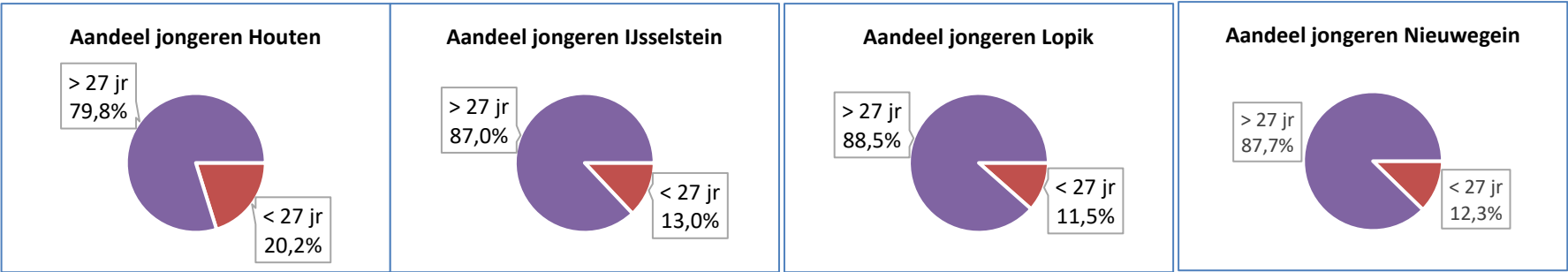


Bijlage KPI's en kerncijfers 2024

Bijstandsvolume per gemeente (incl. BBZ) per einde periode

Totaal volume BUIG	2021	2022	2023	2023	2023	2023	2024	2024	2024	2024	Groei % 2024
	Q4	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Turap	Q3	Q4	
Houten	496	528	531	531	528	534	521	537	528	535	0,19%
IJsselstein	457	482	483	489	486	494	494	498	497	494	0,00%
Lopik	125	132	140	136	138	138	136	139	138	139	0,72%
Nieuwegein	1.244	1.204	1.220	1.211	1.202	1.211	1.220	1.197	1.177	1.172	-3,22%
Totaal	2.322	2.346	2.374	2.367	2.354	2.377	2.371	2.371	2.340	2.340	-1,56%

Aantal huishoudens



Aandeel jongeren in het bestand (incl. BBZ)

Gemeente	Aantal huishoudens		
	< 27 jr	> 27 jr	Totaal
Houten	108	427	535
IJsselstein	64	430	494
Lopik	16	123	139
Nieuwegein	144	1.028	1.172
Totaal	332	2.008	2.340

Volume loonkostensubsidies (LKS) ten opzichte van totale volume BUIG

Totaal volume LKS	2021	2022	2023	2023	2023	2023	2024	2024	2024	Procent
	Q4	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Turap	Q3	2024
Houten	6,3	6,1	7,0	7,8	7,2	8,3	10,1	9,7	9,3	9,5
IJsselstein	8,4	7,4	8,5	8,4	8,5	8,6	8,4	8,5	8,5	9,1
Lopik	14,0	11,3	14,8	13,8	14,3	15,7	14,3	14,3	15,7	17,0
Nieuwegein	4,2	4,1	4,9	5,1	5,3	4,8	5,3	5,5	6,1	6,2
Benchmarkgemiddelde	10,5	11,2	12,4	12,6	13,0	13,3	13,3	13,1	13,4	13,8

Bron: Divosa benchmark Werk en Inkomen

Alle historische gegevens (ook de waarden van de Tussenrapportage) zijn bijgewerkt aan de hand van de actuele informatie in de benchmark.

Ontwikkeling bijstandsvolume per gemeente (exclusief BBZ)

Huishouden

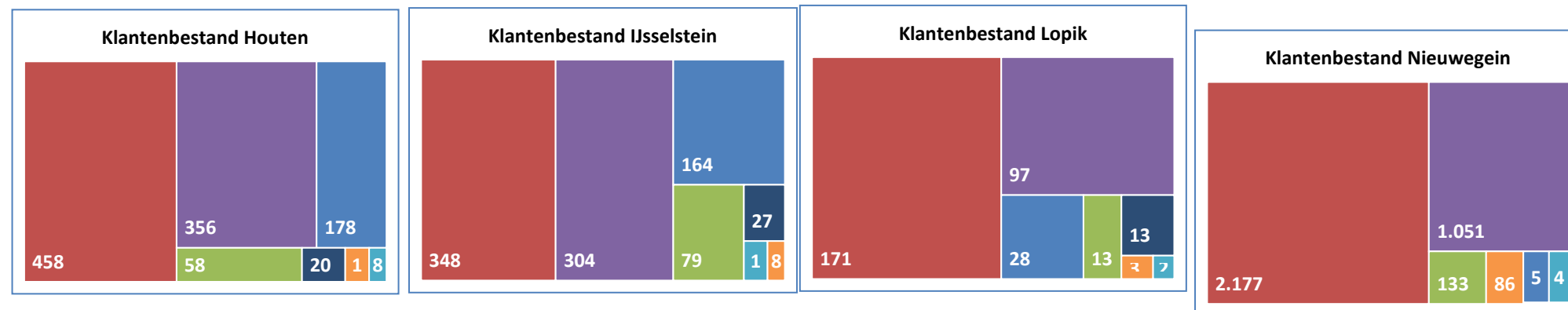
Periode	Stand	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	WIL
Q1-2022	1-1-2022	493	454	123	1.233	2.303
	Bij	27	25	10	68	130
	Af	28	27	5	75	135
Q2-2022	1-4-2022	492	452	128	1.226	2.298
	Bij	44	26	9	70	149
	Af	34	22	8	83	147
Q3-2022	1-7-2022	502	456	129	1.213	2.300
	Bij	52	34	11	77	174
	Af	50	24	12	85	171
Q4-2022	1-10-2022	504	466	128	1.205	2.303
	Bij	53	39	12	56	160
	Af	37	33	8	76	154
Q1-2023	1-1-2023	520	472	132	1.185	2.309
	Bij	41	44	11	80	176
	Af	40	39	3	59	141
Q2-2023	1-4-2023	521	477	140	1.206	2.344
	Bij	42	42	8	63	155
	Af	38	34	12	71	155
Q3-2023	1-7-2023	525	485	136	1.198	2.344
	Bij	48	36	8	66	158
	Af	53	41	6	77	177
Q4-2023	1-10-2023	520	480	138	1.187	2.325
	Bij	49	45	5	77	176
	Af	50	41	7	68	166
	1-1-2024	519	484	136	1.196	2.335

Periode	Stand	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	WIL
Q1-2024	1-1-2024	519	484	136	1.196	2.335
	Bij	37	43	4	82	166
	Af	41	39	6	74	160
April en Mei 2024	1-4-2024	515	488	134	1.204	2.341
	Bij	37	26	7	42	112
	Af	22	22	3	62	109
Juni t/m september 2024	1-6-2024	530	492	138	1.184	2.344
	Bij	45	41	13	68	167
	Af	54	41	15	87	197
Q4-2024	1-10-2024	521	492	136	1.165	2.314
	Bij	28	21	9	45	103
	Af	16	23	7	41	87
Eindstand	1-1-2025	533	490	138	1.169	2.330

Alle standen zijn met terugwerkende kracht bijgewerkt tot de peildatum van 1 januari 2025.
De mutaties in recente maanden wijzigen nog door besluiten met teugwerkende kracht.

Omvang klantenbestand naar regeling of combinatie van regelingen per 31 december 2024

Regeling	Aantal klanten				
	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	WIL
Uitkering Participatiewet (P-wet)	178	164	28	58	428
Minimaregelingen	458	348	171	2.177	3.154
Schuldhelpverlening (SHV)	58	79	13	133	283
Uitkering P-wet + minimaregelingen	356	304	97	1.051	1.808
Uitkering P-wet + schuldhelpverlening	8	11	2	3	24
Minimaregelingen + schuldhelpverlening	11	8	3	46	68
Uitkering P-wet + minimaregeling + SHV	20	27	13	86	146
Totaal gemeente	1.089	941	327	3.554	5.911



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

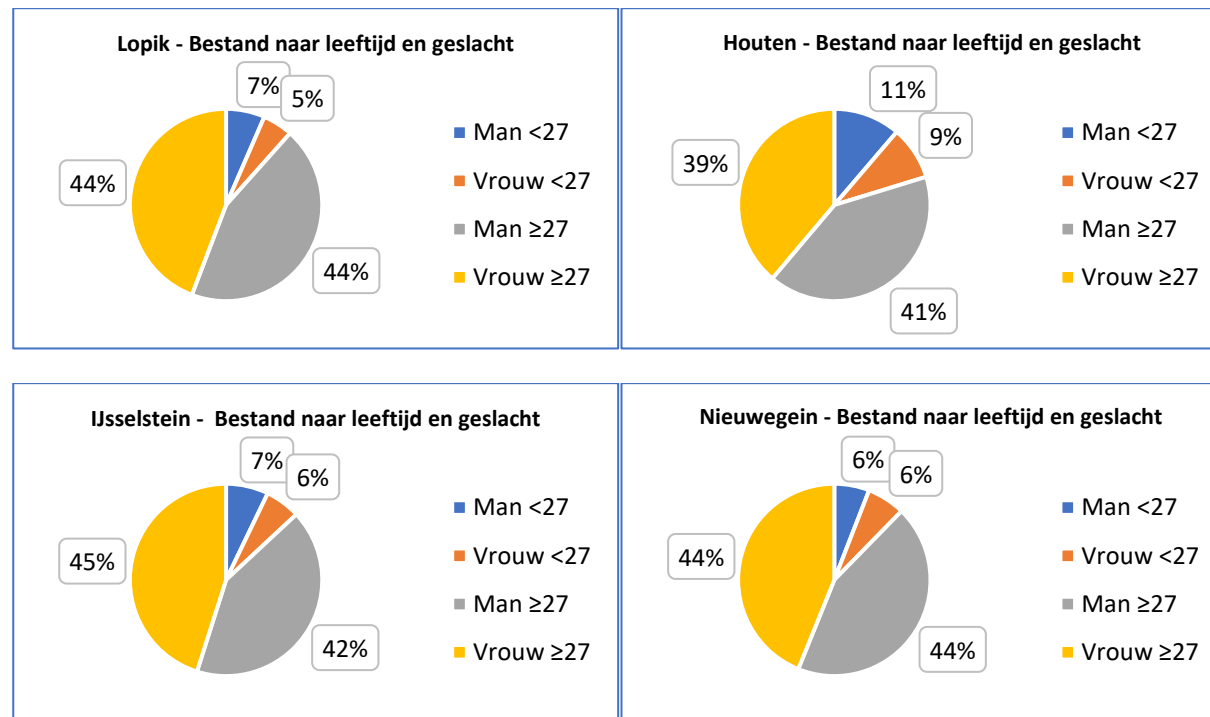
Samenstelling bestand naar leeftijd en geslacht (excl. BBZ) per 31 december 2024

Bestand naar leeftijd en geslacht	Aantal huishoudens			
	Jonger dan 27 jaar		27 jaar en ouder	
	Man <27	Vrouw <27	Man ≥27	Vrouw ≥27
Houten	60	48	218	207
IJsselstein	35	29	205	221
Lopik	9	7	61	61
Nieuwegein	69	75	512	513
Totaal	173	159	996	1.002

Het aandeel jongeren in het bestand verschilt per gemeente. In Houten gaat het om 20,3 procent van de huishoudens. Bij de andere 3 gemeenten ligt het percentage tussen 11,6 en 13,1 procent. De verhouding tussen mannen en vrouwen verschilt ook.

Een groter aandeel mannen kan duiden op meer gehuwden in het bestand. Bij gehuwden of samenwonenden staat de uitkering veelal op naam van de man.

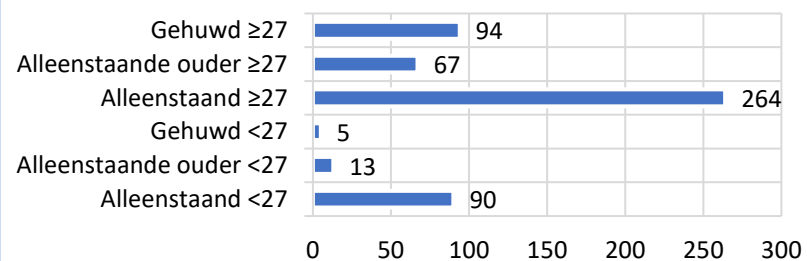
Het hogere aandeel mannen kan ook zijn veroorzaakt door de huisvesting van mannelijke statushouders, al dan niet alleenstaand.



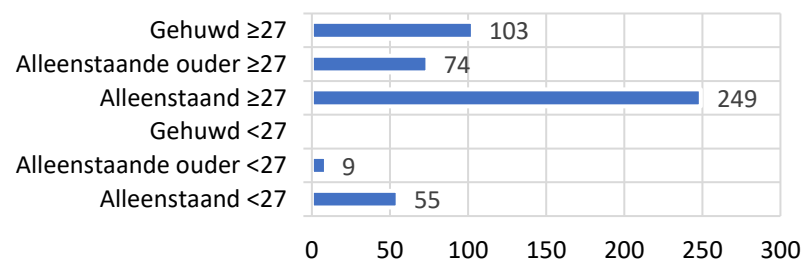
Bestand naar leefvorm en leeftijd (excl. BBZ) per 31 december 2024

Aantal huishoudens							
Bestand naar leefvorm en leeftijd	Jonger dan 27 jaar			27 jaar en ouder			Totaal
	Alleenstaand <27	Alleenstaande ouder <27	Gehuwd <27	Alleenstaand ≥27	Alleenstaande ouder ≥27	Gehuwd ≥27	
Houten	90	13	5	264	67	94	533
IJsselstein	55	9		249	74	103	490
Lopik	16			57	21	44	138
Nieuwegein	123	16	5	668	161	196	1.169
Totaal	284	38	10	1.238	323	437	2.330

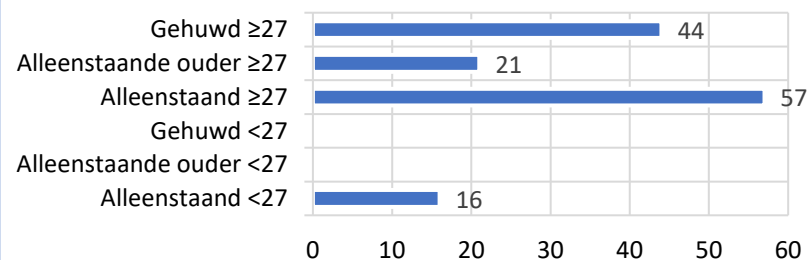
Houten - Bestand naar leefvorm en leeftijd



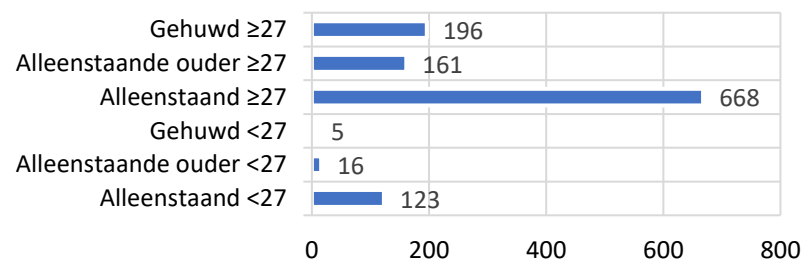
IJsselstein - Bestand naar leefvorm en leeftijd



Lopik - Bestand naar leefvorm en leeftijd



Nieuwegein - Bestand naar leefvorm en leeftijd



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

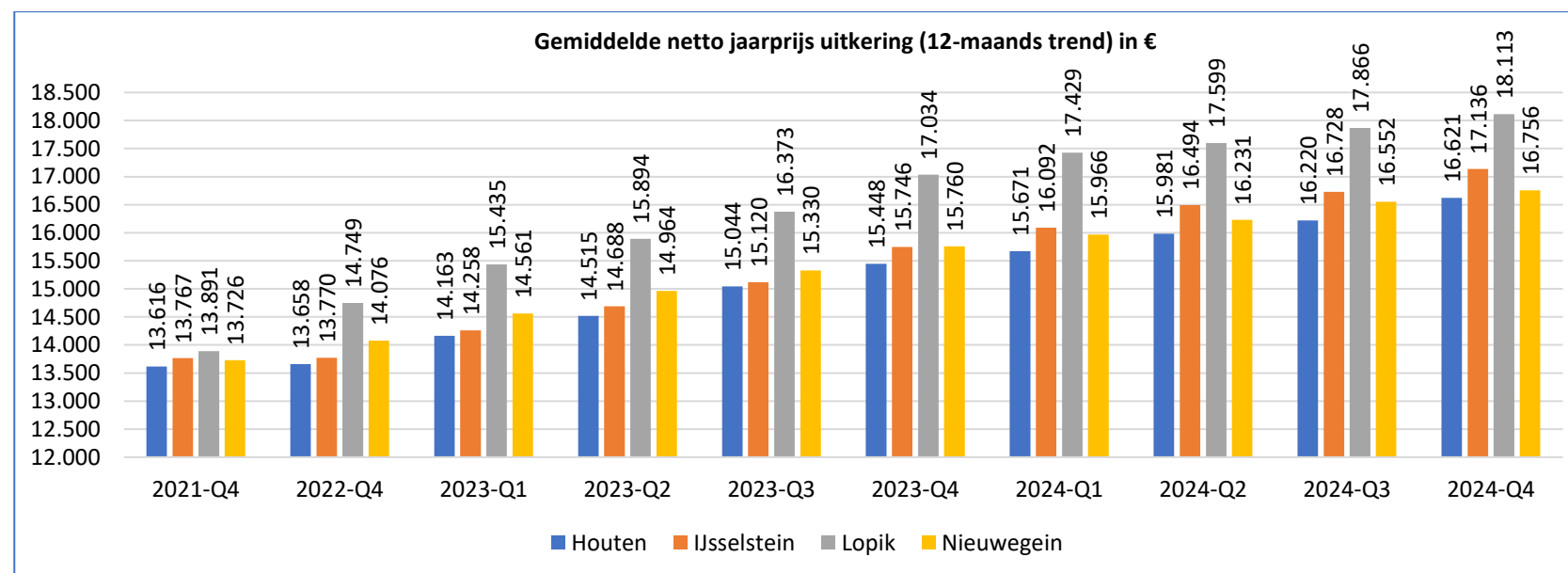
Gemiddelde netto jaarprijs van de uitkering (laatste 12 maanden)

Gemeente	2021-Q4	2022-Q4	2023-Q1	2023-Q2	2023-Q3	2023-Q4	2024-Q1	2024-Q2	2024-Q3	2024-Q4
Houten	13.616	13.658	14.163	14.515	15.044	15.448	15.671	15.981	16.220	16.621
IJsselstein	13.767	13.770	14.258	14.688	15.120	15.746	16.092	16.494	16.728	17.136
Lopik	13.891	14.749	15.435	15.894	16.373	17.034	17.429	17.599	17.866	18.113
Nieuwegein	13.726	14.076	14.561	14.964	15.330	15.760	15.966	16.231	16.552	16.756
WIL gemiddeld	13.720	13.961	14.462	14.867	15.290	15.767	16.010	16.308	16.596	16.885
Benchmark	13.652	13.965	14.329	14.723	15.167	15.623	15.859	16.132	16.424	16.748

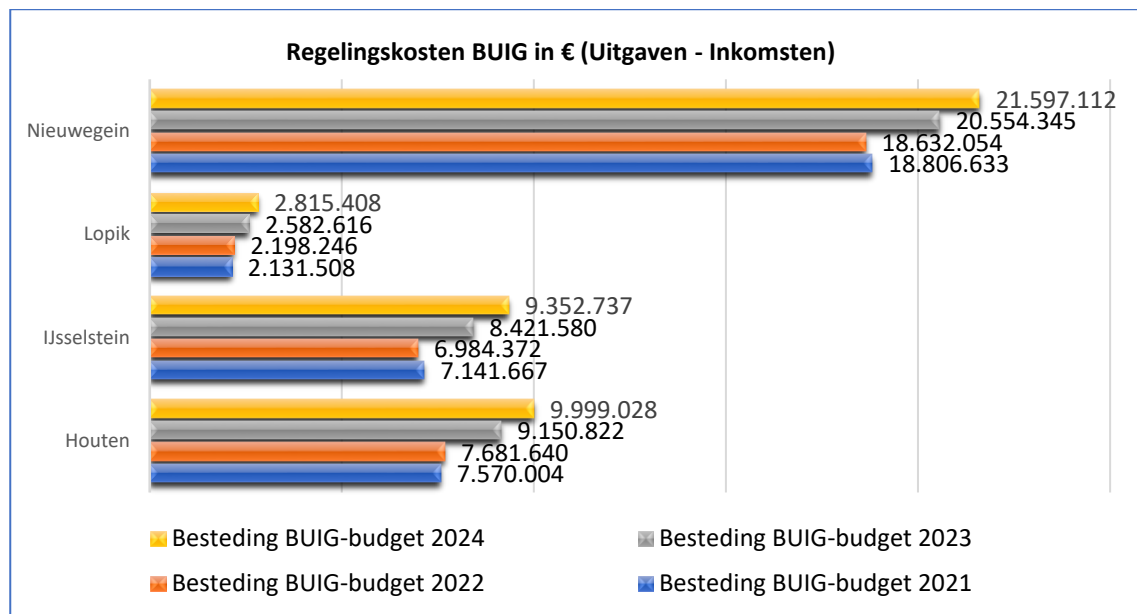
x €1

Bron: Divosa benchmark werk en inkomen

De bedragen zijn het gemiddelde uitgekeerde bedrag, verminderd met de geïnde vorderingen over de afgelopen 12 maanden. In het 4e kwartaal van 2024 zijn alle historische waarden in de benchmark opnieuw berekend. Daardoor zijn de bedragen lager we in voorgaande rapportages hebben gepresenteerd. In de beginjaren is in de benchmark een correctie voor de bruto berekening toegepast, omdat CBS gegevens afweken van benchmarkgegevens. Gemeenten leveren nu zuiverder data aan, waarna is vastgesteld dat de correctie te hoog is geweest. Dat is in het 4^e kwartaal van 2024 met terugwerkende kracht voor alle jaren hersteld.



Ons doel is dat de gemiddelde prijs onder het benchmarkgemiddelde ligt. Aan het eind van 2024 lag de prijs 0,82% boven de benchmark.



Enkele aanvullende benchmarkgegevens (trends)	WIL	Alle deelnemers
Ontvangsten met invloed op budgetresultaat (trend)	1,9%	1,6%
Gemiddeld percentage klanten dat parttime werkt	6,6%	8,7%
Gemiddelde inkomsten parttime werkende klanten	€ 807	€ 752
Percentage inkomsten (deeltijd) arbeid dienstbetrekk.	45,7%	55,0%
Percentage andere inkomsten (vermogen, pensioen)	47,3%	39,4%

Bron: Divosa benchmark Werk en Inkomen

Onze doelstelling is dat de inkomsten minimaal 1,5 procent van de uitgaven bedragen. De realisatie in 2024 is op basis van bovenstaande cijfers 2,27 procent.

Openstaande vorderingen op de peildatum, naar bedrag en aantal debiteuren

Onze doelstelling is gericht op het percentage vorderingen met invloed op het budgetresultaat, waarop wordt afgelost. Het 3-maands gemiddelde moet gelijk of hoger zijn dan de benchmark. Het benchmarkgemiddelde lag op de peildatum op 27,6 procent. De realisatie voor WIL kwam toen uit op 39,2 procent.

Soort vordering	Houten		IJsselstein		Lopik		Nieuwegein		Totaal	
	Aantal	Euro	Aantal	Euro	Aantal	Euro	Aantal	Euro	Aantal	Euro
Terugvordering bijstand Pwet en IOAW	60	41.377	53	76.147	17	18.091	109	143.872	239	279.487
Terugvordering bijzondere bijstand	12	14.363	8	3.394	4	1.425	19	20.526	43	39.708
Terugvordering participatie							1	1.509	1	1.509
Terugvordering Regeling ontheemden Oekraïne			2	1.607					2	1.607
Terugvordering kinderopvang	1	4.838	1	81	1	243	1	-200	4	4.962
Schending inl.plicht Part.wet en IOAW/Z	70	162.184	66	185.547	25	93.869	223	1.024.611	384	1.466.211
Terugvordering Loonkostensubsidie							1	1.084	1	1.084
Verrekening Uitvoeringsinstantie Pwet					1	1.248	11	61.627	12	62.875
Krediethypotheke	1	43.710					1	12.249	2	55.959
Part.wet Bijstand als lening	6	222.607	3	7.265	1	36.376	7	170.421	17	436.669
Onderhoudsplicht Part.wet =>21jr							1	295	1	295
Verrekening lopende uitkering					1	15	1	736	2	751
Schending inlichtingenplicht TOZO	10	18.856	9	14.608	5	17.677	30	55.470	54	106.611
TOZO Terugvordering levensonderhoud	2	1.435	3	2.124	1	39	9	11.058	15	14.656
Wet boete P-wet en studietoelage	13	5.868	14	7.154	2	470	37	16.284	66	29.776
Leenbijstand Pwet bijz. bijstand	139	445.767	94	363.361	26	106.321	164	566.920	423	1.482.369
Terugvordering Studietoelage 2022					1	950	1	176	2	1.126
Schending inlichtingenplicht studietoelage							2	966	2	966
Terugvordering lening overig	9	15.124	5	6.067	1	2.571	16	27.174	31	50.936
Terugvordering voorschot	6	10.381	2	726			6	4.105	14	15.212
Terugvordering Tozo voorschot	7	15.034	7	12.130			22	29.480	36	56.644
Totaal	336	1.001.544	267	680.211	86	279.295	662	2.148.363	1.351	4.109.413

Enkele aanvullende benchmarkgegevens	WIL	Allen	Regio
Aantal debiteuren t.o.v. het bijstandsvolume	54%	64%	62%
Openstaand bedrag t.o.v. de uitgaven BUIG	117%	191%	193%
Debiteuren die aflossen op ten minste 1 vordering	67%	54%	52%
Gemiddeld aflossingsbedrag per debiteur (trend)	€ 44	€ 49	€ 44
Debiteuren met recente vordering die aflossen op minstens 1 vordering	56,3%	53,3%	44,5%

Aantal klanten waarvoor in 2022 een werkproces Poort is gestart

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

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

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

Niet alle meldingen aan de poort worden gevolgd door een uitkeringsaanvraag. De poort vervult ook een informatieve functie binnen het sociale domein. Als er wel een aanvraag wordt ingediend, volgt afhandeling door de afdeling Inkomen en wordt daar het recht op bijstand beoordeeld en vastgesteld. De klant ontvangt daarvan een toekennende of afwijzende beschikking. Het besluit van de afdeling Inkomen om geen uitkering toe te kennen is meegeteld in de aantallen van de 2e tabel (geen of afwijzing aanvraag).

Aantal klanten waarvoor in 2023 een werkproces Poort is gestart

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

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

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

Aantal klanten waarvoor in 2024 een werkproces Poort is gestart

Gemeente	2024						
	Q1	April-Mei	Juni-Sept	Q4	Totaal	Aantal < 27	Aantal ≥27
Houten	59	42	74	46	221	105	116
IJsselstein	65	38	74	51	228	84	144
Lopik	19	14	16	18	67	30	37
Nieuwegein	131	77	126	100	434	159	275
Totaal	274	171	290	215	950	378	572

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

Gemeente	2024						
	Q1	April-Mei	Juni-Sept	Q4	Totaal	Aantal <27	Aantal ≥27
Houten	32	16	26	16	90	35	55
IJsselstein	19	14	29	12	74	23	51
Lopik	9	6	6	3	24	11	13
Nieuwegein	42	32	53	42	169	43	126
Totaal	102	68	114	73	357	112	245

Plaatsingen via de lokale werkteams

Type bemiddeling/plaatsing	2021			2022			2023			2024			Aantal
	1e halfjaar	2e halfjaar	Totaal	1e halfjaar	2e halfjaar	Totaal	1e halfjaar	2e halfjaar	Totaal	1e halfjaar	2e halfjaar	Totaal	
BBL	2	1	3		1	1	1	10	11	5	8	13	
Arbeidsovereenkomst (on)bepaald	103	91	194	89	95	184	67	73	140	98	85	183	
Begeleid werken										1		1	
Beschut werk	1	1	2										
Dagbesteding		2	2										
Detachering	5	4	9				1	1	2	1	3	4	
Garantiebaan	121	123	244	113	127	240	100	47	147	39	20	59	
Leerwerktraject										2	3	5	
Nieuw beschut	2	4	6	5	5	10	3	1	4				
Proefplaatsing				8		8				24	40	64	
Social Return On Investment	8	23	31	25	2	27	12		12				
Stage/afstuderen											1	1	
Werkervaringsplaats met baanintentie	41	28	69	12	7	19	54	26	80	63	26	89	
WSW	10	10	20	8	5	13	4	2	6	1		1	
Werkervaring zonder baanintentie	1	2	3				43	30	73				
Van werkervaringsplaats naar hoger	1		1				2		2				
Vrijwilligerswerk										2	1	3	
Participatieplaats	4	1	5				1	1	2	7	5	12	
Totaal	299	290	589	260	242	502	288	191	479	243	192	435	

De plaatsingen worden vastgelegd door de lokale werkteams. Met ingang van 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 1 tot maximaal 2 maanden. Bij een werkervaringsplaats gaat het om een langere periode, 4 tot 5 maanden.

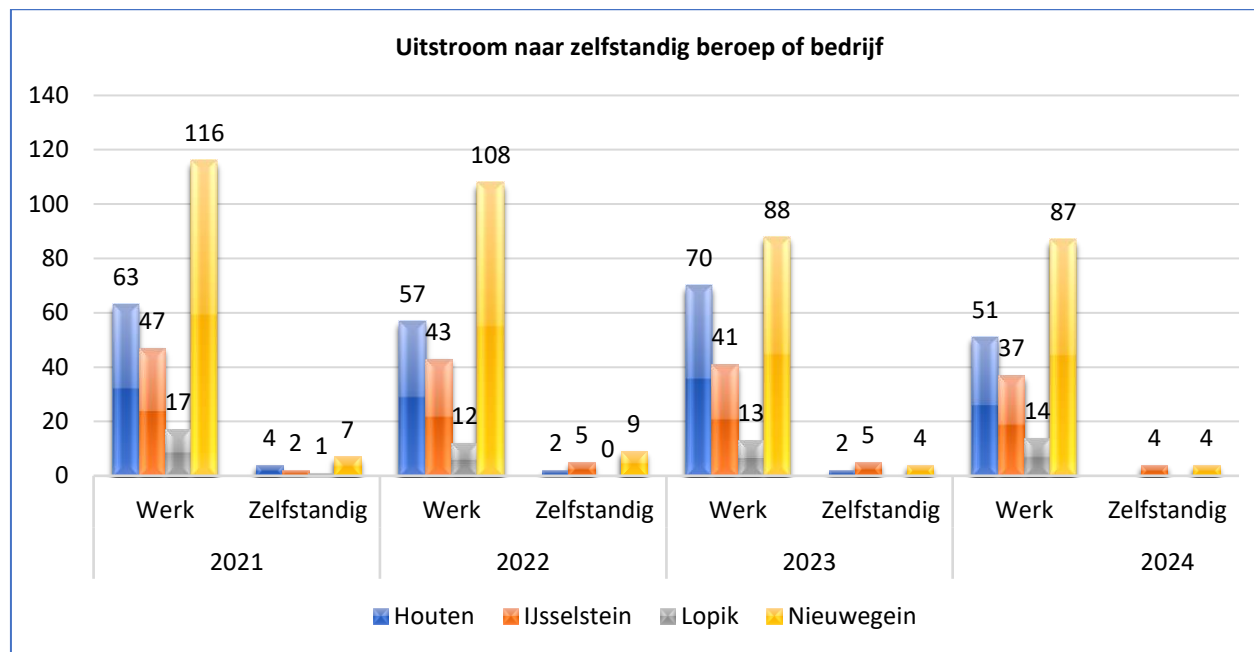
Onze doelstelling is de gebundelde prognose van het aantal plaatsingen uit de jaarplannen van de lokale werkteams. Die informatie is nu (nog) niet voorhanden. In 2024 zijn 435 plaatsingen gerealiseerd, waarvan 59 op een garantiebaan.

Aantal				
	Bron van de registratie in 2024	1e halfjaar	2e halfjaar	Totaal
	Lokaal werkteam Houten	51	56	107
	Lokaal werkteam IJsselstein	59	27	86
	Lokaal werkteam Lopik	12	13	25
	Lokaal werkteam Nieuwegein	98	79	177
	Poort	15	10	25
	Arbeidsmarktregio		1	1
	Doorstroompunt (vh Jongerenloket)	8	4	12
	Leerplicht		2	2
	Totaal	243	192	435

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

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

Huishoudens												
Gemeente	2021			2022			2023			2024		
	Werk	Zelfstandig	Totaal	Werk	Zelfstandig	Totaal	Werk	Zelfstandig	Totaal	Werk	Zelfstandig	Totaal
Houten	63	4	67	57	2	59	70	2	72	51		51
IJsselstein	47	2	49	43	5	48	41	5	46	37	4	41
Lopik	17	1	18	12	0	12	13		13	14		14
Nieuwegein	116	7	123	108	9	117	88	4	92	87	4	91
Totaal	243	14	257	220	16	236	212	11	223	189	8	197



In de loop van 2025 volgen nog mutaties die invloed hebben op het totaal van de uitstroom naar werk in 2024. Het totaal van 197 neemt dan nog toe, door beëindigingen met terugwerkende kracht. Werken is belangrijk. Het geeft een gevoel van eigenwaarde en bevordert de bestaanszekerheid. Bovendien neemt de druk op het BUIG-budget af, als minder mensen afhankelijk zijn van een bijstandsuitkering.

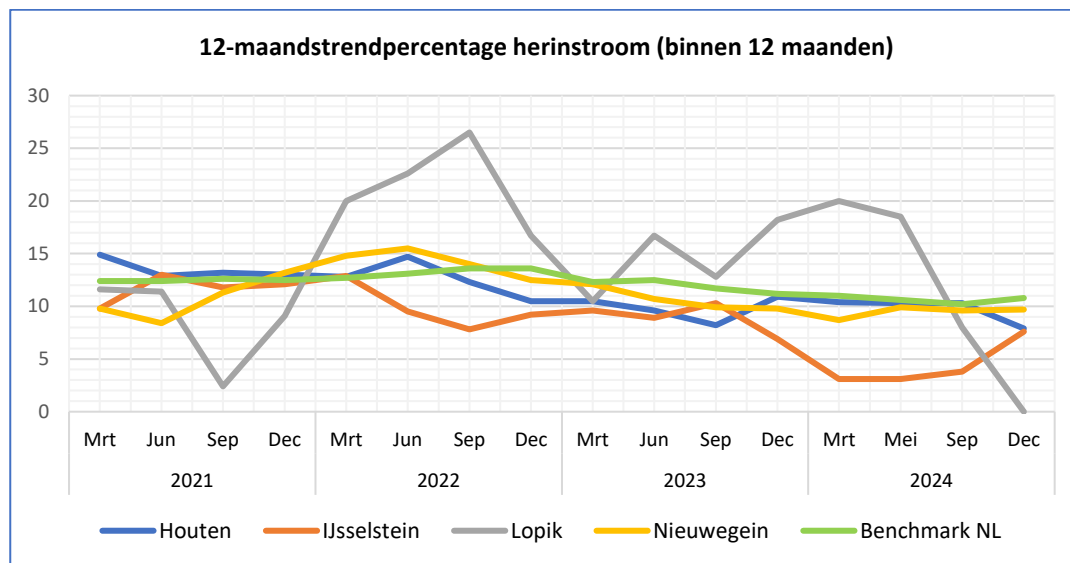
Onze doelstelling is dat het aandeel uitstroom naar werk hoger of gelijk is aan de Divosa benchmark. Op de Peildatum was de 12-maands trendpercentage in de benchmark 33,5 procent. De realisatie voor WIL was toen beter, namelijk 39,5 procent.

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

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

Bron: Divosa benchmark werk en inkomen

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



Onze doelstelling is een lager percentage te realiseren dan het benchmarkgemiddelde en dat is gelukt. WIL presteert 2,6 procentpunt beter.

Lopende activiteiten voor bijstandsontvanger en hun partners per 31-12-2024

Soort activiteit	Aantal				
	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	Totaal WIL
Intake en diagnose	40	68	21	71	200
Kennismaking en besluit	114	123	38	104	379
Ontwikkeling naar werk	191	145	51	399	786
Bemiddeling naar werk	81	56	17	164	318
Nazorg en begeleiden in werk	84	106	49	164	403
Vrijwilligerswerk en activering	329	159	63	685	1.236
Hulp en ondersteuning	172	189	78	246	685
Indicaties en advies	11	6	2	17	36
Geen actie mogelijk	88	99	4	285	476
Niet van toepassing	161	75	18	177	431
Nog niet ingedeeld	23	24	2	7	56
Totaal	1.294	1.050	343	2.319	5.006

Aantal klanten (incl. partners)	631	594	179	1.368	2.772
Gemiddeld aantal activiteiten per klant	2,05	1,77	1,92	1,34	1,81

Aandeel klanten zonder activiteit	1,78%	2,29%	0,58%	0,30%	1,12%
Aandeel klanten met activiteit	98,22%	97,71%	99,42%	99,70%	98,88%

Bron: Competensys

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

Wij hebben als doel gesteld dat minimaal 90 procent van de klanten/partners een activiteit heeft.
Voor WIL als geheel was dat aan het eind van het jaar 98,9 procent.

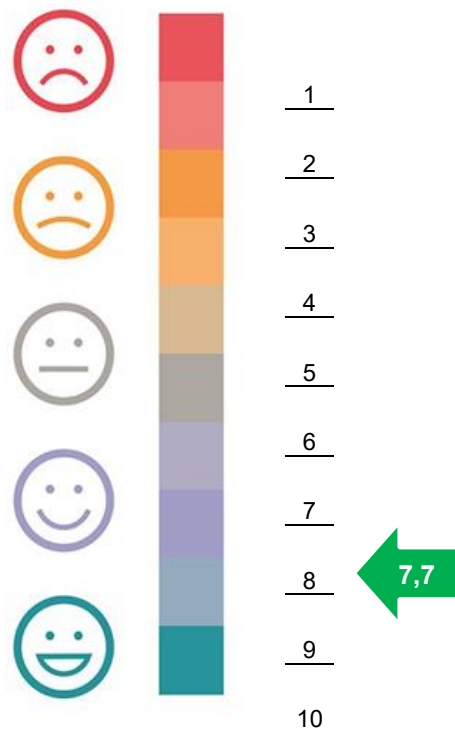
Werkgeverstevredenheid

In het najaar van 2023 is de werkgeverstevredenheidsmonitor uitgezet onder alle 750 werkgevers die tussen april en oktober 2022 contact hebben gehad met het WSP Midden-Nederland. De algehele waardering van werkgevers komt uit op een 7,7, tegenover een 7,0 een jaar eerder. De cijfers zijn niet herleidbaar naar het WSP dat de werkgevers heeft aangeleverd. Dat waren er vanuit WIL 282.

Werkgevers zijn vooral positief over de behulpzaamheid van medewerkers van het WSP, het kunnen overleggen met één contactpersoon en de snelle reactietermijn bij vragen. Op de meeste aspecten scoort WSP Midden-Nederland beter dan het landelijk gemiddelde. In 2025 wordt opnieuw onderzoek gedaan naar de werkgeverstevredenheid.

Onze doelstelling is minimaal een 7,5 te behalen. De gemeten tevredenheid kwam in het laatste onderzoek uit op 7,7.

Meting 2023



Bereik doelgroep 100 procent van de bijstandsnorm

Dit is een nieuwe KPI waarvoor wij gebruik maken van de tabel 'klanten per regeling' die een aantal pagina's hiervoor in deze bijlage staat. Wij baseren ons op de huishoudens die in het jaar 2024 zowel een uitkering P-wet ontvingen, als een of meerdere minimaregelingen die WIL uitvoert. Die aantallen (standen einde kwartaal) zetten we af tegen het gemiddelde bijstandsvolume in het jaar 2024.

Gemeente	Gemiddeld bijstandsvolume	Aantal bereikte huishoudens 2024 met uitkering plus regelingen					Huishoudens Gemiddeld jaar%
		Q1	Q2	Q3	Q4	Gemiddeld	
Houten	532	476	346	336	356	379	71,1%
IJsselstein	492	401	313	298	304	329	66,9%
Lopik	138	115	104	97	97	103	74,8%
Nieuwegein	1.192	1.145	1.073	1.061	1.051	1.083	90,8%
Totaal	2.354	2.137	1.836	1.792	1.808	1.893	80,4%

Wij streven 100 procent bereik na en zijn ons ervan bewust dat we daarmee een utopisch doel voor ogen hebben.

Aan de hand van de gekozen benadering voor deze KPI, willen we in de loop van de tijd een toenemend bereik realiseren en constateren.

Voor 2024 stellen we vast dat we 80,4 procent van de bijstandshuishoudens hebben bereikt, met een minimaregeling en/of bijzondere bijstand.

Afgehandelde werkprocessen bijzondere bijstand (gemiddelde doorlooptijd in dagen)

Aantal dagen

Regeling	2021				2022				2023				2024			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Aanvraag Bewindvoering E-balie	5	13	6	12	5	5	7	5	1							
Aanvraag Bijzondere Bijstand	86	96	87	79	73	59	64	67	93	85	91	117	98	76	106	38
Aanvraag CZV	105	268														
Aanvraag CZV zaak	28	66	66	21	24	48	33	21	33	46	46	22	31	45	58	17
Aanvraag IIT E-balie	5	3	9	2	3	2	2	1	2	1	1	1	4	1	3	2
Aanvraag kinderopvang	82	94	103	99	89	64	63	87	67	70	81	81	93	81	53	61
Aanvraag kinderopvang SMI	75	49	47	44	49	59	41	54	63	52	35	47	41	41	26	30
Aanvraag Stadspas E-balie	1	2	1	1	1	1	3	14	3	1	4	2	1	2	1	1
Aanvraag Woonkostentoeslag	68	52	77	74	54		22	73	136	102	50	70	99	91	34	43
Bijzondere bijstand rechtsbijstand en griffie			83	74	62	55	51	63	69	64	62	50	69	88	86	74
Bewindvoering	79	100	94	90	62	54	54	59	74	97	104	106	96	95	95	47
Borgstelling en saneringskrediet			23		3	32	9			30		39	59	39	5	8
Duurzame gebruiksgoederen													78			
E-balie duurzame gebruiksgoederen		96				1		1					1	1		
Energietoeslag						25	29	26	40	9	18	13	38	19	73	
Individuele Inkomensloeslag	61	88	69	69	56	55	51	61	74	75	75	97	80	53	77	60
Individuele studietoeslag	26	28	30	34	12	50	97				90					
Kindpakket	106	84	68	38	44	56	68	59	56	79		32	68	81	61	
Kindpakket Lopik E-balie	2	3	22	1	1	6	16	1	4	1	19	1	1	1	1	1
Maatschappelijke participatie	44	42	57	1	54	49	66	47	83	82		54	57	107	62	54
Maatschappelijke participatie E-balie	2	1	7	1	1	3	13	1	1	4	12	1	1	1	1	1
Medische kosten (nieuw in 2023)											96	142	133	117	108	64
Nieuwegein Stadspas	33	5	33	36	36	3	10	19	48	33	26	37	66	38	22	57
Statushouders	34	39	44	42	39	31	25	29	32	35	37	8	10	9	8	8
Statushouders reiskosten												92	72	75	60	43
Studietoeslag							26	32	70	65	41	64	78	78	29	40
Tegemoetkoming zorgkosten ambtshalve			11	79		2	2									
Tandartskosten												100	128	102	147	41
Versnelde aanvraag stadspas	4	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2
WIL-direct toetsing	67		57													
Woninginrichting (nieuw in 2023)											70	69	72	63	60	52
Zorgkosten chronisch zieken			25	52			45	35		51	71	78		28	24	20

Groen = < 4 wk

Geel = 5-8 wk

Rood = > 8 wk

Deze tabel bevat 4 reële kalenderkwartalen. Q2 wijkt daarom af van de tussenrapportage die als peildatum 1 juni had. Een aantal typen aanvragen wordt met voorrang afgehandeld. Daartoe behoort Kinderopvang SMI vanwege de hoge kosten. Aanvragen Collectieve zorgverzekering krijgen ook voorrang, omdat ze zijn gebonden aan de ingangsdatum van de polis.

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

Onze doelstelling is om 50 procent van de aanvragen binnen 4 weken af te handelen. Na 6 weken moet 75 procent afgehandeld zijn en na 8 weken 100 procent. Die streefwaarden halen we nog niet, maar de verbetering die we na het 3^e kwartaal van 2024 constateerden, heeft een vervolg gekregen in de laatste 3 maanden.

Responstijd en wachttijd schuldhelpverlening

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

Vanaf 2024 sluiten wij scherper aan bij de definitie van de Wet Gemeentelijke Schuldhelpverlening (WGS). Daarin wordt gesproken over maximaal 4 weken (28 dagen) waarbinnen het eerste gesprek moet plaatsvinden. Vervolgens geldt een maximale termijn van 8 weken na het eerste gesprek, voor het afgeven van de toelatingsbeschikking. WIL volgt de WGS en heeft deze 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 die in onderstaande tabel zijn weergegeven.

Aangeboden eerste gesprekken en afgegeven toelatingsbeschikkingen	Aantal			
	2024			
	Q1	Q2	Q3	Q4
Aantal aangeboden eerste gesprekken	102	108	114	103
Aantal toelatingsbeschikkingen	67	77	73	56

Bron: Onview

Termijnen van de verschillende fases in het proces	Wettelijke termijn	Gemiddeld aantal dagen			
		Realisatie WIL			
		2024-Q1	2024-April-Mei	2024-Juni-Sept	2024-Q4

Periode van aanmelding tot het eerste gesprek	28	13,3	21,2	26,5	12,8
Periode tussen het eerste gesprek en de toelatingsbeschikking, incl. plan van aanpak	56	4,8	4,3	3	3,7
Periode tussen aanmelding en afgifte plan van aanpak op hoofdlijnen	84	24,6	26,1	35,5	19,5

Gemiddeld genomen komt 30 procent van de aanmeldingen niet tot de laatste fase (aanmelding ingetrokken, voldoet niet aan voorwaarden e.d.).

Daarom kunnen de dagen in de kolommen niet worden opgeteld. Het gaat om verschillende aantallen per fase.

De termijnen liepen in de zomerperiode van 2024 op, door toename van het aantal aanmeldingen en druk op de beschikbaarheid van schuldhulpverleners (vakantie en ziekte). In het 4e kwartaal zijn ze sterk verbeterd.

Voor onze doelstelling zijn de wettelijke termijnen (WGS) bepalend. Zoals uit de eerste tabel blijkt, halen we die termijnen.

Aantal ontvangen signalen vroegsignalering

Houten	Enkelvoudig	Gelijktijdig	Opeenvolgend
2022-Q1	197	21	
2022-Q2	183	18	
2022-Q3	181	29	
2022-Q4	280	43	
Totaal 2022	841	111	
2023-Q1	308	61	26
2023-Q2	221	21	18
2023-Q3	368	62	47
2023-Q4	300	54	26
Totaal 2023	1.197	198	117
2024-Q1	384	38	19
2024-Q2	345	42	25
2024-Q3	217	138	17
2024-Q4	379	109	70
Totaal 2024	1.325	327	131

Aantal ontvangen signalen vroegsignalering

IJsselstein	Enkelvoudig	Gelijktijdig	Opeenvolgend
2022-Q1	196	17	
2022-Q2	175	17	
2022-Q3	223	16	
2022-Q4	218	9	
Totaal 2022	812	59	
2023-Q1	264	27	25
2023-Q2	407	69	26
2023-Q3	351	69	53
2023-Q4	285	23	42
Totaal 2023	1.307	188	146
2024-Q1	412	49	32
2024-Q2	430	74	36
2024-Q3	292	134	32
2024-Q4	323	91	60
Totaal 2024	1.457	348	160

Aantal ontvangen signalen vroegsignalering

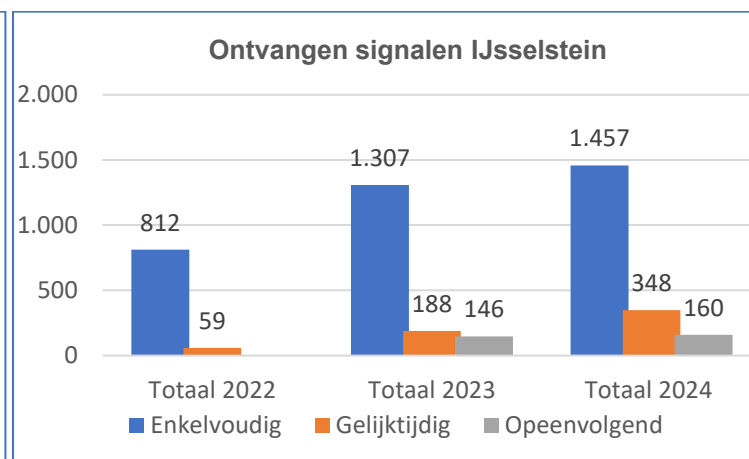
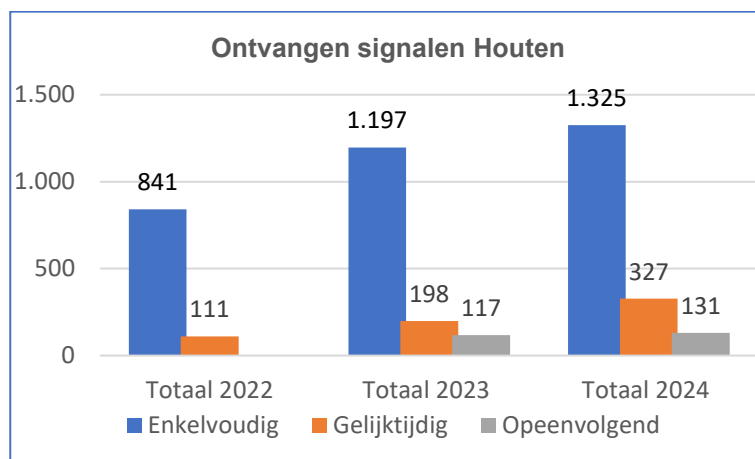
Lopik	Enkelvoudig	Gelijktijdig	Opeenvolgend
2022-Q1	74	2	
2022-Q2	40	4	
2022-Q3	61	4	

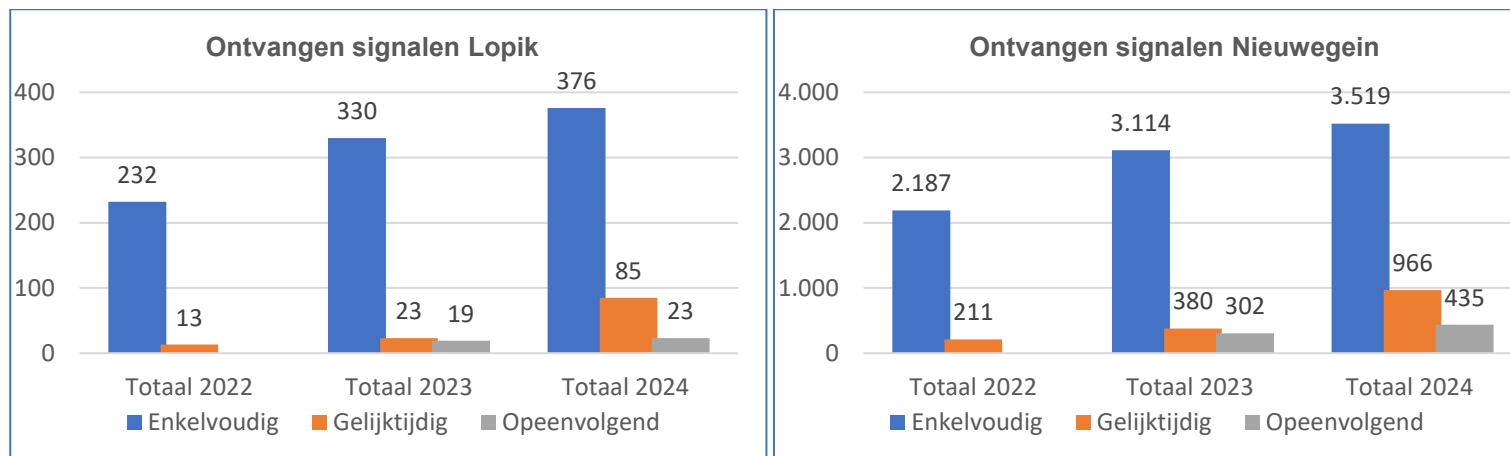
Aantal ontvangen signalen vroegsignalering

Nieuwegein	Enkelvoudig	Gelijktijdig	Opeenvolgend
2022-Q1	684	69	
2022-Q2	390	36	
2022-Q3	512	38	

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

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





Herinstroom schuldhulpverlening

Basisgegevens

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

Bron: OnView

Definitie Divosa benchmark Armoede en Schulden:

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

Gemeente *)	Opnieuw aangemeld
Houten	3
IJsselstein	4
Lopik	0
Nieuwegein	6

Bron: OnView

*) De verdeling naar gemeente heeft beperkte informatiewaarde. Het succes van schuldhulpverlening is niet afhankelijk van de woonplaats van de klant. Nederlanders komen vaak opnieuw in de problemen, nadat een eerder probleem is opgelost. Bij 6,8 procent is dat al binnen 6 maanden het geval, oplopend naar 9,1 procent na 1 jaar. Na 5 jaar is het percentage toegenomen tot 13 procent. Vooral het eerste half jaar blijkt een risicovolle periode, maar ook voor de daaropvolgende jaren is het belangrijk om te blijven monitoren om te voorkomen dat iemand nogmaals in de financiële problemen komt.

De kans op een betalingsprobleem wordt overigens aanzienlijk groter als iemand meerdere kredieten op zijn naam heeft staan.

Onze doelstelling is om maximaal 10% terugval te zien binnen 1 jaar en maximaal 15% terugval binnen 5 jaar. In 2024 blijft WIL ruim onder die maximum grenzen.

Bereik schuldhelpverlening

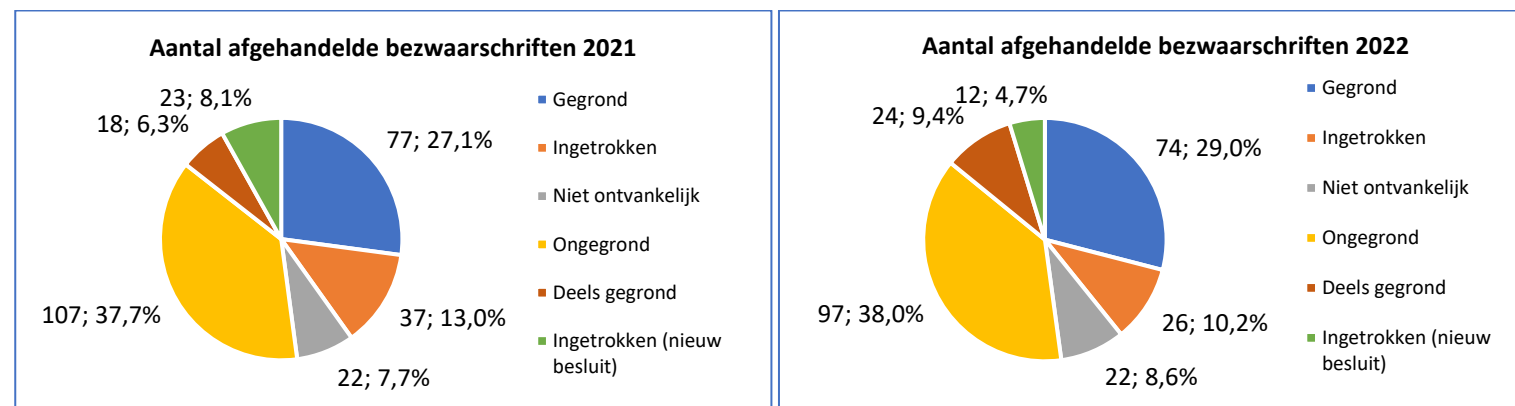
Deze KPI is niet op basis van een rapport uit onze registraties te herleiden. De grootste struikelblokken daarbij zijn het bepalen van de omvang ende definitie van de doelgroep. Het gaat hier in essentie om de huishoudens die een beroep op ons zouden moeten doen, maar het niet doen. Via de vroegsignalering zijn veel huishoudens in beeld gekomen. Dan gaat het echter niet per definitie om problematische schulden.

Het beleidsplan schuldhelpverlening WIL 2025-2028 verkeert in de afrondende fase. Voor dat plan verzamelen we cijfers, die we na de voltooiing en vaststelling kunnen gebruiken voor het bepalen van deze indicator. Wij gaan er van uit dat het bij een benadering blijft, omdat exacte gegevens niet beschikbaar zijn.

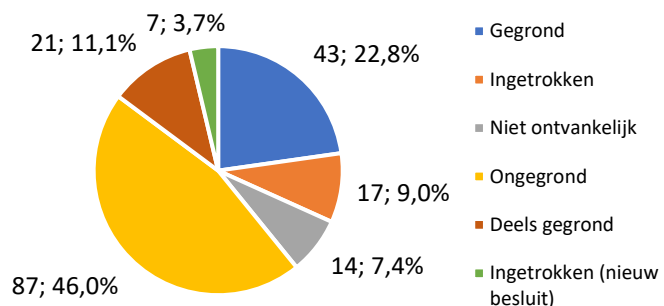
Aantal bezwaarschriften en de afhandeling daarvan

Brongegevens	2021	2022	2023	2024
Geground	77	74	43	58
Ingetrokken	37	26	17	18
Niet ontvankelijk	22	22	14	21
Ongegrond	107	97	87	87
Deels gegrond	18	24	21	19
Ingetrokken (nieuw besluit)	23	12	7	5
Totaal	284	255	189	208

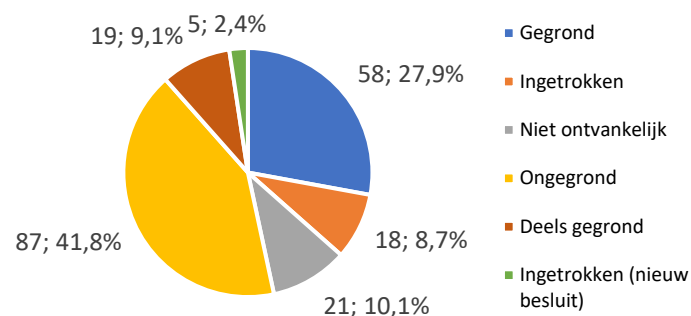
Het aantal afgehandelde bezwaarschriften was in 2024 hoger dan in 2023. Het waren er wel minder dan in 2021 en 2022. Door de jaren heen vertonen de diagrammen een vergelijkbaar beeld. Het jaar 2024 is qua genomen besluiten vergelijkbaar met 2021 en 2022. In 2023 was het aantal gegronde bezwaarschriften in afwijking daarvan lager dan gemiddeld en het aantal ongegronde bezwaarschriften hoger.



Aantal afgehandelde bezwaarschriften 2023



Aantal afgehandelde bezwaarschriften 2024



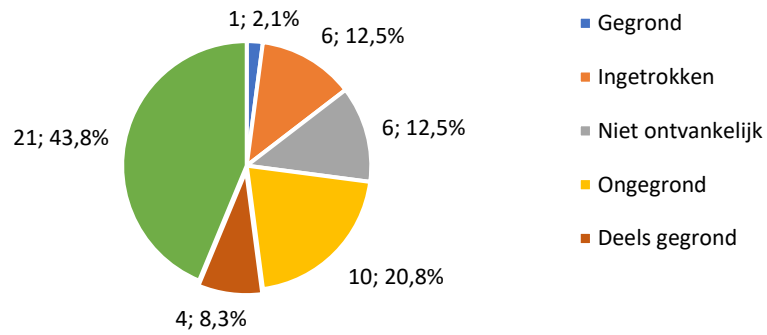
Aantal klachten en de afhandeling daarvan

Besluit	2021	2022	2023	2024
Gegrond	1	5	6	3
Ingetrokken	6	2		
Niet ontvankelijk	6	9	4	2
Ongegrond	10	9	7	21
Deels gegrond	4	4	5	6
Wederzijdse overeenstemming	21	23	19	15
Totaal	48	52	41	47

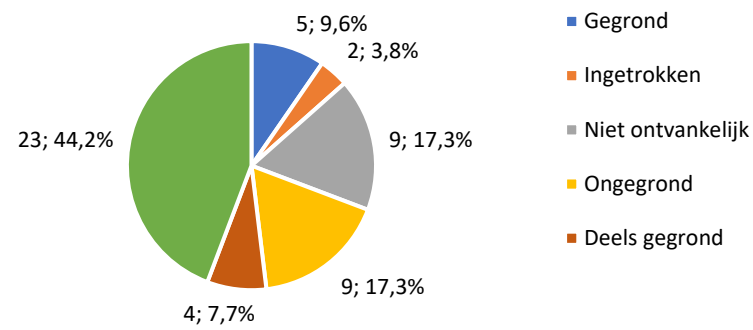
Wij doen ons best om het klantcontact professioneel te laten verlopen. Zowel de klant als wij moeten daar tevreden over zijn. Klantbeleving begint immers bij goed klantcontact. WIL ontvangt relatief weinig klachten, gezien het aantal klantcontacten dat jaarlijks met medewerkers plaatsvindt.

In 2024 werden naar verhouding meer klachten ongegrond verklaard dan in de jaren daarvoor. Daar is op het eerste gezicht geen aanwijsbare reden voor. Meer details komen mogelijk naar voren in het jaarverslag klachten, dat op een later moment in 2025 verschijnt.

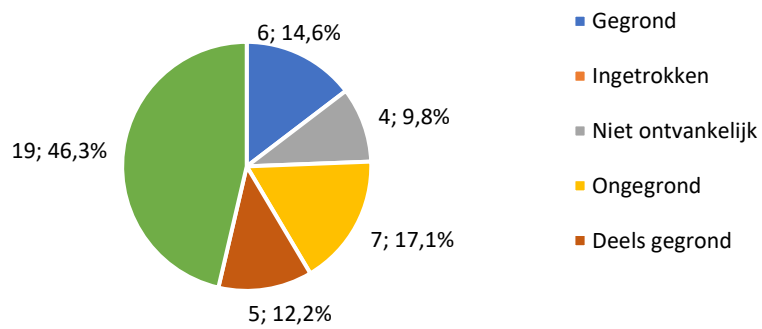
Aantal afgehandelde klachten 2021 naar besluit



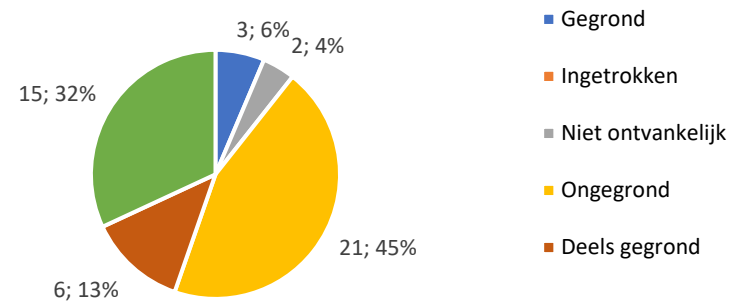
Aantal afgehandelde klachten 2022 naar besluit



Aantal afgehandelde klachten 2023 naar besluit



Aantal afgehandelde klachten 2024 naar besluit



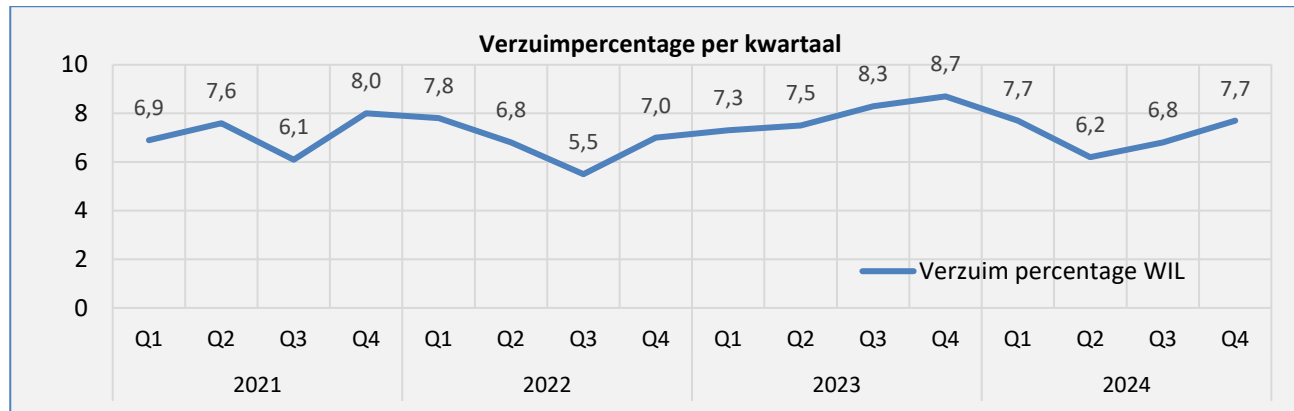
Percentage ziekteverzuim

Percentage ziekteverzuim en gemiddelde duur afgesloten verzuim					
Realisatie in periode		Verzuim percentage WIL	Cumulatief percentage WIL	Gemiddelde verzuimduur WIL	Landelijk percentage
2021	Q1	6,9		42	5,0
	Q2	7,6		48	5,0
	Q3	6,1		38	4,9
	Q4	8,0	7,1	22	5,7
2022	Q1	7,8		23	6,7
	Q2	6,8		21	5,7
	Q3	5,5		12	5,5
	Q4	7,0	6,8	43	6,4
2023	Q1	7,3		18	6,6
	Q2	7,5		23	5,6
	Q3	8,3		78	5,5
	Q4	8,7	8,0	13	6,5
2024	Q1	7,7		147	6,5
	Q2	6,2		22	5,8
	Q3	6,8		11	5,7
	Q4	7,7	7,1	14	n.n.b.

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

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

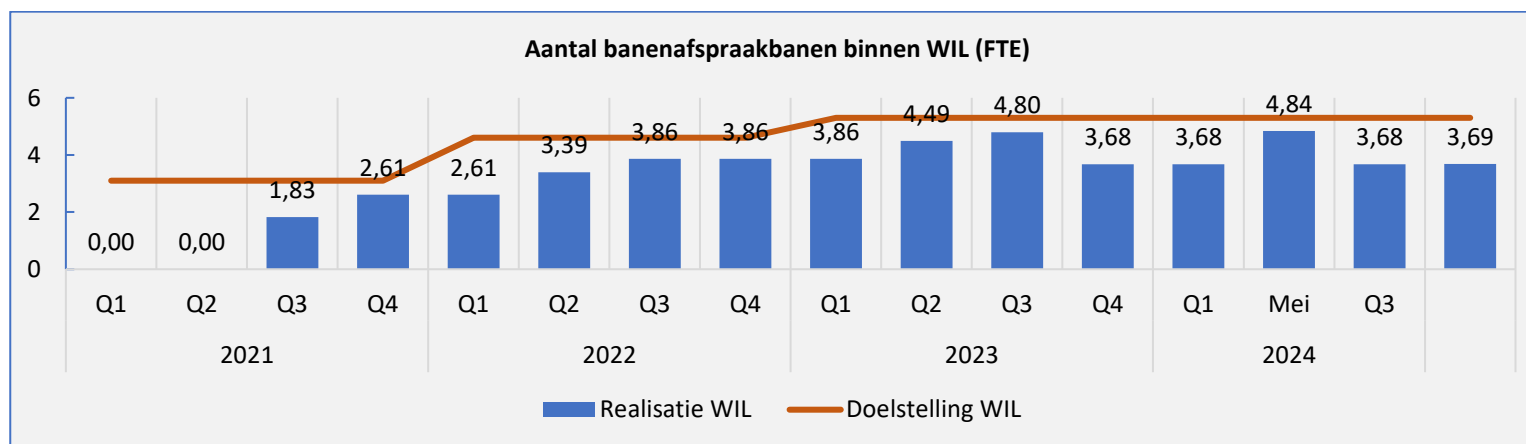
In het 1e kwartaal van 2024 zijn 4 langdurige verzuimsituaties beëindigd. Het gaat om verzuim van 126, 228, 339 en 235 dagen. Samen met enkele korte verzuimgevallen veroorzaakt dat de opvallend lange verzuimduur van 147 dagen.



Ons doel is om het ziekteverzuim bij WIL lager of maximaal gelijk te houden aan het landelijk verzuimcijfer bij de overheid, Uit de tabel blijkt dat we daar niet in slagen.

Banenafpraak banen binnen WIL

Aantal banenafpraak banen binnen WIL gerealiseerd			
Standen einde periode		Doelstelling WIL	Realisatie WIL
2021	Q1	3,1	0,00
	Q2	3,1	0,00
	Q3	3,1	1,83
	Q4	3,1	2,61
2022	Q1	4,6	2,61
	Q2	4,6	3,39
	Q3	4,6	3,86
	Q4	4,6	3,86
2023	Q1	5,3	3,86
	Q2	5,3	4,49
	Q3	5,3	4,80
	Q4	5,3	3,68
2024	Q1	5,3	3,68
	Mei	5,3	4,84
	Q3	5,3	3,68
	Q4	5,3	3,69



Onze doelstelling is om binnen WIL 5,30 FTE banenafpraak banen te realiseren. Wij halen die doelstelling op dit moment niet.

Wachttijden en uitvalpercentages beantwoording telefoon

Periode		Doelstellingen WIL	
		Wachttijd in sec.	Uitvalpercentage
		Max. 55 seconden	Max. 10%
2021	Q1	55	6,0
	Q2	106	12,0
	Q3	56	6,0
	Q4	61	6,5
2022	Q1	78	7,0
	Q2	47	7,4
	Q3	51	5,0
	Q4	49	5,4
2023	Q1	57	5,3
	Q2	42	5,7
	Q3	33	5,0
	Q4	42	6,5
2024	Q1	27	4,2
	Apr/Mei	23	4,1
	Jun-Sep	61	8,1
	Q4	56	7,9

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

De bezetting stemmen we zo goed mogelijk af op de verwachte drukte. In het 2e halfjaar zijn de wachttijd en het uitvalpercentage opgelopen. Op meerdere momenten, vooral in augustus en begin september en ook in november en december was de bezetting toch niet toereikend. Gesprekken nemen steeds meer tijd in beslag, omdat klanten meerdere vragen aan ons stellen in hetzelfde gesprek.

Onze doelstelling is om de wachttijd binnen 55 seconden te houden, met een maximale uitval van 10 procent van de gesprekken.

In het 4e kwartaal van 2024 was de wachttijd 56 seconden en was de uitval 7,9 procent.

