



# Kwartaalrapportage 1<sup>e</sup> kwartaal 2025

Inhoud

1. VOORWOORD..... 3

2. Q1 IN EEN NOTENDOP ..... 4

3. WIL IN Q1: ENKELE RELEVANTE INTERNE EN EXTERNE ONTWIKKELINGEN ..... 5

4. UPDATE OP ENKELE GROTE DOSSIERS..... 6

5. PROGRAMMA INKOMEN ..... 8

6. PROGRAMMA WERK ..... 10

7. PROGRAMMA INKOMENSONDERSTEUNING..... 20

8. BEDRIJFSVOERING ..... 32

## 1. VOORWOORD

Voor u ligt de eerste kwartaalrapportage 2025 van Werk en Inkomen Lekstroom, kortweg Q1-2025 genoemd. In deze kwartaalrapportage beschrijven we wat we in het eerste kwartaal van 2025 tot stand hebben gebracht. We geven ook aan of we al dan niet op koers liggen en wat we daar zo nodig aan willen doen. We beschrijven ook dit kwartaal per programma de context en enkele bijzonderheden.

Volgens de gemaakte afspraken worden de cijfers van het 2<sup>e</sup> kwartaal (i.c. april en mei) opgenomen in de tussenrapportage 2025. En de cijfers van het hele jaar 2025 worden in het jaarverslag verwerkt. Deze 1<sup>e</sup> en straks ook de 3<sup>e</sup> kwartaalrapportage 2025 verschijnt als afzonderlijk document.

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

Als we terugblikken op het afgelopen kwartaal, dan stellen we vast dat we nog steeds op koers liggen. De druk is groot en er wordt veel van ons gevraagd, zowel door onze klanten als door de deelnemende gemeenten. De gemeenten hebben grote zorgen vanwege het komende 'ravijnjaar' 2026. We staan voor grote uitdagingen en er wordt veel van onze medewerkers gevraagd. Ondanks dat helpen we klanten en inwoners nog steeds op professionele en menselijke wijze gericht vooruit op het gebied van inkomensondersteuning, schulden en participatie.

We wensen u veel leesplezier.

Met vriendelijke groet,

R. Esser  
Directeur Werk en Inkomen Lekstroom

W. Eggengoor  
Voorzitter algemeen en dagelijks bestuur

## 2. Q1 IN EEN NOTENDOP

Onderstaand overzicht laat in een oogopslag zien hoe WIL het in Q1 gedaan heeft. We merken hierbij op dat de Q1-rapportage geen financiële rapportage is. Dat zijn de tussenrapportage (die tegen de zomer verschijnt) en de jaarrekening na afloop van het jaar wel.

| Programma binnen begroting WIL  | Dienstverlening goed?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Financieel op koers?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Programma Inkomen               | De dienstverlening blijft op hoog niveau.<br>We boeken goede resultaten met actief debiteurenbeheer, terugvordering en incasso.<br>Het ziekteverzuim is in het 1 <sup>e</sup> kwartaal sterk gedaald.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Financiën komen aan de orde in de tussenrapportage die later verschijnt.<br>De budgetten die het rijk beschikbaar stelt voor het betalen van de uitkeringen en loonkostensubsidies worden in mei tussentijds gewijzigd en eind september definitief vastgesteld.                                                                                                                      |
| Programma Werk                  | Dienstverlening blijft op hoog niveau. Alle vacatures worden (nog) tijdig ingevuld, zodat de dienstverlening gecontinueerd kan worden en de werkdruk geen negatieve uitwerking heeft op de prestaties en vitaliteit van de medewerkers. Het verzuim is gedaald, ook binnen de lokale werkteams.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Uitvoeringskosten zijn conform begroting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Programma Inkomensondersteuning | Dienstverlening blijft op hoog niveau.<br>De doorlooptijden voor bijzondere bijstand en minimaregelingen worden merkbaar korter. De wachttijd van schuldhelpverlening is binnen acceptabele grenzen.<br>Blijft hard werken, maar de verbeterstappen van het afgelopen jaar helpen gemotiveerd te blijven (omdat de werkdruk daalt en klanten goed geholpen kunnen blijven worden). Het verzuim is gedaald.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 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.<br>Meer dienstverlening aan meer statushouders leidt ook tot hogere kosten dan begroot/geraamd.<br>Uitvoeringskosten gaan iets over begroting heen door CAO-stijgingen |
| Programma Bedrijfsvoering       | Dienstverlening blijft zoveel mogelijk op niveau. Wel wordt er een behoorlijke werkdruk ervaren. Als onderdeel van het concept Stadshuis Nieuwegein, hebben we onze receptie voor inwoners nu op de 2e verdieping. Aandachtspunt blijft de kwetsbare bezetting van de receptie en ons KSV. Door vakantierechten en verzuim blijft het soms lastig in te vullen. Bij applicatiebeheer zien we de opgave complexer worden. Ontwikkelingen en wettelijke aanpassingen, AVG, Data Veiligheid, AI, applicaties in de cloud, vernieuwde samenwerking met ICT Houten vragen veel van onze collega's en vragen op sommige momenten ook nieuwe expertise. Bij communicatie hebben we te maken met langdurige afwezigheid van 2 collega's. De vervanging is georganiseerd. | We zijn er nog niet in geslaagd om nieuwe werknemers te vinden voor Finance & Control en voor enkele deskundige projecten. Dit geeft wederom een hogere inhuur dan begroot.                                                                                                                                                                                                           |

**Met opmerkingen [KS3R1]:** @Marjolein Bosch Volgens mij heb je dit nog niet aangepast, marjolein. Is het laatste puntje. Graag nog even naar kijken vandaag, dan kan het weg.

**Met opmerkingen [KS4R1]:** @Marjolein Bosch Op 21-5 heb ik deze teksten geschreven in de beide kolommen, omdat ik nog geen reactie heb ontvangen. Ben je het met de teksten eens?

**Met opmerkingen [KS1]:** @Marjolein Bosch Marjolein, dit is nog de tekst van Q3. Wil je die svp nog even aanpassen. Ik heb geen zicht op verzuim, kosten en drukte. Bovendien denk ik dat we het na Q1 nog niet over financiën moeten hebben. Dus hier beter verwijzen naar de Turap, tenzij jij over een budgetoverzicht beschikt.

**Met opmerkingen [KS2R1]:** @Marjolein Bosch Deze vraag staat nog open, zie mijn vraag hierboven, van afgelopen donderdag. De opmerking dat ik een taak heb voltooid gaat ergens anders over.. Wil je nog even naar die teksten in het bovenste blok kijken? Dank al vast

### 3. WIL IN Q1: ENKELE RELEVANTE INTERNE EN EXTERNE ONTWIKKELINGEN

In het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2025 was het aan de poort iets minder druk dan in het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2024. Bij Bijzondere regelingen zijn de gemiddelde doorlooptijden opnieuw verbeterd. De gunstige ontwikkeling uit het 4<sup>e</sup> kwartaal van vorig jaar heeft een vervolg gekregen. In het 1<sup>e</sup> kwartaal is het bijstandsvolume vrijwel gelijk gebleven. Het is al 3 kwartalen op rij stabiel. Dat betekent niet dat er geen instroom en uitstroom is geweest, maar wel dat die elkaar min of meer opheffen. Ook het aantal klanten met een schuldentraject bleef gelijk. Er waren op de peildatum 528 actieve dossiers.

In 2025 blijft de Nederlandse arbeidsmarkt uitdagend, met een krapte die ondanks een kleine stijging van de werkloosheid aanhoudt. In de arbeidsmarktregio Midden-Utrecht is sprake van een zeer krappe arbeidsmarkt. Er is nog steeds veel werk. Wie kan en wil werken (zonder al te veel ondersteuning) is of gaat aan het werk. In 2023 waren er minder vacatures en uitzendbanen beschikbaar dan in 2022. Daardoor stroomden meer WW-gerechtigden na afloop van de WW-periode door naar de bijstand. In 2022 gold dat landelijk voor 2,9 procent van de WW-gerechtigden en in 2023 voor 3,7 procent. In onze arbeidsmarktregio liggen die percentages lager. Er was wel sprake van een stijging van 1,6 procent naar 2,4 procent (overig Midden-Utrecht, dus exclusief de stad Utrecht). Ons klantenbestand staat ver(der) van de arbeidsmarkt af. Dat bemoeilijkt plaatsing en uitstroom naar werk.

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 1<sup>e</sup> kwartaal is het ziekteverzuim binnen WIL gedaald naar 6,2 procent. In het 4<sup>e</sup> kwartaal van vorig jaar was het 7,7 procent. Het cumulatieve verzuim 2024 was 7,1 procent. De positieve ontwikkeling is het resultaat van onze verzuimaanpak. Hopelijk zet de trend door in de komende kwartalen.

De druk van het 'ravijnjaar' is ook 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 (nog) eigentijds te maken. Dat doen we onder de vlag van de HODW-agenda 2025 (Herijking Opdracht en Dienstverlening WIL) en de Ontwikkelagenda WIL 2026-2028.

Samen met WerkWJSS en de Lekstroomgemeenten verkennen we een nieuwe sociale infrastructuur om inwoners en klanten met een beperkt verdienvermogen duurzaam, naar vermogen en passend te laten participeren op de arbeidsmarkt, met begeleiding en Loonkostensubsidie waar nodig. Na afronding van de strategiefase die werd begeleid door Berenschot, is de planfase gestart. Daarvoor is een ketenregisseur aangesteld die met inbreng van veel medewerkers een bedrijfsplan uitwerkt.

#### 4. UPDATE 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

De formatie van het team Handhaving is in 2024 met 1 fte gekrompen, in het kader van HODW. Tegelijkertijd heeft handhaving te maken met uitdagingen op het gebied van het invullen van vacatures hoogwaardige handhaving. Personeel op dat vlak is bijzonder moeilijk te vinden. Daarom zijn we in 2024 gestart met het intern opleiden van 2 junior handhavers, die geen raakvlakken of achtergrond hadden in het sociaal domein. Dat is een intensief en langdurig traject, omdat je als handhaver ervaring nodig hebt. Met die interne opleiding zijn nog niet alle vacatures ingevuld. Op dit moment loopt er een nieuwe wervingsactie met een extern bureau voor een sociaal rechercheur. In de huidige arbeidsmarkt is geschikte inhuur ook niet of nauwelijks beschikbaar. Door de combinatie hoogwaardige handhaving en de schaarste op de arbeidsmarkt, worden themaonderzoeken nog niet opgestart. De handhavingssignalen die we ontvangen worden wel tijdig opgepakt.

##### 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

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

In deze businesscase werken we nauw samen met Plinkr. WIL is een van de twee meest intensieve en actieve gebruikers van Plinkr. Op 2 april heeft de VNG een landelijke bijeenkomst georganiseerd, waarin de successen van Plinkr bij WIL zijn besproken. De staatssecretaris was bij dat gesprek aanwezig en twee medewerkers van WIL hebben hierover doorgesproken met HM Koningin Máxima.

In het gehele traject zijn (tot en met het eerste kwartaal 2025) 58 inwoners geholpen in hun traject.

Totaal aantal deelnemers: 58 (van wie 38 met bijzondere bijstand). Totaal aantal benaderde bewindvoeringskantoren: 38.

| Gemeente    | Aantal deelnemers t/m Q1-2025 |
|-------------|-------------------------------|
| Houten      | 13                            |
| IJsselstein | 15                            |
| Lopik       | 2                             |
| Nieuwegein  | 28                            |

#### Werk Dienstverlening Lekstroom (WDL) -vorming

In het 1e kwartaal van 2025 heeft team Werkdienstverlening Lekstroom zijn dienstverlening effectief en efficiënt gecontinueerd. Het team 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. Ook in het 1e kwartaal van 2025 is de trend van groei in de volumes van de dienstverlening uit 2024 zichtbaar. Deze groei is o.a. zichtbaar bij de aanvragen studietoelage en het aantal loonwaarde metingen voor inwoners met een structurele of tijdelijke arbeidsbeperking.

#### 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 2024 werkten er 6 BAB-medewerkers (=4,4 BAB-fte\*) bij WIL. Op een zorgvuldige manier, met voldoende begeleiding én waarborging van de continuïteit van de BAB-medewerkers die al bij WIL werken, willen we het aantal laten groeien. (\*1 BAB-fte staat gelijk aan een medewerker met een contract van 25,5 uur per week).

#### 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 of bij uitzondering een (duur) werving- en selectiebureau in te schakelen. Om op de lange termijn zichtbaar(der) te zijn als (aantrekkelijk) werkgever is momenteel een breed arbeidsmarktplan in wording.

#### ICT-transitie

WIL verzorgt niet de eigen ICT, maar neemt deze als dienst af van ICT Houten. WIL heeft hiertoe een (beperkte) eigen beheer-, regie en ondersteuningsorganisatie. Houten heeft inmiddels hun ICT geoutsourced aan AsapCloud. De samenwerking krijgt steeds meer vorm.

Voor de aankomende periode hebben we een aantal aandachtspunten geformuleerd;

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

Deze gaan we vertalen naar een informatiebeleidsplan.

## 5. PROGRAMMA INKOMEN

### 5.1 Wat zouden we doen?

Voor de 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 In Vertrouwen Handhaven is onze leidraad in deze. We pakken, binnen de capaciteit, signalen over oneigenlijk gebruik op.
- c. We pakken oneigenlijk gebruik met name op via onze reguliere lijn (bestuursrechtelijke aanpak) en indien nodig met inzet van onze Sociale Recherche (strafrechtelijke aanpak). In het laatste geval werken we ook samen met ketenpartners in afstemming in het kader van onder andere zorgfraude, etc.
- d. We vorderen terug wat realistisch is. Hierbij sluiten we aan bij de situatie van de klant.
- e. Daar waar sprake is van broodnood, regelen we snel (aanvullende) financiële ondersteuning (een voorschot bijvoorbeeld); binnen de beleidsmatige en wettelijke kaders die er zijn.
- f. We zorgen voor een waardig afscheid in het kader van de Wet op de lijkbezorging daar waar er niemand anders is die dit kan doen. We verzorgen hierbij ook de taken rondom het eventueel verhalen van kosten bij nabestaanden etc.
- g. 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 2025 bij Inkomen gespeeld?

#### Implementatie Regeling opvang ontheemden Oekraïne (Roo)

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

We zijn verder volop aan de slag met het ontzorgen van de statushouders in de Lekstroom, overeenkomstig onze gemaakte afspraak. Zie voor meer informatie het kader bij het programma Inkomensondersteuning.

### 5.3 Wat hebben we gedaan en gepresteerd?

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

| KPI en streefwaarde 2025                                                                         | Korte toelichting op het waarom?                                                                                                                                                                                                      | Stand van zaken                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 scores levert dat belangrijke input voor bijstelling op.                                                                        | In 2022/2023 voor het laatst gemeten. Score was een 7,6. Het volgende klanttevredenheidsonderzoek zal plaatsvinden in 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 toe waarom.    | Deze KPI is onderdeel van de tussenrapportage en de jaarrekening. In die P&C documenten gaan we nader op deze KPI in.                                             |

In onze ogen hebben we in Q1 gedaan wat van ons is gevraagd.

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

- Het aantal klanten BUIG aan het eind van Q1 met weergave van het aantal
- De ontwikkeling van het bijstandsvolume in 2025 en eerdere jaren.
- Het aantal klanten per regeling aan het eind van Q1.
- De samenstelling van het bestand naar leeftijd en geslacht in aan het eind van Q1.
- De samenstelling van het bestand naar leefvorm en leeftijd aan het eind van Q1.
- De ontwikkeling van de gemiddelde nettoprijs van een uitkering.
- De regelingskosten BUIG in 2025 tot nu toe.
- Het aantal en de aard van de openstaande vorderingen plus het bedrag aan het eind van Q1.

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

## 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 Werkdienstverlening Lekstroom. We voeren vanuit dit team specialistische dienstverlening uit, werkgeverstaken en verduurzaming van plaatsingen (loonkostensubsidie, loonwaardemetingen, jobcoaching, aanpak verduurzaming Banenafpraak banen etc.).
- 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 sluiten we ook aan bij de bovenregionale ontwikkelingen op dit gebied. Hierbij gaat het onder andere om de Regionale Aanpak Jeugdwerkloosheid (RAJ) en de ontwikkeling van het regionale programma i.h.k.v. de wet van School naar Duurzaam Werk.
- 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 ontvangen tijdens het poortproces al dienstverlening naar werk vanuit het WSP. Bij de dienstverlening vanuit de Poort gaan wij uit van vertrouwen, schakelen we 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. Indien nodig helpen we ook inwoners die eigenlijk ergens anders moeten zijn verder op weg.

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

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

Daarnaast hebben WIL en het Doorstroompunt in het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2025 verder gewerkt aan de verkenning van het Jongerenloket. Bij het uitvoeren van deze opdracht kwamen we ambtelijk en bestuurlijk tot de conclusie dat er momenteel veel speelt rond onderwijs (voortijdig schoolverlaten) en werk en inkomen voor jongeren. Voordat we knopen kunnen doorhakken over het instrument Jongerenloket, moet er eerst een nieuw beleids- of procesplan voor de dienstverlening voor jongeren komen, in samenspraak met het Doorstroompunt. De betrokken bestuurders van het BPSDL (Bestuurlijk Platform Sociaal Domein lekstroom) zijn door WIL en het Doorstroompunt bijgepraat over de huidige ontwikkelingen en het vervolg hierop.

Ook in het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2025 hebben we gewerkt aan de verdere opbouw van onze werkdienstverlening, parallel aan de verkenning van de sociale infrastructuur Lekstroom Werkt. Voor dat laatste traject is een ketenregisseur aangesteld.

## 6.3 Wat hebben we gedaan en gepresteerd?

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

| KPI en streefwaarde 2025                                                                         | Korte toelichting op het waarom?                                                                                                                                                                                                                                    | Stand van zaken                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 het najaar van 2023 voor het laatst gemeten op arbeidsmarktniveau. De algehele waardering kwam uit op 7,7. In 2025 wordt opnieuw onderzoek gedaan naar de werkgeverstevredenheid |
| Klanttevredenheid t.a.v. bejegening en overall >7,5                                              | Het oordeel van inwoners/klanten is bepalend of we op de goede weg zijn denken we. Vooral als we laag scoren geeft dat een belangrijk signaal voor bijstelling.                                                                                                     | In 2022/2023 voor het laatst gemeten. Score was een 7,6. Het volgende klanttevredenheidsonderzoek zal plaatsvinden in 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 <sup>e</sup> en 3 <sup>e</sup> 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. |

Terugkijkend op het 1<sup>e</sup> kwartaal hebben we ook op het gebied van Werk gedaan wat van ons is gevraagd.

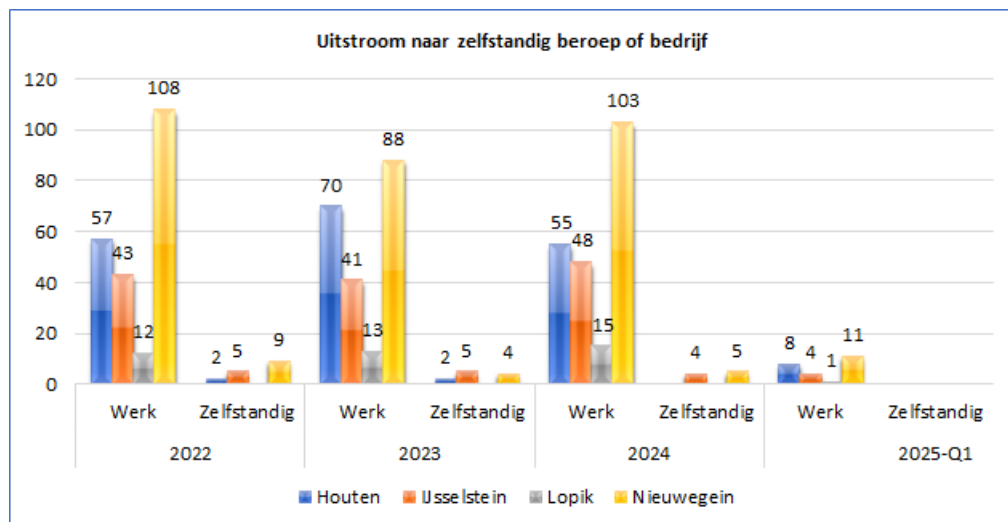
In de bijlage treft u ter zake een aantal relevante kerncijfers aan:

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

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

Huishoudens

| Gemeente    | 2022 |             |        | 2023 |             |        | 2024 |             |        | 2025-Q1 |             |        |
|-------------|------|-------------|--------|------|-------------|--------|------|-------------|--------|---------|-------------|--------|
|             | Werk | Zelfstandig | Totaal | Werk | Zelfstandig | Totaal | Werk | Zelfstandig | Totaal | Werk    | Zelfstandig | Totaal |
| Houten      | 57   | 2           | 59     | 70   | 2           | 72     | 55   |             | 55     | 8       |             | 8      |
| IJsselstein | 43   | 5           | 48     | 41   | 5           | 46     | 48   | 4           | 52     | 4       |             | 4      |
| Lopik       | 12   |             | 12     | 13   |             | 13     | 15   |             | 15     | 1       |             | 1      |
| Nieuwegein  | 108  | 9           | 117    | 88   | 4           | 92     | 103  | 5           | 108    | 11      |             | 11     |
| Totaal      | 220  | 16          | 236    | 212  | 11          | 223    | 221  | 9           | 230    | 24      | 0           | 24     |



In de loop van 2025 volgen nog mutaties die invloed hebben op het totaal van de uitstroom in 2025-Q1. Om dezelfde reden nam het totaal van 2024 achteraf nog toe van 197 naar 229.

Werken is belangrijk. Het geeft een gevoel van eigenwaarde en bevordert de bestaanszekerheid. Uit de Divosa benchmark Werk en Inkomen blijkt, dat mensen die naast de bijstand ook werken, bijna 3 keer zo vaak uitstromen naar werk als mensen die geen parttime werk hebben gedaan. Parttime werk vergroot de uitstroomkans aanzienlijk. Als mensen minder afhankelijk zijn van bijstand, verlaagt dat ook de druk op het BUIG-budget dat de gemeenten van het rijk ontvangen.

|               |                                                                                                                 |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Type KPI:     | Opdracht                                                                                                        |
| Doelstelling: | Aandeel inde totale uitstroom is hoger of gelijk aan de Divosa benchmark                                        |
| Realisatie:   | 12-maands trendpercentage van alle benchmarkdeelnemers is 32,4%.<br>12-maands trendpercentage van WIL is 38,8%. |
| Realisatie:   | 2,6 procentpunt gunstiger dan de benchmark                                                                      |

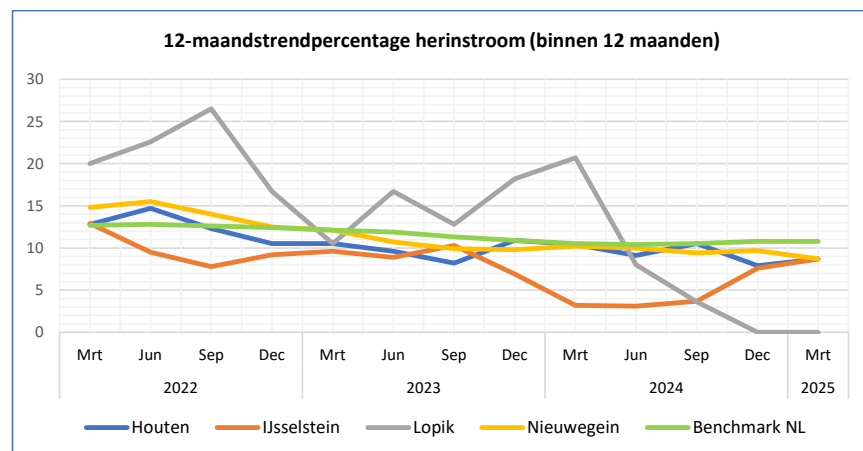
**Gemiddeld percentage herinstroom binnen 12 maanden (12-maands trend)**

Trendpercentage

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

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: 2,6 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

| Type bemiddeling/plaatsing           | 2022           |                |            | 2023           |                |            | 2024           |                |            | Aantal                 |
|--------------------------------------|----------------|----------------|------------|----------------|----------------|------------|----------------|----------------|------------|------------------------|
|                                      | 1e<br>halfjaar | 2e<br>halfjaar | Totaal     | 1e<br>halfjaar | 2e<br>halfjaar | Totaal     | 1e<br>halfjaar | 2e<br>halfjaar | Totaal     | 2025<br>1e<br>kwartaal |
| BBL                                  |                | 1              | 1          | 1              | 10             | 11         | 5              | 8              | 13         | 1                      |
| Arbeidsovereenkomst (on)bepaald      | 89             | 95             | 184        | 67             | 73             | 140        | 98             | 85             | 183        | 40                     |
| Begeleid werken                      |                |                |            |                |                |            | 1              |                | 1          |                        |
| Beschut werk                         |                |                |            |                |                |            |                |                |            |                        |
| Dagbesteding                         |                |                |            |                |                |            |                |                |            |                        |
| Detachering/uitzenden                |                |                |            | 1              | 1              | 2          | 1              | 3              | 4          | 1                      |
| Garantiebaan                         | 113            | 127            | 240        | 100            | 47             | 147        | 39             | 20             | 59         | 11                     |
| Leerwerktraject                      |                |                |            |                |                |            | 2              | 3              | 5          | 1                      |
| Nieuw beschut                        | 5              | 5              | 10         | 3              | 1              | 4          |                |                |            |                        |
| Proefplaatsing                       | 8              |                | 8          |                |                |            | 24             | 40             | 64         | 5                      |
| Social Return On Investment          | 25             | 2              | 27         | 12             |                | 12         |                |                |            |                        |
| Stage/afstuderen                     |                |                |            |                |                |            |                | 1              | 1          |                        |
| Werkervaringsplaats met baanintentie | 12             | 7              | 19         | 54             | 26             | 80         | 63             | 26             | 89         | 25                     |
| WSW                                  | 8              | 5              | 13         | 4              | 2              | 6          | 1              |                | 1          |                        |
| Werkervaring zonder baanintentie     |                |                |            | 43             | 30             | 73         |                |                |            |                        |
| Van werkervaringsplaats naar hoger   |                |                |            | 2              |                | 2          |                |                |            |                        |
| Vrijwilligerswerk                    |                |                |            |                |                |            | 2              | 1              | 3          | 1                      |
| Participatieplaats                   |                |                |            | 1              | 1              | 2          | 7              | 5              | 12         | 8                      |
| <b>Totaal</b>                        | <b>260</b>     | <b>242</b>     | <b>502</b> | <b>288</b>     | <b>191</b>     | <b>479</b> | <b>243</b>     | <b>192</b>     | <b>435</b> | <b>93</b>              |

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

In de vakantiemaanden en ook in december is het altijd rustiger vanwege afwezigheid van werkgevers en medewerkers van het WSP. Daarom is het aantal plaatsingen in de 2e helft van het jaar veelal lager. Na de zomer van 2024 hebben wij meer participatieplaatsen ingezet; ook voor mensen buiten de doelgroep. Een participatieplaats is voor de duur van 4 tot 5 maanden. Bij een werkervaringsplaats gaat het om een kortere periode, 1 tot maximaal 2 maanden.

| Bron van de registratie           | Aantal     |           |
|-----------------------------------|------------|-----------|
|                                   | 2024       | 2025-Q1   |
| Lokaal werkteam Houten            | 107        | 12        |
| Lokaal werkteam IJsselstein       | 86         | 25        |
| Lokaal werkteam Lopik             | 25         | 4         |
| Lokaal werkteam Nieuwegein        | 177        | 41        |
| Poort                             | 25         | 6         |
| Arbeidsmarktregio                 | 1          |           |
| Doorstroompunt (vh Jongerenloket) | 12         | 4         |
| Leerplicht                        | 2          | 1         |
| <b>Totaal</b>                     | <b>435</b> | <b>93</b> |

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

Type KPI: Opdracht  
Doelstelling: Aantal plaatsingen is de gebundelde doelstelling uit de jaarplannen van de lokale werkteams. Die informatie is nu (nog) niet voorhanden.  
Realisatie: In het eerste kwartaal van 2025 zijn 93 plaatsingen gerealiseerd, waarvan 11 op een garantiebaan.

**Aandeel klanten met een instrument, activiteit of voorziening****Lopende activiteiten voor bijstandsontvanger en hun partners per 31-3-2025**

Aantal

| Soort activiteit                | Houten       | IJsselstein  | Lopik      | Nieuwegein   | Totaal WIL   |
|---------------------------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|
| Intake en diagnose              | 41           | 70           | 15         | 66           | 192          |
| Kennismaking en besluit         | 123          | 110          | 49         | 105          | 387          |
| Ontwikkeling naar werk          | 203          | 163          | 53         | 429          | 848          |
| Bemiddeling naar werk           | 69           | 54           | 13         | 110          | 246          |
| Nazorg en begeleiden in werk    | 91           | 109          | 46         | 166          | 412          |
| Vrijwilligerswerk en activering | 314          | 179          | 63         | 761          | 1.317        |
| Hulp en ondersteuning           | 166          | 175          | 71         | 243          | 655          |
| Indicaties en advies            | 11           | 4            | 3          | 34           | 52           |
| Geen actie mogelijk             | 86           | 103          | 4          | 292          | 485          |
| Niet van toepassing             | 158          | 73           | 17         | 163          | 411          |
| Nog niet ingedeeld              | 22           | 25           | 2          | 7            | 56           |
| <b>Totaal</b>                   | <b>1.284</b> | <b>1.065</b> | <b>336</b> | <b>2.376</b> | <b>5.061</b> |

|                                         |      |      |      |       |       |
|-----------------------------------------|------|------|------|-------|-------|
| Aantal klanten (incl. partners)         | 631  | 587  | 185  | 1.370 | 2.773 |
| Gemiddeld aantal activiteiten per klant | 2,03 | 1,81 | 1,82 | 1,34  | 1,83  |

|                                   |        |        |        |        |        |
|-----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Aandeel klanten zonder activiteit | 1,71%  | 2,35%  | 0,60%  | 0,29%  | 1,11%  |
| Aandeel klanten met activiteit    | 98,29% | 97,65% | 99,40% | 99,71% | 98,89% |

|                                           |      |      |      |       |       |
|-------------------------------------------|------|------|------|-------|-------|
| Aantal dossiers                           | 532  | 480  | 141  | 1.176 | 2.329 |
| Gemiddeld aantal activiteiten per dossier | 2,41 | 2,22 | 2,38 | 2,02  | 2,17  |

*Bron: Competensys*

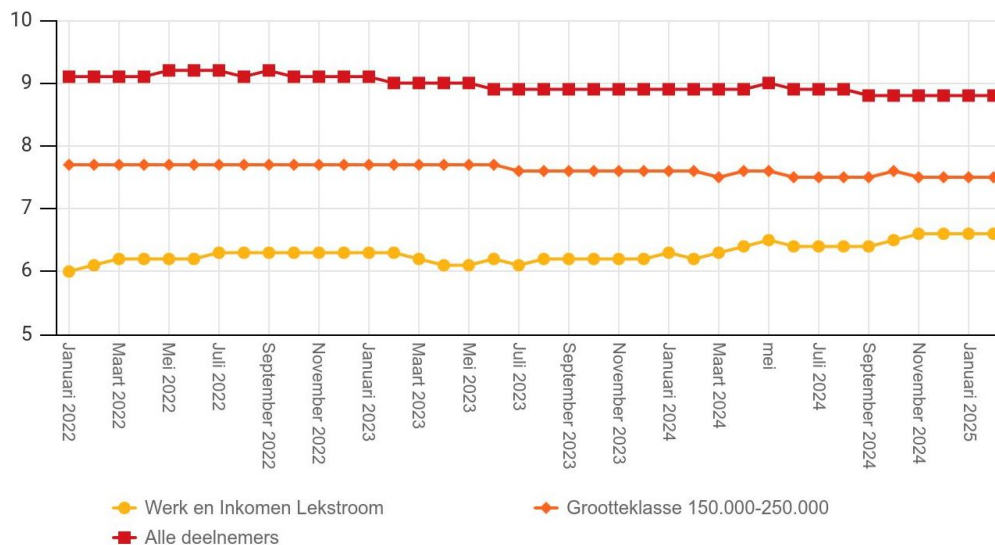
Deze informatie is gebaseerd op de vastlegging door de Lokale Werkteams in de applicatie Competensys. Naast de uitkeringsontvanger, worden ook een of meer activiteiten gekoppeld aan de eventuele partner. Voor beiden geldt dan dat we werken aan uitkeringsonafhankelijkheid voor het huishouden.

**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. Met LKS worden werkgevers financieel gecompenseerd voor de verminderde productiviteit van deze werknemers. Forfaitaire LKS is een instrument dat wordt ingezet als iemand in dienst treedt en geldt voor een periode van zes maanden. In tegenstelling tot reguliere LKS wordt de loonwaarde bij forfaitaire LKS nog niet bepaald.*

*Uit de benchmark blijkt dat LKS in de Lekstroombesturen relatief weinig wordt ingezet. Het volume LKS ten opzichte van het volume BUIG is 8,1 procent (Divosa Benchmark februari 2025). Het benchmarkgemiddelde ligt met 14,1 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. Dat heeft niet alleen positieve resultaten voor werknemers en werkgevers, maar zorgt voor de Lekstroombesturen ook voor een besparing 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 6,6% van het bestand februari 2025), 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 is een bewezen middel en een goede eerste stap naar inkomensonafhankelijkheid van inwoners. Uit cijfers van de Divosa Benchmark Werk en Inkomen blijkt dat mensen die naast de bijstand werken, bijna drie keer zo vaak uitstromen naar werk als mensen die geen parttime werk hebben verricht.

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

Het trendpercentage parttime werk voor Werk en Inkomen Lekstroom bedroeg 6,6 procent in februari 2025. In augustus 2024 was het 6,4 procent.

He trendpercentage van alle deelnemers was toen 8,8 procent en dat is het een half jaar later ook.

De individuele benchmarkcijfers voor de Lekstroomgemeenten zijn: Houten 6,9, IJsselstein 6,3, Lopik 8,4 en Nieuwegein 6,4.

## 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 Lekstroombesturen 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 met spelregels (regelingen en beleid) die door de gemeenten of in ons beleid zijn vastgesteld. We gaan uit van vertrouwen, we kijken breed waar nodig, schakelen met ketenpartners indien nodig om (bij)passende ondersteuning te bieden en dat doen we zo snel als mogelijk. We zijn coulant en behulpzaam waar nodig. We geven voorrang bij de afhandeling van een aanvraag 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 uit op een eigentijdse manier. Waar mogelijk zetten we saneringskredieten in, om snel rust te creëren. We ondersteunen met het toegroeien naar financiële zelfredzaamheid.
- c. We bieden schuldhulpverlening aan ondernemers en zzp'ers met schulden. We doen dit samen met Bureau Zelfstandigen van de gemeente Utrecht of door directe doorverwijzing naar een gespecialiseerd schuldhulpverleningsbureau voor ondernemers. We continueren in deze de samenwerking binnen de context van Ondernemer Centraal.
- d. Vroegsignalering voeren we uit en verbeteren we continu.
- e. De businesscase Bewindvoering is in 2023 gestart en loopt door tot 1 mei 2025. De inzet van het instrument Plinkr speelt hierin een centrale rol. In Q2 presenteren we de eindevaluatie, waarbij we adviseren deze aanpak structureel op te nemen in de dienstverlening. Met wat we doen willen een goede basis neerzetten om het Adviesrecht gemeenten bij schuldbewind (Ags) vorm te geven. We gaan uit van een vaste plaats van deze aanpak in de dienstverlening.
- 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 Lekstroombesturen 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. Het aantal aanmeldingen is lager dan wij hadden verwacht. We wachten de evaluatie af en verwachten continuering.
- g. We bieden namens de gemeenten ook de gemeentepolis aan, een collectieve zorgverzekering. WIL heeft de taak de aanvragen te beoordelen. VGZ is op dit moment de zorgaanbieder van de gemeentepolis voor alle deelnemende gemeenten van de doelgroep.
- h. We bieden in opdracht van de gemeenten (deels vooruitlopend op de wet Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen (MOBW) (financiële) ondersteuning aan de doelgroep van de MOBW. We zien nu al dat er een groter beroep wordt gedaan op de schuldhulpverlening, de minimaregelingen en de bijzondere bijstand. Veel van deze aanvragen zijn niet als een één-tweetje af te handelen. In 2025 gaan we steviger inzetten op een passend aanbod voor deze doelgroep.
- i. Statushouders helpen we met een goede start in onze gemeenten. De financiële ontzorging bieden wij aan met de inzet van (kortdurend) budgetbeheer. Bij Bijzondere regelingen doen wij dit door een snelle dienstverlening bij woninginrichting en reiskostenvergoeding. Hierbij werken wij samen met ketenpartners zoals bijvoorbeeld Vluchtelingenwerk.

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

Na de grote stappen die gezet zijn in 2024, is 2025 een jaar van bestendiging, voor team Bijzondere Regelingen. De doorlooptijden van aanvragen zijn aanzienlijk verkort, de werkprocessen zijn geactualiseerd, vereenvoudigd waar mogelijk en aanvraagformulieren zijn toegankelijker gemaakt. In het eerste kwartaal van dit jaar, hebben we dit voortgezet en verankerd.

Het team Schuldhulpverlening heeft alle inkomende verzoeken om hulp en ondersteuning kunnen oppakken. Soms met een schuldentrajec, soms een korte interventie of een doorverwijzing. We doen dit conform de voorschriften van de NVVK. De lat ligt hoog (een constante instroom, snelle reactietermijnen), maar het is lukt in het eerste kwartaal om de aanmeldingen op te pakken. In Nieuwegein zijn lokale spreekuren gestart, waarin SHV medewerking verleent. Dit is bevindt zich nog in de opstartfase, waarbij veel gebouwd moet worden. De nazorg van klanten uit schuldhulp en budgetbeheer werd dit kwartaal verder geprofessionaliseerd, doordat we de app van Plinkr hebben toegevoegd, als ondersteuningsmiddel voor deze doelgroep. De verwachting is dat hierdoor een duurzamere uitstroom ontstaat.

Het team WIL-Generalisten heeft inwoners geholpen die met multiproblematiek bij het aanklopten. Een extra onderdeel in de dienstverlening is de afhandeling van de KOTA. Hierin zijn diverse Plannen van Aanpak opgesteld, om tot een volledige afwikkeling te komen. In het tweede kwartaal willen we hier een betere invulling geven, zodat de kwaliteit van dienstverlening gewaarborgd wordt en blijft.

## 7.3 Wat hebben we gedaan en gepresteerd?

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

| KPI en streefwaarde 2025                                                                                | Korte toelichting op het waarom?                                                                                                                                                                         | Stand van zaken Q1-2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Het bereik van bijzondere bijstand en de belangrijkste minimaregelingen neemt toe ten opzichte van 2024 | Hiermee geven we aan hoeveel inwoners die recht hebben ook daadwerkelijk bij WIL aankloppen. Dit wordt bij deze KPI onder bereik verstaan. De regelingen waar we nu aan denken zijn: CZM, IIT, stadspas. | De vormgeving van deze KPI is nog onder handen. Voor een belangrijk deel zijn wij afhankelijk van de inspanningen van de gemeenten. Er is sprake van een 'gedeelde' KPI waarover we na afloop van het jaar rapporteren.                                                                                                                                                                                                                    |
| 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.                                                                                                            | Deze KPI is niet op basis van een rapport uit onze registraties te herleiden. Het bepalen van de omvang van de doelgroep en de definitie zijn belangrijke aspecten. De uitwerking koppelen we aan het beleidsplan schuldhulpverlening WIL 2025-2028. Ook voor deze KPI zijn wij afhankelijk van de inspanningen van de gemeenten zelf. Dit is ook een 'gedeelde' KPI waarover we na afloop van het jaar rapporteren, i.c. de jaarrekening. |
| 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 1e kwartaal van 2025 is de wachttijd van team schuldhulpverlening binnen de wettelijke en wenselijke termijnen gebleven. De details staan bij de uitwerking van deze KPI in het vervolg van deze rapportage.                                                                                                                                                                                                                        |
| Het % opgevolgde signalen vroegsignalering                                                              | De vroegsignalering blijft in ontwikkeling. Hierbij worden ook afspraken gemaakt over de wijze                                                                                                           | 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                                                                                                            | van opvolging van signalering. Op basis hiervan wordt de KPI vormgegeven.                                                                                                                                           | en effectieve manier gedaan, met een prima uitkomst. In het tweede kwartaal wordt dit verder geëffectueerd. 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 deze KPI uitgewerkt. De resultaten zijn uitstekend en zijn voor ons een bevestiging van het succes van onze 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.                             | De verbeteringen die we in het 4 <sup>e</sup> kwartaal van 2024 tot stand hebben gebracht, hebben een vervolg gekregen in 2025. De cijfermatige uitwerking van deze KPI staat in de tabel enkele pagina's hierna. De doorlooptijden zijn verder gedaald.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 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. De gemiddelde uitkomst heeft geleid tot een 7,4.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 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 Q1-2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Verbetertraject<br>Bijzondere Regelingen                     | Het verbetertraject Bijzondere Regelingen is formeel afgerond. In het voorjaar 2025 zijn er nog wat losse punten, die worden afgerond. Ook de verbeterstrategie van werkprocessen (door middel van Lean) wordt in 2025 doorgezet. Uitgangspunt blijft de 3 principes: vertrouwen, eenvoud en klantgericht.<br>Het effect van het Verbetertraject is dat de doorlooptijden van aanvragen fors zijn gedaald. Klanten krijgen sneller antwoord en krijgen te maken met minder bewijslastdruk. Een ander effect is dat we nu meer ruimte hebben om rekening te houden met de persoonlijke omstandigheden van klanten (maatwerk)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Businesscase<br>bewindvoering                                | Voor de stand van zaken rond de businesscase bewindvoering verwijzen wij naar de beschrijving in hoofdstuk 4.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Doorlooptijden<br>bijzondere bijstand en<br>minimaregelingen | De aanvragen voor bijzondere bijstand en minimaregelingen komen niet gelijkmatig over de maanden verdeeld bij ons binnen. Vooral in de laatste en eerste maanden van het kalenderjaar treden er pieken op. De aanvragen voor statushouders worden door ons altijd met voorrang behandeld, waarbij vaak grote externe druk bestaat. Zo moet de vergoeding voor de woninginrichting snel worden uitgekeerd, om doorstroming vanuit het COA mogelijk te maken. De voorrangsbepaling veroorzaakt wel inefficiëntie voor de organisatie. De extra inzet in 2024 en de inspanningen om de doorlooptijden te verkorten hebben resultaat opgeleverd. De aantallen aanvragen die langer dan 8 weken op een besluit wachten nemen af. We zien dat ook terug in een ander signaal. Er komen namelijk nauwelijks nog ingebrekestellingen binnen. Dat is een indicatie dat de afhandelingstermijnen grotendeels binnen de wettelijke kaders blijven.                                                                                    |
| Doorlooptijden<br>schuldhulpverlening                        | De termijnen waar binnen inwoners worden geholpen, liggen ruimschoots binnen de wettelijke termijnen. Het team heeft ook in het 1 <sup>e</sup> kwartaal een prima prestatie geleverd, net als in het 4 <sup>e</sup> kwartaal van vorig jaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Toename en daling<br>aantal aanvragen<br>bijzondere bijstand | Zoals we hiervoor al memoreerden zijn de maanden rond de jaarwisseling de maanden waarin we de meeste aanvragen ontvangen. Een kwartaal is daarom te kort om te kunnen bepalen of er in 2025 sprake is van een toename of afname.<br>De verwachting is dat het aantal aanvragen bewindvoeringskosten ten opzichte van voorgaande jaren gaat dalen. Veel aanvragen voor bewindvoeringskosten worden nu voor onbepaalde tijd toegekend. Ze hoeven dus niet meer periodiek opnieuw te worden aangevraagd. (Daarbij wordt wel periodiek gemonitord of er nog (on)gewijzigd recht bestaat.)<br>In 2023 en 2024 ontvingen we er precies evenveel, namelijk 608. In het 1 <sup>e</sup> kwartaal van 2025 werden 116 aanvragen voor bewindvoeringskosten ontvangen. In de loop van het jaar hebben we meer zicht op de ontwikkeling van de aantallen. Met de uitkomsten en effecten van de businesscase Herontwerp (minima)regelingen kunnen we geen rekening houden. Maar die zijn er ongetwijfeld als de besluiten zijn genomen. |
| Voortgang<br>Basisdienstverlening<br>Schuldhulpverlening     | Het ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid zet in op de Basisdienstverlening Schuldhulpverlening. Het Rijk stelt vanaf 2024 structureel extra geld beschikbaar, om onder andere de elementen van de basisdienstverlening te kunnen implementeren. Een aantal daarvan was al onderdeel van onze dienstverlening. Andere elementen hebben we in 2024 kunnen implementeren en gaan structureel in de begroting landen. Daarnaast zijn er elementen die (landelijk) nog in onderzoek of in ontwikkeling zijn. We volgen dat op de voet. De Basisdienstverlening Schuldhulpverlening vormt een belangrijk onderdeel van onze dienstverlening en staat hoog op de agenda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

In Q1 hebben we ook bij Inkomensondersteuning gedaan wat van ons gevraagd is.

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

**Kader: ontzorgen statushouders**

Bij de verstrekking van de uitkering krijgt de statushouder voor de periode van 3 maanden een budgetrekening. Hier wordt het bedrag inclusief toeslagen op gestort en worden huur, gas, water en elektra van betaald. Zo komt de statushouder niet tekort in de eerste periode: geen statushouder meer naar de voedselbank. In de 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 in aanvang 8 weken of meer, waardoor mensen in de problemen kwamen. WIL heeft maatregelen genomen en zet alles op alles om in 2025 een doorlooptijd van maximaal 4 weken te hebben. De verantwoording van het inrichtingskrediet gaat van 100% van het bedrag naar 67% (2/3 deel).

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

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

Groen = &lt; 4 weken

Geel = 5-8 weken

Rood = &gt; 8 weken

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

We zien verdere verbetering optreden. Omdat er in het 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> kwartaal van 2024 nog veel oudere openstaande aanvragen zijn afgehandeld, staan er nog lange doorlooptijden in de tabel. Eind september 2024 stelden we vast 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 dat we in het 4<sup>e</sup> kwartaal van 2024 een verdere verbetering van de doorlooptijden zouden zien is uitgekomen en heeft een vervolg gekregen in 2025.

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

### Responsstijd 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<sup>e</sup> halfjaar en OnView in het 2<sup>e</sup> halfjaar. De doorlooptijden in de tabel zijn niet gecorrigeerd voor de door WIL gegeven hersteltermijnen. Zou dat wel gebeuren, dan wordt het gemiddelde aantal dagen lager dan nu weergegeven.

Vanaf 2024 sluiten wij scherper aan bij de definitie van de Wet Gemeentelijke Schuldhelpverlening (WGS). Daarin is sprake van 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 termijnen 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 onderstaande tabel.

| Aangeboden eerste gesprekken en afgegeven toelatingsbeschikkingen | 2024 |     |     |     | Aantal<br>2025 |
|-------------------------------------------------------------------|------|-----|-----|-----|----------------|
|                                                                   | Q1   | Q2  | Q3  | Q4  | Q1             |
| Aantal aangeboden eerste gesprekken                               | 102  | 108 | 114 | 103 | 121            |
| Aantal toelatingsbeschikkingen                                    | 67   | 77  | 73  | 56  | 80             |

Bron: Onview

| Termijnen van de verschillende fases in het proces                                   | Wettelijke termijn | Gemiddeld aantal dagen<br>Realisatie WIL |                |                |         |         |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------|----------------|----------------|---------|---------|
|                                                                                      |                    | 2024-Q1                                  | 2024-April-Mei | 2024-Juni-Sept | 2024-Q4 | 2025-Q1 |
| Periode van aanmelding tot het eerste gesprek                                        | 28                 | 13,3                                     | 21,2           | 26,5           | 12,8    | 12,6    |
| Periode tussen het eerste gesprek en de toelatingsbeschikking, incl. plan van aanpak | 56                 | 4,8                                      | 4,3            | 3              | 3,7     | 4,7     |
| Periode tussen aanmelding en afgifte plan van aanpak op hoofdlijnen                  | 84                 | 24,6                                     | 26,1           | 35,5           | 19,5    | 20,3    |

Bron: Onview

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

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.

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

**Ontvangen signalen vroegsignalering schuldhelpverlening**

| Aantal ontvangen signalen vroegsignalering |             |              |              | Aantal ontvangen signalen vroegsignalering |             |              |              |
|--------------------------------------------|-------------|--------------|--------------|--------------------------------------------|-------------|--------------|--------------|
| Houten                                     | Enkelvoudig | Gelijktijdig | Opeenvolgend | IJsselstein                                | Enkelvoudig | Gelijktijdig | Opeenvolgend |
| 2022-Q1                                    | 197         | 21           |              | 2022-Q1                                    | 196         | 17           |              |
| 2022-Q2                                    | 183         | 18           |              | 2022-Q2                                    | 175         | 17           |              |
| 2022-Q3                                    | 181         | 29           |              | 2022-Q3                                    | 223         | 16           |              |
| 2022-Q4                                    | 280         | 43           |              | 2022-Q4                                    | 218         | 9            |              |
| Totaal 2022                                | 841         | 111          |              | Totaal 2022                                | 812         | 59           |              |
| 2023-Q1                                    | 308         | 61           | 26           | 2023-Q1                                    | 264         | 27           | 25           |
| 2023-Q2                                    | 221         | 21           | 18           | 2023-Q2                                    | 407         | 69           | 26           |
| 2023-Q3                                    | 368         | 62           | 47           | 2023-Q3                                    | 351         | 69           | 53           |
| 2023-Q4                                    | 300         | 54           | 26           | 2023-Q4                                    | 285         | 23           | 42           |
| Totaal 2023                                | 1.197       | 198          | 117          | Totaal 2023                                | 1.307       | 188          | 146          |
| 2024-Q1                                    | 384         | 38           | 19           | 2024-Q1                                    | 412         | 49           | 32           |
| 2024-Q2                                    | 345         | 42           | 25           | 2024-Q2                                    | 430         | 74           | 36           |
| 2024-Q3                                    | 217         | 138          | 17           | 2024-Q3                                    | 292         | 134          | 32           |
| 2024-Q4                                    | 379         | 109          | 70           | 2024-Q4                                    | 323         | 91           | 60           |
| Totaal 2024                                | 1.325       | 327          | 131          | Totaal 2024                                | 1.457       | 348          | 160          |
| 2025-Q1                                    | 455         | 75           | 33           | 2025-Q1                                    | 354         | 29           | 34           |
| Totaal 2025                                | 455         | 75           | 33           | Totaal 2025                                | 354         | 29           | 34           |

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. In 2024 ontvingen de gemeenten in Nederland 1.030.000 signalen over een betalingsachterstand. De meeste meldingen (ruim 350.000) komen van zorgverzekeraars.

Met de Lekstroomgemeenten hebben wij afspraken over de opvolging: Op signalen onder € 50 ondernemen we geen actie. Bij alle meervoudige signalen en enkelvoudige signalen boven € 1.000 nemen wij telefonisch contact op. Als dat na meerdere pogingen niet slaagt, volgt een huisbezoek.

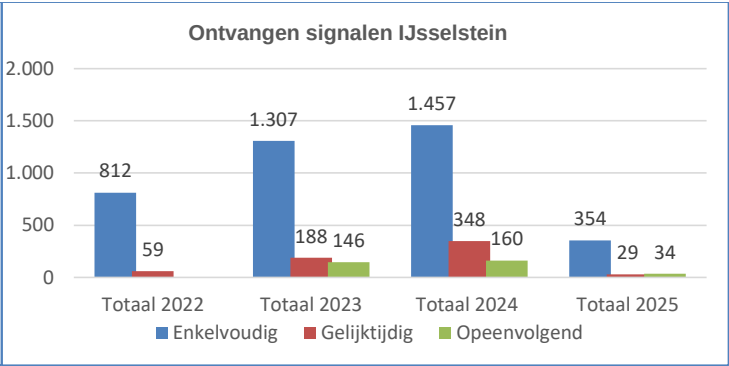
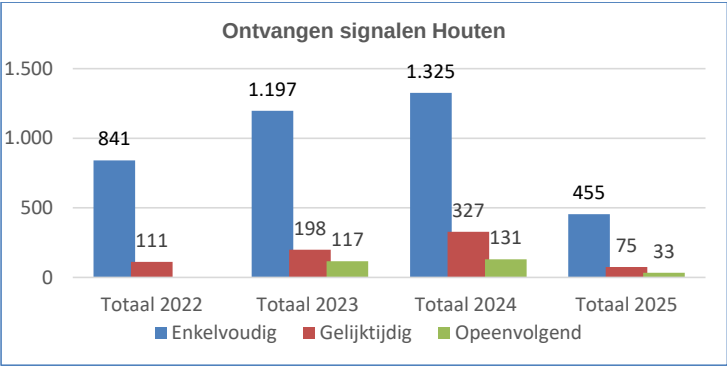
Op de signalen tussen € 50 en € 1.000 reageren wij met een brief en een informatieblad. De grens van € 1.000 is niet hard. Als de capaciteit het toelaat, bellen we ook inwoners op, die met een lager bedrag werden gesignaleerd, bijvoorbeeld vanaf € 800. Steeds meer vastelastenpartners nemen deel, met 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. Drinkwaterbedrijf 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.

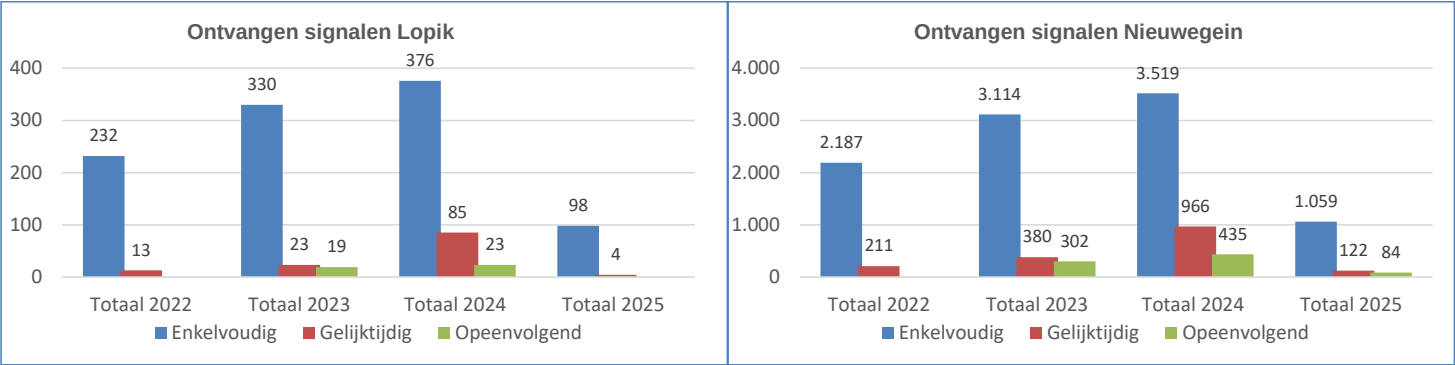
Aantal ontvangen signalen vroegsignalering

| Lopik       | Enkelvoudig | Gelijktijdig | Opeenvolgend |
|-------------|-------------|--------------|--------------|
| 2022-Q1     | 74          | 2            |              |
| 2022-Q2     | 40          | 4            |              |
| 2022-Q3     | 61          | 4            |              |
| 2022-Q4     | 57          | 3            |              |
| Totaal 2022 | 232         | 13           |              |
| 2023-Q1     | 81          | 8            | 5            |
| 2023-Q2     | 68          | 0            | 3            |
| 2023-Q3     | 68          | 7            | 8            |
| 2023-Q4     | 113         | 8            | 3            |
| Totaal 2023 | 330         | 23           | 19           |
| 2024-Q1     | 122         | 10           | 6            |
| 2024-Q2     | 98          | 16           | 4            |
| 2024-Q3     | 65          | 40           | 5            |
| 2024-Q4     | 91          | 19           | 8            |
| Totaal 2024 | 376         | 85           | 23           |
| 2025-Q1     | 98          | 4            | 5            |
| Totaal 2025 | 98          | 4            | 5            |

Aantal ontvangen signalen vroegsignalering

| Nieuwegein  | Enkelvoudig | Gelijktijdig | Opeenvolgend |
|-------------|-------------|--------------|--------------|
| 2022-Q1     | 684         | 69           |              |
| 2022-Q2     | 390         | 36           |              |
| 2022-Q3     | 512         | 38           |              |
| 2022-Q4     | 601         | 68           |              |
| Totaal 2022 | 2.187       | 211          |              |
| 2023-Q1     | 784         | 74           | 73           |
| 2023-Q2     | 574         | 41           | 69           |
| 2023-Q3     | 955         | 162          | 90           |
| 2023-Q4     | 801         | 103          | 70           |
| Totaal 2023 | 3.114       | 380          | 302          |
| 2024-Q1     | 1.160       | 140          | 73           |
| 2024-Q2     | 958         | 167          | 105          |
| 2024-Q3     | 618         | 386          | 61           |
| 2024-Q4     | 783         | 273          | 196          |
| Totaal 2024 | 3.519       | 966          | 435          |
| 2025-Q1     | 1.059       | 122          | 84           |
| Totaal 2025 | 1.059       | 122          | 84           |





## Herinstroom schuldhulpverlening

### Basisgegevens

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

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.

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

### Bron BKR monitor 2023

Nederlanders komen vaak opnieuw in de problemen, nadat een eerder probleem is opgelost.

De kans dat iemand na afronding van een schuldhulpverleningstraject, binnen 5 jaar opnieuw een betalingsprobleem heeft is groot. Zelfs 12 keer groter dan de kans dat iemand uit de referentiegroep (zonder ooit schuldhulp te hebben gehad) een betalingsprobleem heeft. Vooral het eerste half jaar blijkt een risicovolle periode. In die periode is de kans zelfs 24 keer groter. Het is van belang om te blijven monitoren en te voorkomen dat iemand nogmaals in de financiële problemen komt.

De kans op een betalingsprobleem neemt toe als iemand meerdere kredieten op zijn naam heeft staan.

De ambitie om als doelstelling maximaal 10% resp. 15% terugval te hanteren, zegt iets over de preventie en nazorg bij schuldhulpverlening.

## 8. Bedrijfsvoering

### 8.1 Wat zouden we doen?

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

- 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.
- De focus in 2025 blijft opnieuw een hoge mate van klantvriendelijkheid en klantgerichtheid en duidelijkheid qua communicatie en klantenservice richting inwoners en klanten.
- 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.
- We zorgen dat we in control zijn en daar waar we dat nog niet goed genoeg zijn, dat we dit beter doen.
- 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'.
- We continueren ons eigen KSV vanuit het motto 'we zijn goed en snel bereikbaar' en 'het eerste contact is hoogwaardig'.
- 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.
- We investeren in ons personeel waar nodig met scholing, training, e.d. (binnen de beperkte middelen die we hebben).

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

Het vinden, binden en boeien van personeel is ook in Q1 een stevige klus geweest, naast het op orde houden van de vitaliteit en het verzuim van onze medewerkers. Q1 laat zien dat onze verzuimcijfers licht stijgen.

Finance & Control heeft flinke stappen gezet qua op werkinhoudelijk vlak en het gebruik van Afas. Helaas is het nog steeds nodig extern deskundigheid in te huren, Het is onze absolute prioriteit om de vacatures in 2025 in te vullen met vaste medewerkers.

### 8.3 Wat hebben we gedaan en gepresteerd?

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

| KPI en streefwaarde 2025                                                                                                 | Korte toelichting op het waarom?                                                                                                            | Stand van zaken Q1                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Het percentage ziekteverzuim ligt meerjarig beneden of gelijk met de benchmark. Voor 2025 is het streefpercentage < 6,5% | WIL had in 2024 te maken met een verhoogd ziekteverzuim. Wij gaan in 2025 voor percentage <6,5% en op termijn gelijk of onder de benchmark. | Het ziekteverzuimpercentage voor Q1 is 6,2%. Hiermee voldoen we aan de gestelde KPI. Er is meer druk gekomen |

|                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Het aantal medewerkers op een banenafpraak baan binnen WIL is gelijk aan het quotum voor WIL     | Wij geven als werkgever het goede voorbeeld en vullen het aantal banenafpraak banen volgens het quotum in. Hiermee geven we onze inwoners een kans en hebben wij een goede aanvulling op ons werknemersbestand.                                                                                         | Zie bij de KPI's hierna.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Bij het KSV bedraagt de wachttijd maximaal 55 seconden en de uitval maximaal 10%                 | Wij streven naar een goede bereikbaarheid zodat we de klant goed te woord kunnen staan.                                                                                                                                                                                                                 | Deze KPI stond in het 1 <sup>e</sup> kwartaal onder druk. De bezetting was soms niet goed op orde te krijgen. Uitval van personeel, technische storingen en onverwacht veel telefonisch contact waren de oorzaak van iets langere wachttijden. Het uitvalpercentage bleef gelijk.                                                                                                                                          |
| 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 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. Dit onderzoek is reeds in gang gezet. In Q2 verwachten we hiervan de resultaten. |
| We blijven binnen de begroting (=Nullijn); eventuele overschrijdingen worden vooraf geaccordeerd | De gemeentelijke middelen zijn beperkt waardoor keuzes noodzakelijk zijn. Door te rapporteren op deze KPI kan tijdig bijgestuurd worden (aan gemeente en WIL kant)                                                                                                                                      | In de tussenrapportage en de jaarrekening gaan we nader in op deze KPI. Kijken we naar de situatie bij Finance & Control, dan is een overschrijding op de begroting Bedrijfsvoering zeker. We proberen deze uiteraard zo beperkt als mogelijk te houden.                                                                                                                                                                   |

In Q1 vervolgen we onze prestaties, we zien wel meer druk ontstaan bij diensten als KSV en DIV. Met name de bezetting van het rooster Dit is een punt van aandacht in Q2.

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 |
| 2022                                                           | Q1 | 7,8                    |                           | 23                         | 6,7                  |
|                                                                | Q2 | 6,8                    |                           | 21                         | 5,7                  |
|                                                                | Q3 | 5,5                    |                           | 12                         | 5,5                  |
|                                                                | Q4 | 7,0                    | 6,8                       | 43                         | 6,4                  |
| 2023                                                           | Q1 | 7,3                    |                           | 18                         | 6,6                  |
|                                                                | Q2 | 7,5                    |                           | 23                         | 5,6                  |
|                                                                | Q3 | 8,3                    |                           | 78                         | 5,5                  |
|                                                                | Q4 | 8,7                    | 8,0                       | 13                         | 6,5                  |
| 2024                                                           | Q1 | 7,7                    |                           | 147                        | 6,5                  |
|                                                                | Q2 | 6,2                    |                           | 22                         | 5,8                  |
|                                                                | Q3 | 6,8                    |                           | 11                         | 5,7                  |
|                                                                | Q4 | 7,7                    | 7,1                       | 14                         | 6,3                  |
| 2025                                                           | Q1 | 6,2                    | 6,2                       | 12                         | n.n.b.               |

De gemiddelde duur is berekend op basis van het afgesloten verzuim. Sinds 2024 is het landelijk verzuimcijfer van de bedrijfstak openbaar bestuur en overheidsdiensten onze referentie.

We zijn ons er van bewust dat verzuimreductie een grote uitdaging is, die we in samenwerking met onze nieuwe arbodienst aangaan.

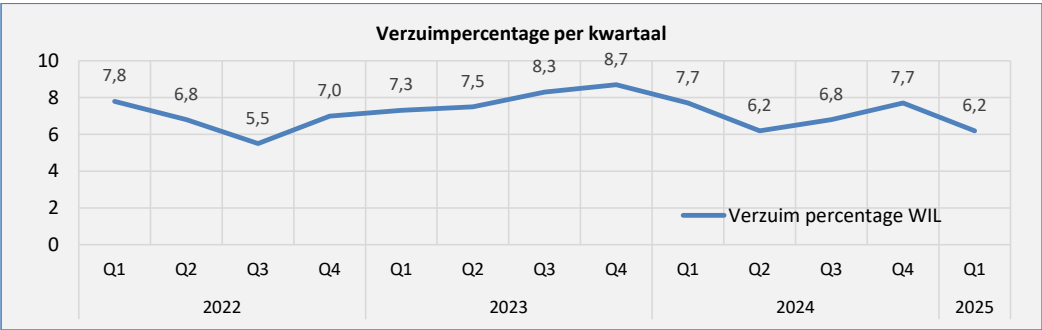
In het 4<sup>e</sup> kwartaal van 2024 zijn we gestart starten met een pilot casemanagement.

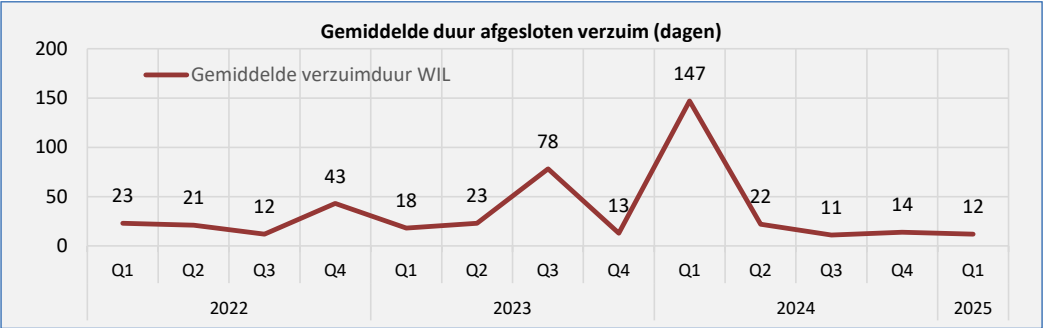
Daarbij sturen vanuit de rol van de casemanager verzuim, gericht en consequent op het verzuimproces en de benodigde acties.

Type KPI: Opdracht

Doelstelling: Verzuimpercentage is in 2025 lager dan 6,5%

Realisatie: In 2025-Q1 was het verzuim 6,2%



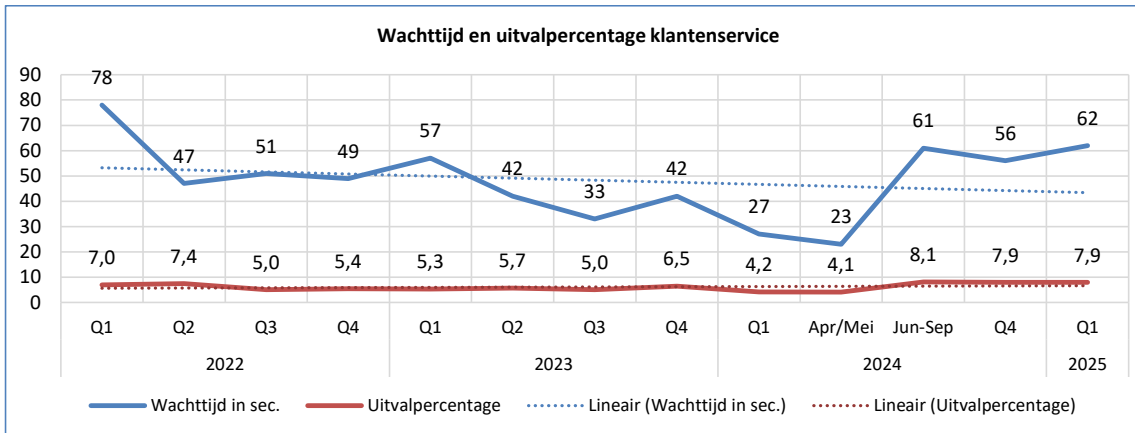


In het 1e kwartaal van 2025 daalde het verzuim ten opzichte van het laatste halfjaar 2024. De gemiddelde verzuimduur bleef op vergelijkbaar niveau.

Wachttijden en uitvalpercentages beantwoording telefoon

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

Type KPI: Opdracht  
Doelstelling: Wachttijd is minder dan 55 seconden en de uitval is maximaal 10 procent  
Realisatie: Wachttijd was 62 seconden in 2025-Q1 en de uitval was 7,9 procent.

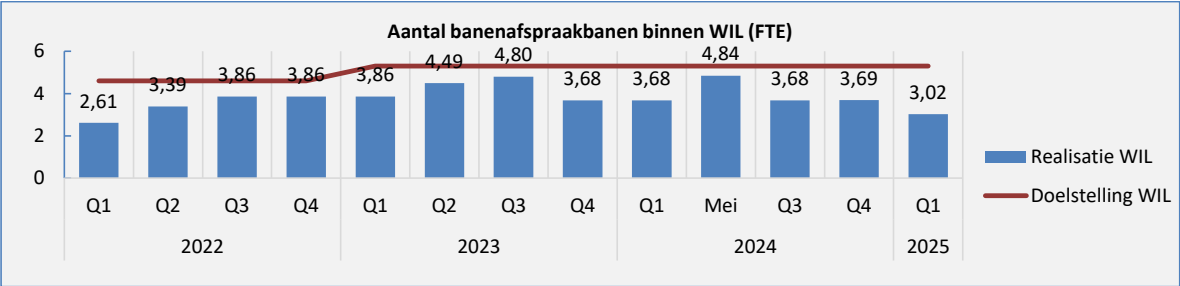


Telefonisch contact met WIL begint met een korte meldtekst. In totaal mag het 55 seconden duren tot de klant een medewerker aan de lijn krijgt. Het aantal succesvolle contacten (de verbinding wordt niet voortijdig verbroken) moet minimaal 90 procent zijn. Naast de zorg voor de telefonische bereikbaarheid van WIL, voert klantenservice ook backoffice taken uit. Het afstemmen van de personele bezetting op de te verwachten drukte is een dagelijks vraagstuk. Ook in het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2025 stond de wachttijd onder druk. Op meerdere dagen was de bezetting niet toereikend of werd veel vaker contact met WIL gezocht dat voorspeld. We merken ook dat klantcontacten tegenwoordig meer tijd in beslag nemen. Klanten stellen meerdere vragen in hetzelfde gesprek. Het uitvalpercentage ligt op het niveau van de 2<sup>e</sup> helft van 2024 en blijft binnen de doelstelling.

Banenafspraak Banen (BAB) binnen WIL

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

Type KPI: Opdracht  
Doelstelling: 5,30 FTE banenafpraak banen  
Realisatie: 3,02 FTE banenafpraak banen eind Q1-2025



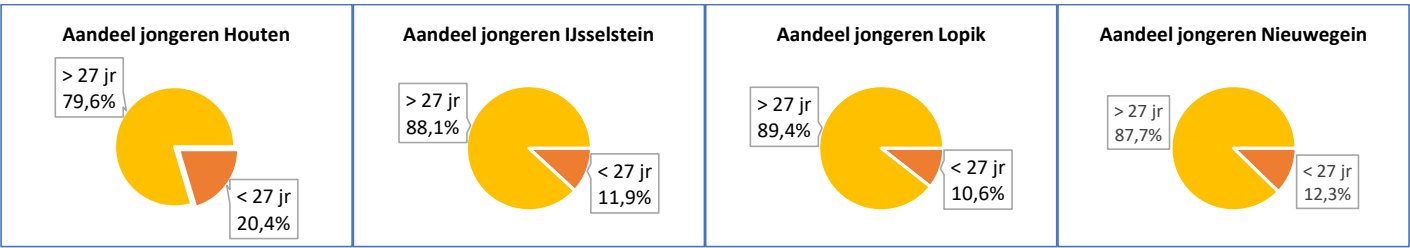
Ons doel was om per 1 januari 2025 5,3 FTE aan Banenafpraak banen bij WIL in dienst te hebben. De realisatie loopt daarop achter, om hier toch resultaten in te behalen wordt het vraagstuk projectmatiger aangepakt. Met HR wordt gewerkt aan krachtenbundeling binnen onze organisatie om meer aandacht te vragen voor het project. Dat moet in 2025 voor de beoogde versnelling zorgen. Het lukt nog niet om de doelstelling structureel te realiseren. Dit komt mede doordat ook Banenafpraak banen weer uitstromen en het dan extra inzet vraagt om deze weer aan te vullen. Werken met Banenafpraak banen blijkt veel maatwerk te zijn.

Bijlagen

Bijstandsvolume per gemeente (incl. BBZ) per einde periode

| Totaal volume<br>BUIG | 2022  | 2023  | 2024  | 2024  | 2024  | 2024  | 2025  | Groei  |
|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|                       | Q4    | Q4    | Q1    | Turap | Q3    | Q4    | Q1    | % 2025 |
| Houten                | 528   | 535   | 522   | 538   | 528   | 538   | 535   | -0,56% |
| IJsselstein           | 482   | 495   | 495   | 499   | 498   | 492   | 482   | -2,03% |
| Lopik                 | 132   | 138   | 136   | 139   | 139   | 140   | 142   | 1,43%  |
| Nieuwegein            | 1.204 | 1.211 | 1.220 | 1.196 | 1.169 | 1.165 | 1.174 | 0,77%  |
| Totaal                | 2.346 | 6.818 | 2.373 | 2.372 | 2.334 | 2.335 | 2.333 | -0,09% |

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



Aandeel jongeren in het bestand (incl. BBZ)

| Gemeente    | Aantal huishoudens |         |        |
|-------------|--------------------|---------|--------|
|             | < 27 jr            | > 27 jr | Totaal |
| Houten      | 109                | 426     | 535    |
| IJsselstein | 57                 | 424     | 481    |
| Lopik       | 15                 | 127     | 142    |
| Nieuwegein  | 144                | 1.031   | 1.175  |
| Totaal      | 325                | 2.008   | 2.333  |

Volume loonkostensubsidies (LKS) ten opzichte van totale volume BUIG

Procent

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

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. Sinds 2022 worden de budgetten loonkostensubsidie (LKS) over gemeenten verdeeld op basis van gerealiseerde plekken. Dat stimuleert gemeenten om het instrument loonkostensubsidie vaker in te zetten. Daardoor komen meer mensen die behoren tot de doelgroep Banenafpraak of beschut werk aan het werk. In vergelijking met het gemiddelde van de benchmark, maakt WIL minder gebruik van het instrument loonkostensubsidie. Wij stimuleren de inzet van het instrument, omdat het ons een groter aandeel oplevert bij de verdeling van het beschikbare budget. In de wetenschap dat andere gemeenten dat ook doen, mogen we daarbij niet achterblijven.

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

Huishouden

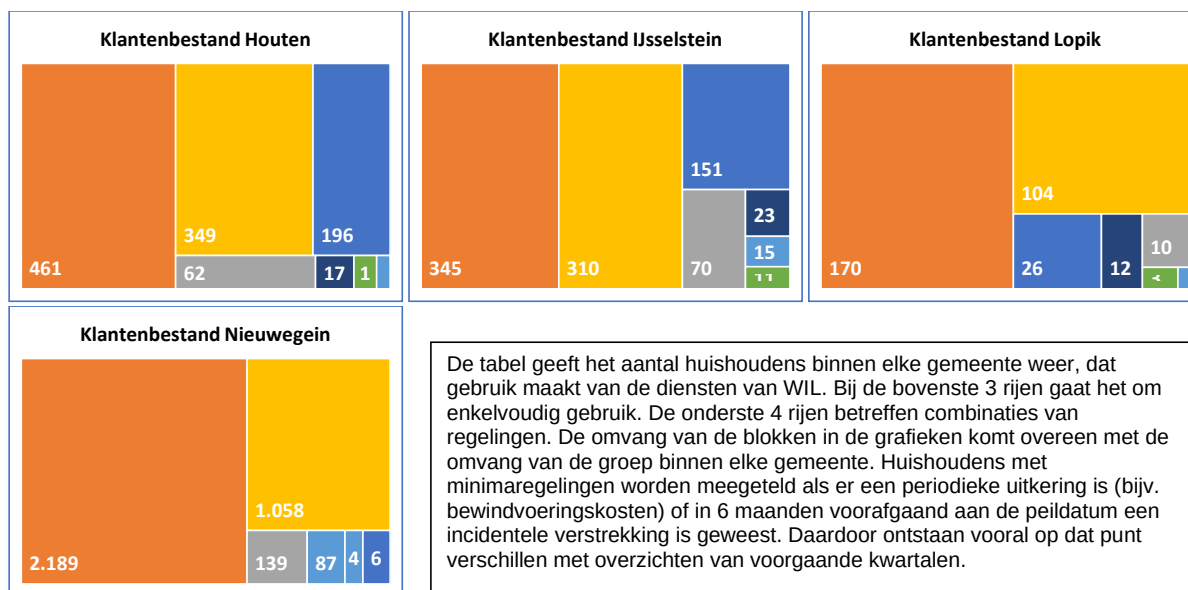
| Periode    | Stand     | Houten | IJsselstein | Lopik | Nieuwegein | WIL   |
|------------|-----------|--------|-------------|-------|------------|-------|
| Q1-2023    | 1-1-2023  | 520    | 473         | 132   | 1.185      | 2.310 |
|            | Bij       | 41     | 44          | 11    | 80         | 176   |
|            | Af        | 40     | 39          | 3     | 59         | 141   |
| Q2-2023    | 1-4-2023  | 521    | 478         | 140   | 1.206      | 2.345 |
|            | Bij       | 42     | 42          | 8     | 63         | 155   |
|            | Af        | 37     | 34          | 12    | 71         | 154   |
| Q3-2023    | 1-7-2023  | 526    | 486         | 136   | 1.198      | 2.346 |
|            | Bij       | 48     | 36          | 8     | 66         | 158   |
|            | Af        | 53     | 41          | 6     | 77         | 177   |
| Q4-2023    | 1-10-2023 | 521    | 481         | 138   | 1.187      | 2.327 |
|            | Bij       | 49     | 45          | 5     | 77         | 176   |
|            | Af        | 50     | 41          | 7     | 68         | 166   |
| Q1-2024    | 1-1-2024  | 520    | 485         | 136   | 1.196      | 2.337 |
|            | Bij       | 37     | 43          | 4     | 82         | 166   |
|            | Af        | 41     | 39          | 6     | 74         | 160   |
| Turap 2024 | 1-4-2024  | 516    | 489         | 134   | 1.204      | 2.343 |
|            | Bij       | 37     | 26          | 7     | 42         | 112   |
|            | Af        | 22     | 22          | 3     | 63         | 110   |
| Q3-2024    | 1-6-2024  | 531    | 493         | 138   | 1.183      | 2.345 |
|            | Bij       | 45     | 41          | 13    | 67         | 166   |
|            | Af        | 56     | 42          | 16    | 96         | 210   |
| Q4-2024    | 1-10-2024 | 520    | 492         | 135   | 1.154      | 2.301 |
|            | Bij       | 36     | 36          | 11    | 64         | 147   |
|            | Af        | 23     | 43          | 7     | 61         | 134   |
| Q1-2025    | 1-1-2025  | 533    | 485         | 139   | 1.157      | 2.314 |
|            | Bij       | 26     | 14          | 4     | 55         | 99    |
|            | Af        | 25     | 20          | 2     | 40         | 87    |
| Eindstand  | 1-4-2025  | 534    | 479         | 141   | 1.172      | 2.326 |

Alle standen zijn met terugwerkende kracht bijgewerkt tot de peildatum van 1 april 2025.  
De mutaties in recente maanden veranderen nog door besluiten met terugwerkende kracht die na 1 april worden genomen.

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

Aantal klanten

| Regeling                               | Houten | IJsselstein | Lopik | Nieuwegein | WIL   |
|----------------------------------------|--------|-------------|-------|------------|-------|
| Uitkering Participatiewet (P-wet)      | 196    | 151         | 26    | 63         | 436   |
| Minimaregelingen                       | 461    | 345         | 170   | 2.189      | 3.165 |
| Schuldhelpverlening (SHV)              | 62     | 70          | 10    | 139        | 281   |
| Uitkering P-wet + minimaregelingen     | 349    | 310         | 104   | 1.058      | 1.821 |
| Uitkering P-wet + schuldhelpverlening  | 6      | 15          | 1     |            | 22    |
| Minimaregelingen + schuldhelpverlening | 10     | 11          | 3     | 41         | 65    |
| Uitkering P-wet + minimaregeling + SHV | 17     | 23          | 12    | 87         | 139   |
| Totaal gemeente                        | 1.101  | 925         | 326   | 3.577      | 5.929 |

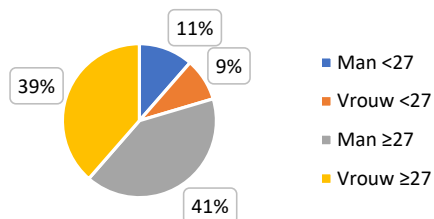


**Samenstelling bestand naar leeftijd en geslacht (excl. BBZ) per 31 maart 2025**

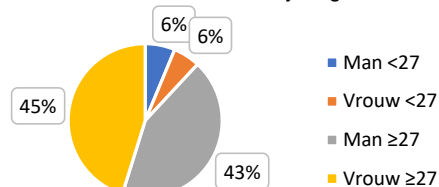
Aantal huishoudens

| Bestand naar leeftijd en geslacht | Jonger dan 27 jaar |            | 27 jaar en ouder |            |
|-----------------------------------|--------------------|------------|------------------|------------|
|                                   | Man <27            | Vrouw <27  | Man ≥27          | Vrouw ≥27  |
| Houten                            | 61                 | 48         | 219              | 206        |
| IJsselstein                       | 30                 | 27         | 205              | 216        |
| Lopik                             | 8                  | 7          | 63               | 63         |
| Nieuwegein                        | 65                 | 79         | 516              | 513        |
| <b>Totaal</b>                     | <b>164</b>         | <b>161</b> | <b>1.003</b>     | <b>998</b> |

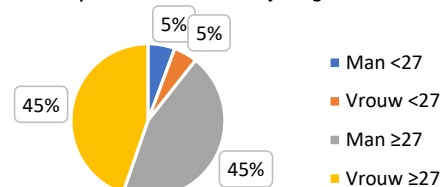
Houten - Bestand naar leeftijd en geslacht



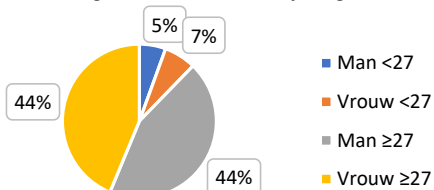
IJsselstein - Bestand naar leeftijd en geslacht



Lopik - Bestand naar leeftijd en geslacht



Nieuwegein - Bestand naar leeftijd en geslacht

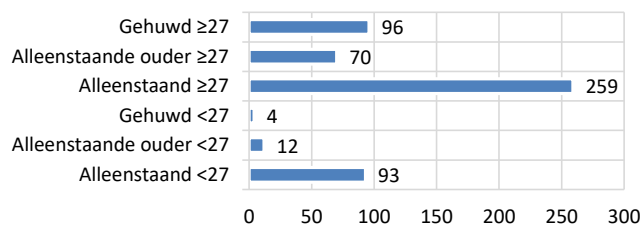
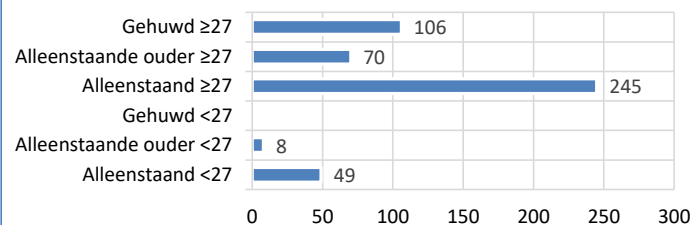
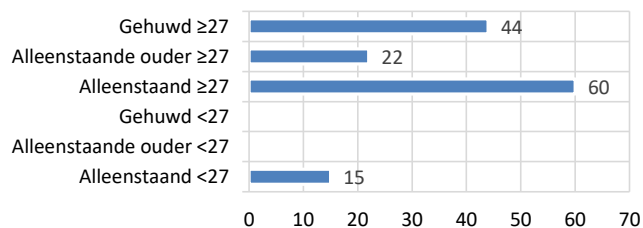
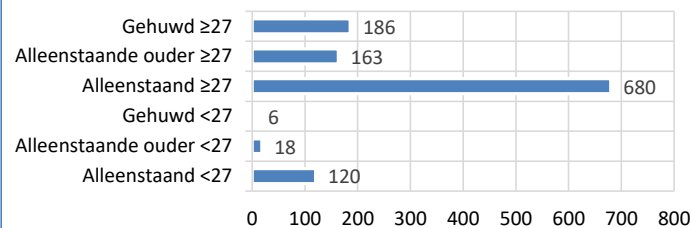


Het aandeel jongeren in het bestand verschilt per gemeente. In Houten gaat het om 20,4 procent van de huishoudens. Bij de andere 3 gemeenten ligt het percentage tussen 10,6 en 12,3 procent. De verhouding tussen mannen en vrouwen verschilt ook. Een groter aandeel mannen kan duiden op meer gehuwden in het bestand. Bij gehuwden of samenwonenden staat de uitkering veelal op naam van de man. Het kan ook een gevolg zijn van de huisvesting van mannelijke statushouders, al dan niet alleenstaand.

**Bestand Participatiewet naar leefvorm en leeftijd (excl. BBZ) per 31 maart 2025**

Aantal huishoudens

| Bestand naar leefvorm en leeftijd | Jonger dan 27 jaar |                         |            | 27 jaar en ouder |                         |            | Totaal       |
|-----------------------------------|--------------------|-------------------------|------------|------------------|-------------------------|------------|--------------|
|                                   | Alleenstaand <27   | Alleenstaande ouder <27 | Gehuwd <27 | Alleenstaand ≥27 | Alleenstaande ouder ≥27 | Gehuwd ≥27 |              |
| Houten                            | 93                 | 12                      | 4          | 259              | 70                      | 96         | 534          |
| IJsselstein                       | 49                 | 8                       |            | 245              | 70                      | 106        | 478          |
| Lopik                             | 15                 |                         |            | 60               | 22                      | 44         | 141          |
| Nieuwegein                        | 120                | 18                      | 6          | 680              | 163                     | 186        | 1.173        |
| <b>Totaal</b>                     | <b>277</b>         | <b>38</b>               | <b>10</b>  | <b>1.244</b>     | <b>325</b>              | <b>432</b> | <b>2.326</b> |

**Houten - Bestand naar leefvorm en leeftijd****IJsselstein - Bestand naar leefvorm en leeftijd****Lopik - Bestand naar leefvorm en leeftijd****Nieuwegein - Bestand naar leefvorm en leeftijd**

In Lopik is het aandeel gehuwden in het bestand groot. Dat leidt tot hogere kosten voor de gemeente door de hogere uitkeringsnorm voor gehuwden.

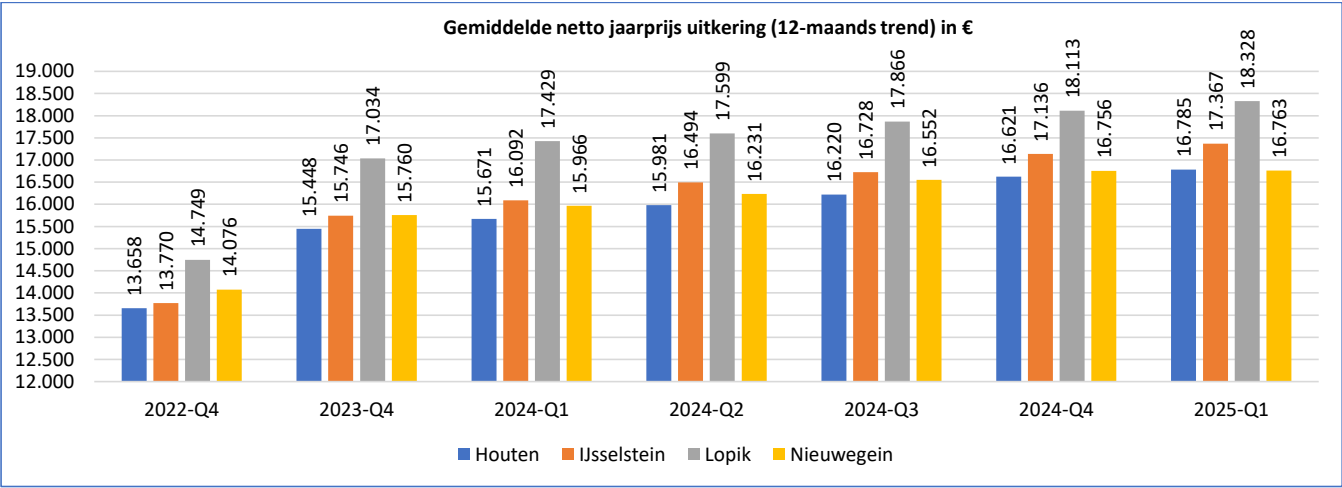
Gemiddelde netto jaarprijs van de uitkering (laatste 12 maanden)

| Gemeente      | 2022-Q4 | 2023-Q4 | 2024-Q1 | 2024-Q2 | 2024-Q3 | 2024-Q4 | 2025-Q1 |
|---------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Houten        | 13.658  | 15.448  | 15.671  | 15.981  | 16.220  | 16.621  | 16.785  |
| IJsselstein   | 13.770  | 15.746  | 16.092  | 16.494  | 16.728  | 17.136  | 17.367  |
| Lopik         | 14.749  | 17.034  | 17.429  | 17.599  | 17.866  | 18.113  | 18.328  |
| Nieuwegein    | 14.076  | 15.760  | 15.966  | 16.231  | 16.552  | 16.756  | 16.763  |
| WIL gemiddeld | 13.961  | 15.767  | 16.010  | 16.308  | 16.596  | 16.885  | 16.987  |
| Benchmark     | 13.973  | 15.632  | 15.896  | 16.170  | 16.462  | 16.771  | 16.852  |

x €1

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 2025-Q1 is het peilmoment in de benchmark eind februari 2025.

Bron: Divosa benchmark werk en inkomen



|               |                                                |
|---------------|------------------------------------------------|
| Type KPI:     | Relevant                                       |
| Doelstelling: | Prijs ligt onder het benchmarkgemiddelde       |
| Realisatie:   | Prijs binnen WIL ligt 0,80% boven de benchmark |

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

**Regelingskosten BUIG**

| Houten                          | Totaal     | Deel LKS | Deel overig |
|---------------------------------|------------|----------|-------------|
| Voorlopig BUIG-budget 2025      | 10.454.573 | 803.668  | 9.650.904   |
| Nader voorlopig budget 2025     | n.n.b      |          |             |
| Definitief budget 2025          | n.n.b      |          |             |
| Uitgaven 2025-Q1                | 2.611.795  | 163.095  | 2.448.700   |
| Inkomsten 2025-Q1               |            | 0        | 24.785      |
| Saldo ten laste van budget      |            | 163.095  | 2.423.915   |
| Percentage inkomsten van totaal |            | 0,00%    | 1,01%       |
| Percentage aanwending budget    |            | 20,29%   | 25,12%      |

| Lopik                           | Totaal    | Deel LKS | Deel overig |
|---------------------------------|-----------|----------|-------------|
| Voorlopig BUIG-budget 2025      | 2.945.128 | 371.321  | 2.573.806   |
| Nader voorlopig budget 2025     | n.n.b     |          |             |
| Definitief budget 2025          | n.n.b     |          |             |
| Uitgaven 2025-Q1                | 765.743   | 73.408   | 692.335     |
| Inkomsten 2025-Q1               |           | 0        | 5.365       |
| Saldo ten laste van budget      |           | 73.408   | 686.970     |
| Percentage inkomsten van totaal |           | 0,00%    | 0,77%       |
| Percentage aanwending budget    |           | 19,77%   | 26,69%      |

| IJsselstein                     | Totaal    | Deel LKS | Deel overig |
|---------------------------------|-----------|----------|-------------|
| Voorlopig BUIG-budget 2025      | 9.494.462 | 736.638  | 8.757.824   |
| Nader voorlopig budget 2025     | n.n.b     |          |             |
| Definitief budget 2025          | n.n.b     |          |             |
| Uitgaven 2025-Q1                | 2.429.854 | 143.669  | 2.286.185   |
| Inkomsten 2025-Q1               |           | 0        | 45.043      |
| Saldo ten laste van budget      |           | 143.669  | 2.241.142   |
| Percentage inkomsten van totaal |           | 0,00%    | 1,97%       |
| Percentage aanwending budget    |           | 19,50%   | 25,59%      |

| Nieuwegein                      | Totaal     | Deel LKS  | Deel overig |
|---------------------------------|------------|-----------|-------------|
| Voorlopig BUIG-budget 2025      | 22.383.267 | 1.140.544 | 21.242.724  |
| Nader voorlopig budget 2025     | n.n.b      |           |             |
| Definitief budget 2025          | n.n.b      |           |             |
| Uitgaven 2025-Q1                | 5.487.968  | 245.576   | 5.242.392   |
| Inkomsten 2025-Q1               |            | 0         | 148.964     |
| Saldo ten laste van budget      |            | 245.576   | 5.093.428   |
| Percentage inkomsten van totaal |            | 0,00%     | 2,84%       |
| Percentage aanwending budget    |            | 21,53%    | 23,98%      |

De voorlopige budgetten zijn gepubliceerd op 1 oktober 2024. In mei 2025 volgt een bijstelling en na Prinsjesdag 2025 wordt het definitieve budget bekend gemaakt.

N.B. De opgenomen bedragen zijn exclusief de kosten van de BBZ. Die informatie krijgen wij van de gemeente Utrecht, maar is nog niet beschikbaar gekomen.

| Enkele aanvullende benchmarkgegevens (trends)           | WIL   | Alle deelnemers |
|---------------------------------------------------------|-------|-----------------|
| Ontvangsten met invloed op budgetresultaat (trend)      | 2,0%  | 1,6%            |
| Gemiddeld percentage klanten dat parttime werkt         | 6,6%  | 8,8%            |
| Gemiddelde inkomsten parttime werkende klanten          | € 809 | € 756           |
| Percentage inkomsten (deeltijd) arbeid dienstbetrekking | 46,0% | 55,6%           |
| Percentage andere inkomsten (vermogen, pensioen)        | 46,9% | 38,9%           |

Bron: Divosa benchmark Werk en Inkomen

|               |                                                                                              |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Type KPI:     | Relevant                                                                                     |
| Doelstelling: | Inkomsten zijn minimaal 1,5% van de uitgaven                                                 |
| Realisatie:   | Inkomsten verschillen per gemeente. Het totaal voor WIL is 2,10% van de uitgaven (excl. LKS) |

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

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

| Soort vordering                             | Houten     |                  | IJsselstein |                | Lopik     |                | Nieuwegein |                  | Totaal       |                  |
|---------------------------------------------|------------|------------------|-------------|----------------|-----------|----------------|------------|------------------|--------------|------------------|
|                                             | Aantal     | Euro             | Aantal      | Euro           | Aantal    | Euro           | Aantal     | Euro             | Aantal       | Euro             |
| Terugvordering bijstand Part.wet en IOAW    | 48         | 36.026           | 50          | 80.593         | 16        | 16.556         | 100        | 112.802          | 214          | 245.977          |
| Terugvordering bijzondere bijstand          | 11         | 15.083           | 8           | 2.793          | 3         | 947            | 23         | 22.196           | 45           | 41.019           |
| Terugvordering participatie                 |            |                  |             |                |           |                | 1          | 1.509            | 1            | 1.509            |
| Terugvordering kinderopvang                 | 2          | 4.849            | 1           | 81             |           |                |            |                  | 3            | 4.930            |
| Schending inl.plicht Part.wet en IOAW/Z     | 74         | 172.318          | 70          | 196.908        | 24        | 92.166         | 225        | 1.051.953        | 393          | 1.513.345        |
| Schending inlichtingenplicht bijz. bijstand | 2          | 515              | 2           | 2.595          | 1         | 450            | 13         | 3.932            | 18           | 7.492            |
| Terugvordering Loonkostensubsidie           |            |                  |             |                |           |                | 1          | 1.084            | 1            | 1.084            |
| Verrekening Uitvoeringsinstantie Part.wet   | 1          | 6.124            | 1           | 6.020          | 1         | 1.248          | 8          | 43.914           | 11           | 57.306           |
| Krediet hypotheek                           | 1          | 43.710           |             |                |           |                | 1          | 12.249           | 2            | 55.959           |
| Participatiewet Bijstand als lening         | 6          | 219.334          | 2           | 11.477         | 1         | 40.412         | 6          | 152.381          | 15           | 423.604          |
| Onderhoudsplicht Part.wet => 21jr           |            |                  |             |                |           |                | 2          | 688              | 2            | 688              |
| Verrekening lopende uitkering               | 1          | 135              |             |                | 1         | 15             | 1          | 736              | 3            | 886              |
| Schending inlichtingenplicht TOZO           | 9          | 17.212           | 8           | 14.275         | 5         | 17.079         | 27         | 50.062           | 49           | 98.628           |
| TOZO Terugvordering levensonderhoud         | 2          | 1.435            | 2           | 1.761          |           |                | 8          | 9.928            | 12           | 13.124           |
| Wet boete P-wet en studietoelage            | 15         | 6.618            | 16          | 9.160          | 3         | 843            | 36         | 17.410           | 70           | 34.031           |
| Leenbijstand Part.wet bijz. bijstand        | 140        | 431.992          | 92          | 363.282        | 26        | 101.412        | 158        | 546.442          | 416          | 1.443.128        |
| Terugvordering Studietoelage 2022           |            |                  |             |                | 1         | 950            | 1          | 112              | 2            | 1.062            |
| Schending inlichtingenplicht studietoelage  |            |                  |             |                |           |                | 1          | 500              | 1            | 500              |
| Eigen bijdrage regeling Ontheemden Oekraïne | 54         | 9.135            | 20          | 2.940          | 6         | 840            |            |                  | 80           | 12.915           |
| Terugvordering lening overig                | 8          | 14.710           | 7           | 7.781          | 1         | 2.516          | 19         | 43.496           | 35           | 68.503           |
| Terugvordering voorschot                    | 5          | 9.161            | 3           | 826            |           |                | 6          | 3.283            | 14           | 13.270           |
| Terugvordering Tozo voorschot               | 7          | 14.490           | 6           | 10.339         |           |                | 15         | 26.720           | 28           | 51.549           |
| <b>Totaal</b>                               | <b>386</b> | <b>1.002.847</b> | <b>288</b>  | <b>710.831</b> | <b>89</b> | <b>275.434</b> | <b>652</b> | <b>2.101.397</b> | <b>1.415</b> | <b>4.090.509</b> |

Bron: Suite voor Sociaal Domein

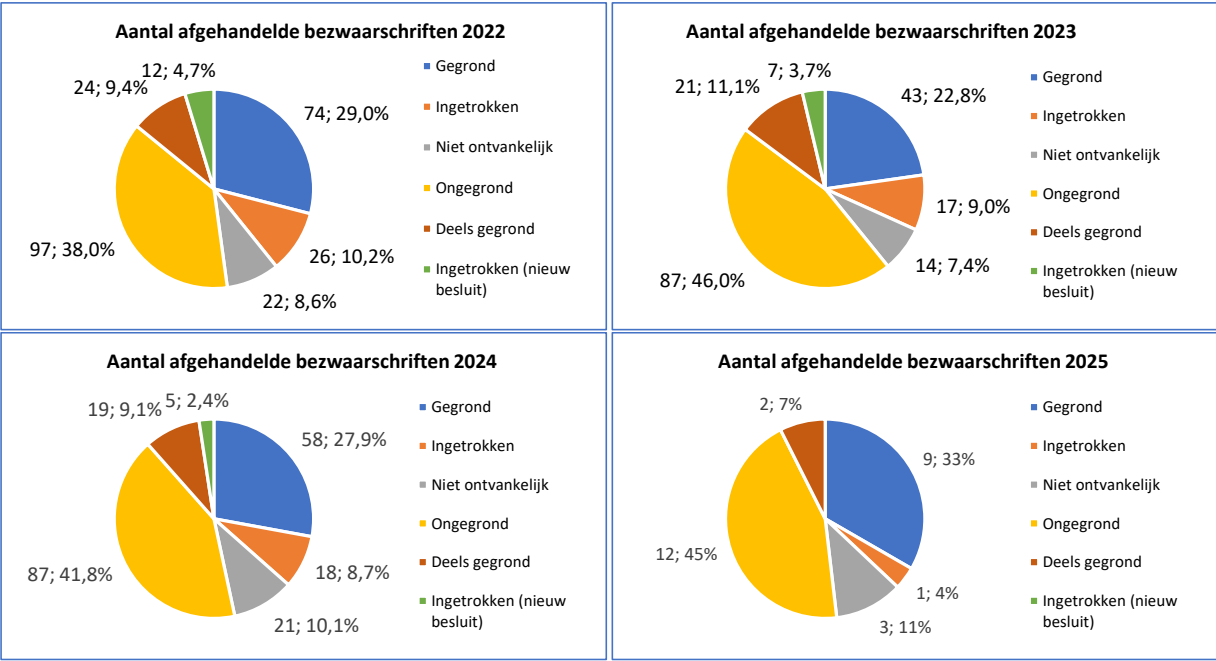
| Enkele aanvullende benchmarkgegevens                                  | WIL   | Allen | Regio |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| Aantal debiteuren t.o.v. het bijstandsvolume                          | 53%   | 65%   | 66%   |
| Openstaand bedrag t.o.v. de uitgaven BUIG                             | 117%  | 188%  | 171%  |
| Debiteuren die aflossen op ten minste 1 vordering                     | 65%   | 50%   | 52%   |
| Gemiddeld aflossingsbedrag per debiteur (trend)                       | € 46  | € 49  | € 44  |
| Debiteuren met recente vordering die aflossen op minstens 1 vordering | 58,2% | 21,2% | 53,8% |

|               |                                                                                 |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Type KPI:     | Relevant                                                                        |
| Omschrijving: | Percentage vorderingen met invloed op het budgetresultaat waarop wordt afgelost |
| Doelstelling: | 3 maanden gemiddelde gelijk of hoger dan de benchmark                           |
| Realisatie:   | Benchmark gemiddelde is 24,9%<br>Gemiddelde WIL is 36,9%                        |

Aantal bezwaarschriften en de afhandeling daarvan

| Brongegevens                | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|-----------------------------|------|------|------|------|
| Gegron                      | 74   | 43   | 58   | 9    |
| Ingetrokken                 | 26   | 17   | 18   | 1    |
| Niet ontvankelijk           | 22   | 14   | 21   | 3    |
| Ongegrond                   | 97   | 87   | 87   | 12   |
| Deels gegron                | 24   | 21   | 19   | 2    |
| Ingetrokken (nieuw besluit) | 12   | 7    | 5    |      |
| Totaal                      | 255  | 189  | 208  | 27   |

Door de jaren heen vertonen de diagrammen een vergelijkbaar beeld. In 2025 zijn minder bezwaarschriften afgehandeld, maar er werden ook minder bezwaarschriften ingediend. Het waren er 39, tegenover 84 in het 1e kwartaal van 2024.



**Aantal meldingen poort gevolgd door een aanvraag uitkering levensonderhoud****Aantal klanten waarvoor in 2023 een werkproces Poort is gestart**

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

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

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

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

| Gemeente      | 2024       |            |            |            |            |            |            |
|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|               | Q1         | Q2         | Q3         | Q4         | Totaal     | Aantal <27 | Aantal ≥27 |
| Houten        | 59         | 57         | 59         | 47         | 222        | 106        | 116        |
| IJsselstein   | 65         | 60         | 52         | 50         | 227        | 84         | 143        |
| Lopik         | 19         | 21         | 9          | 17         | 66         | 29         | 37         |
| Nieuwegein    | 131        | 98         | 105        | 101        | 435        | 159        | 276        |
| <b>Totaal</b> | <b>274</b> | <b>236</b> | <b>225</b> | <b>215</b> | <b>950</b> | <b>378</b> | <b>572</b> |

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<sup>e</sup> tabel (geen of afwijzing aanvraag).

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

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

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

| Gemeente      | 2025       |  |  |  |            |             |            |
|---------------|------------|--|--|--|------------|-------------|------------|
|               | Q1         |  |  |  | Totaal     | Aantal < 27 | Aantal ≥27 |
| Houten        | 61         |  |  |  | 61         | 26          | 35         |
| IJsselstein   | 58         |  |  |  | 58         | 19          | 39         |
| Lopik         | 9          |  |  |  | 9          | 2           | 7          |
| Nieuwegein    | 120        |  |  |  | 120        | 40          | 80         |
| <b>Totaal</b> | <b>248</b> |  |  |  | <b>248</b> | <b>87</b>   | <b>161</b> |

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

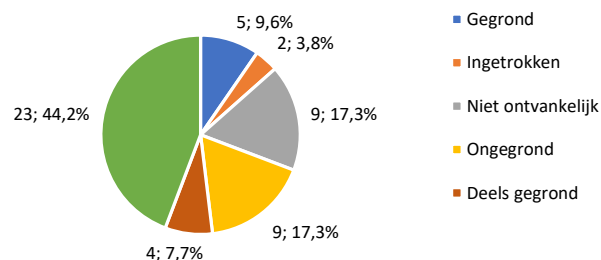
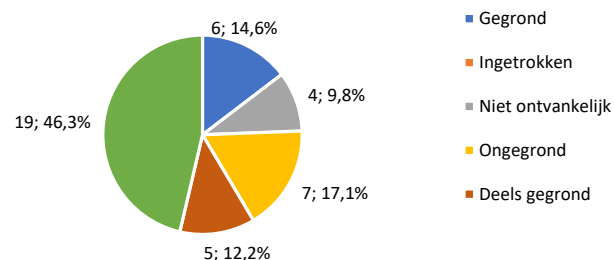
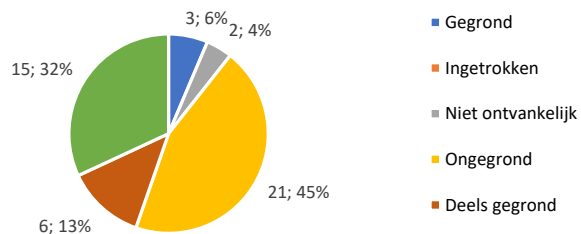
| Gemeente      | 2025      |  |  |  |           |            |            |
|---------------|-----------|--|--|--|-----------|------------|------------|
|               | Q1        |  |  |  | Totaal    | Aantal <27 | Aantal ≥27 |
| Houten        | 27        |  |  |  | 27        | 8          | 19         |
| IJsselstein   | 15        |  |  |  | 15        | 3          | 12         |
| Lopik         | 5         |  |  |  | 5         |            | 5          |
| Nieuwegein    | 41        |  |  |  | 41        | 15         | 26         |
| <b>Totaal</b> | <b>88</b> |  |  |  | <b>88</b> | <b>26</b>  | <b>62</b>  |

**Afgehandelde klachten**

| Besluit op ontvangen klacht | 2022      | 2023      | 2024      | 2025      |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Gegronnd                    | 5         | 6         | 3         | 1         |
| Ingetrokken                 | 2         |           |           |           |
| Niet ontvankelijk           | 9         | 4         | 2         |           |
| Ongegrond                   | 9         | 7         | 21        | 2         |
| Deels gegrond               | 4         | 5         | 6         |           |
| Wederzijdse overeenstemming | 23        | 19        | 15        | 7         |
| <b>Totaal</b>               | <b>52</b> | <b>41</b> | <b>47</b> | <b>10</b> |

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

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

**Aantal afgehandelde klachten 2022 naar besluit****Aantal afgehandelde klachten 2023 naar besluit****Aantal afgehandelde klachten 2024 naar besluit****Aantal afgehandelde klachten 2025 naar besluit**