Totaal	274	171	289		734	304	187

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

Gemeente	2024						
	Q1	Apr-Mei	Jun-Sep	Q4	Totaal	Aantal <27	Aantal ≥27
Houten	32	16	26		74	32	42
IJsselstein	19	14	29		62	21	41
Lopik	9	6	7		22	9	13
Nieuwegein	42	32	53		127	36	91
Totaal	102	68	115		285	98	187

Niet voor elke melding aan de poort geldt dat er een uitkeringsaanvraag op volgt. 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 het recht op bijstand daar beoordeeld en vastgesteld.

De klant ontvangt daarvan een toekennende of afwijzende beschikking.

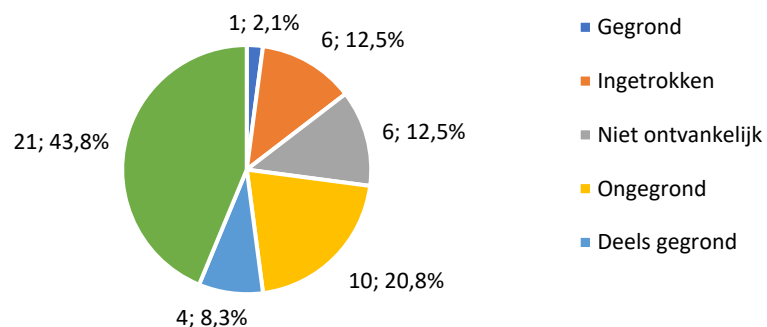
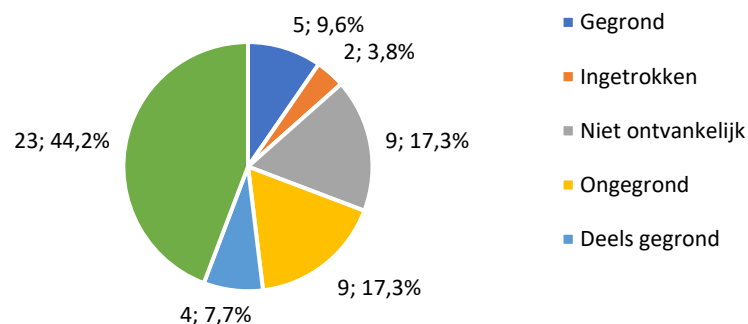
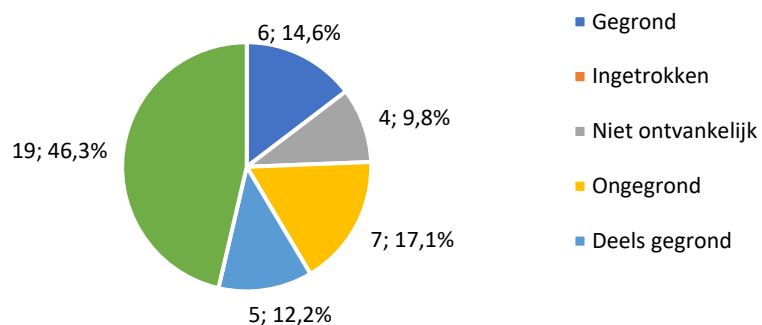
Het besluit van de afdeling Inkomen om geen uitkering toe te kennen is meegeteld in de aantallen van de 2e tabel (geen of afwijzing aanvraag).

Afgehandelde klachten

Besluit	2021	2022	2023	2024
Gegronnd	1	5	6	2
Ingetrokken	6	2	0	0
Niet ontvankelijk	6	9	4	1
Ongegrond	10	9	7	16
Deels gegrond	4	4	5	5
Wederzijdse overeenstemming	21	23	19	12
Totaal	48	52	41	36

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 er jaarlijks met medewerkers is.

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

Aantal afgehandelde klachten 2021 naar besluit**Aantal afgehandelde klachten 2022 naar besluit****Aantal afgehandelde klachten 2023 naar besluit****Aantal afgehandelde klachten 2024 naar besluit**