

e

2026-234 Bijlage 5



Bijlage bij TURAP 2026

Inhoud

0. TOELICHTING	2
1. PROGRAMMA INKOMEN.....	3
2. PROGRAMMA WERK	5
3. PROGRAMMA INKOMENSONDERSTEUNING.....	14
4. BEDRIJFSVOERING	24

0. TOELICHTING

In afstemming met de accounthouders hebben wij de TURAP gecompriemd weergegeven waarbij KPI's en overige inzichten in een aparte bijlage zijn opgenomen. Op deze wijze wordt het lezen en het verkrijgen van goed inzicht in de voortgang gemakkelijker, waarbij de bijlage verdere inzichten kan geven wanneer daar behoefte aan is.

1. PROGRAMMA INKOMEN

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

<i>KPI en streefwaarde 2026</i>	<i>Korte toelichting op het waarom?</i>	<i>Stand van zaken Q1-2026</i>
Het aantal terecht toegekende uitkeringen is minimaal 95%	We willen dat inwoners inkomensondersteuning krijgen als ze die nodig hebben. We accepteren dat sommige uitkeringen mogelijk niet terecht zijn, maar wel nodig. We accepteren tegelijk niet dat het oneigenlijk gebruik te hoog wordt.	Dit is een nieuwe KPI die nog nader wordt uitgewerkt. Expert guess WIL is ongeveer 95%. Meting is complex en niet eenvoudig uitvoerbaar. Er is nog geen nulmeting voorhanden. De verdere uitwerking van de actielijn 'Terecht in de uitkering' zou een mooi startmoment zijn om te gaan meten (een meetinstrument ontwerpen en inzetten).
Klanttevredenheid t.a.v. bejegening en overall >7,5	Het oordeel van inwoners/klanten is bepalend of we op de goede weg zijn denken we. Vooral als we laag scoren levert dat belangrijke input voor bijstelling op.	Tussen september en december 2025 is in samenwerking met onderzoeksbureau KWIZ een onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van klanten met onze dienstverlening. Het onderzoek richtte zich op drie doelgroepen: klanten met alleen een uitkering, klanten met alleen een regeling en klanten met een uitkering en een regeling. De gemiddelde beoordeling van de drie doelgroepen over de dienstverlening van WIL was een 7,9. Als we dit uitsplitsen dan ligt deze beoordeling voor klanten met alleen een regeling (7,5) en alleen een uitkering (7,7) iets lager. Klanten die zowel een uitkering ontvangen en gebruikmaken van een regeling, geven WIL een 8,2.
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.
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.	Uit de cijfers wordt duidelijk dat we zowel de wachttijd als het uitvalpercentage zijn verbeterd in Q1-2026. We voldoen aan beide doelstellingen. Deze verbetering komt doordat we enerzijds iets minder last hebben gehad van storingen ten opzichte van Q4-2025. Anderzijds is de bezetting beter geweest ten opzichte van Q1-2025 en Q4-2025. Hierdoor is het uitvalpercentage en de wachttijd verbeterd (zie de tekst en grafieken verderop in dit hoofdstuk).

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 jongeren.
- De ontwikkeling van het bijstandsvolume in 2026 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 2026 tot nu toe.
- Het aantal en de aard van de openstaande vorderingen plus het bedrag aan het eind van Q1.

Wachttijd en uitvalpercentage telefoon Klantenservice

Periode		Doelstellingen WIL	
		Wachttijd in sec.	Uitvalpercentage
		Max. 55 seconden	Max. 10%
2023	Q1	57	5,3
	Q2	42	5,7
	Q3	33	5,0
	Q4	42	6,5
2024	Q1	27	4,2
	Apr/Mei	23	4,1
	Jun-Sep	61	8,1
	Q4	56	7,9
2025	Q1	62	7,9
	Apr/Mei	87	9,4
	Jun-Sep	92	13,7
	Okt-Dec	58	10,6
2026	Q1	46	7,1

Type KPI:	Opdracht
Doelstelling:	Wachttijd is minder dan 55 seconden en de uitval is maximaal 10 procent
Realisatie:	Wachttijd was 46 seconden in januari-maart 2026 en de uitval was 7,1 procent.*

Telefonisch contact met WIL begint met een korte meldtekst. Het mag in totaal 55 seconden duren tot de klant daadwerkelijk een medewerker spreekt. Het aantal succesvolle contacten (de verbinding wordt niet voortijdig verbroken) moet minimaal 90 procent zijn.

Klantenservice voert naast de telefonie ook backoffice taken uit.

2. PROGRAMMA WERK

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

<i>KPI en streefwaarde 2026</i>	<i>Korte toelichting op het waarom?</i>	<i>Stand van zaken Q1-2026</i>
De duurzame uitstroom naar werk of zelfstandig beroep ligt op benchmarkniveau	We willen dat inwoners naar vermogen participeren. Voor een deel van onze klanten kan dat via economische participatie in de vorm van werk of als zelfstandige, waarmee zij dus financieel zelfstandig worden zodat er geen uitkeringsafhankelijkheid meer bestaat.	De realisatie van de streefwaarde is 2 procentpunt minder gunstig dan de benchmark. De KPI is op de bladzijde hierna nader uitgewerkt.
Het percentage herinstroom in de uitkering ligt lager dan het benchmarkniveau	Het percentage herinstroom zegt iets over de duurzaamheid van de uitstroom richting werk of zelfstandig beroep.	De realisatie van de streefwaarde ligt 0,8 procentpunt gunstiger dan de benchmark. De KPI staat hieronder nader uitgewerkt.
De tevredenheid van de werkgevers die wij bedienen > 7,5	Het oordeel van werkgevers is bepalend of we op de goede weg zijn. Vooral als we laag scoren levert dat belangrijke input voor bijstelling op. De tevredenheid van werkgevers wordt tegenwoordig op het niveau van de arbeidsmarkt Midden-Utrecht gemeten.	In het najaar van 2024 voor het laatst gemeten op arbeidsmarktniveau. De algehele waardering kwam uit op 7,8. De resultaten van het meest recente werkgeverstevredenheidsonderzoek van eind 2025 zijn nog niet bekend.
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.	Tussen september en december 2025 is in samenwerking met onderzoeksbureau KWIZ een onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van klanten met onze dienstverlening. Het onderzoek richtte zich op drie doelgroepen: klanten met alleen een uitkering, klanten met alleen een regeling en klanten met een uitkering en een regeling. Er is dus niet specifiek onderzoek gedaan naar ervaringen van klanten die vanuit Werk dienstverlening hebben gekregen (bijvoorbeeld begeleiding door de werkcoach of accountmanager). We zijn met KWIZ in gesprek over de mogelijkheden om binnen de continumeting van het klanttevredenheidsonderzoek door KWIZ hier wel onderzoek naar te doen.
We blijven binnen de begroting (=Nullijn); eventuele overschrijdingen worden vooraf geaccordeerd	De gemeentelijke middelen zijn beperkt waardoor keuzes noodzakelijk zijn. Door te rapporteren op deze KPI kan tijdig bijgestuurd worden (aan gemeente en WIL kant). Daar waar we dreigen te overschrijden lichten we dat toe.	In de tussenrapportage en de jaarrekening komt deze KPI aan bod. Het is geen onderdeel van de 1 ^e en 3 ^e kwartaalrapportage.

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

<i>KPI en streefwaarde 2026</i>	<i>Korte toelichting op het waarom?</i>	<i>Stand van zaken</i>
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 eerste kwartaal hebben we ook op het gebied van Werk gedaan wat van ons is gevraagd.

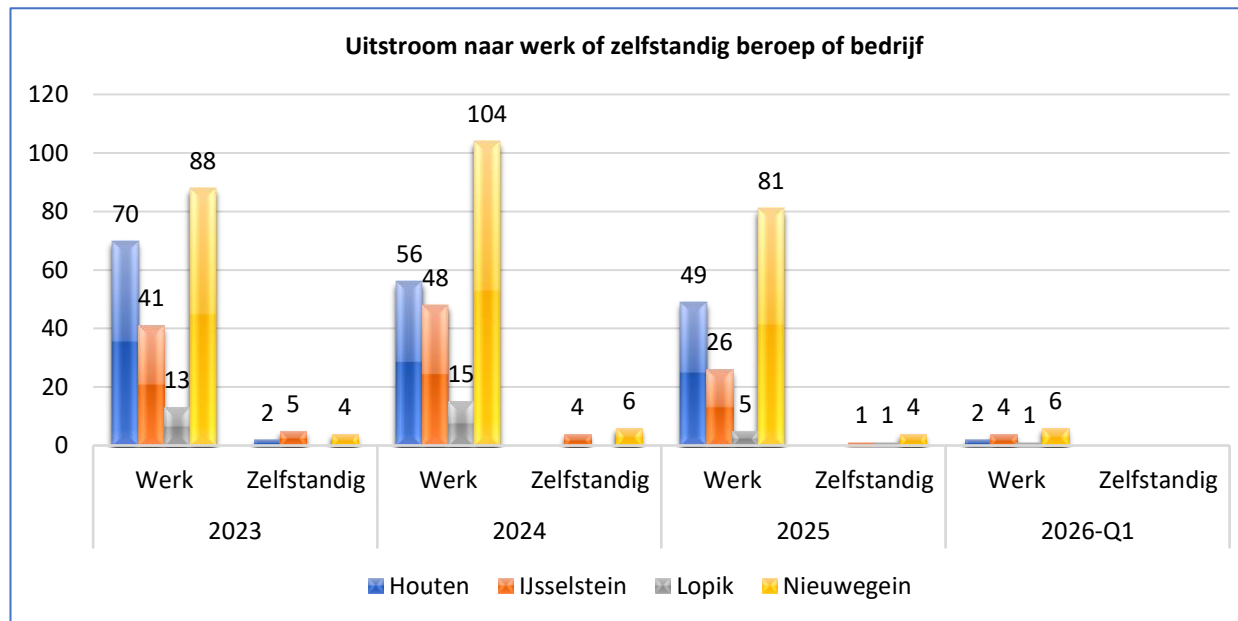
In de bijlage treft u ter zake een aantal relevante kerncijfers aan:

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

Uitstroom naar werk of zelfstandig beroep of bedrijf t/m de peildatum (31-03-2026)

Gemeente	2023			2024			2025			2026-Q1		
	Werk	Zelfstandig	Totaal	Werk	Zelfstandig	Totaal	Werk	Zelfstandig	Totaal	Werk	Zelfstandig	Totaal
Houten	70	2	72	56		56	49		49	2		2
IJsselstein	41	5	46	48	4	52	26	1	27	4		4
Lopik	13		13	15		15	5	1	6	1		1
Nieuwegein	88	4	92	104	6	110	81	4	85	6		6
Totaal	212	11	223	223	10	233	161	6	167	13	0	13

Huishoudens



In de loop van 2026 volgen nog mutaties die invloed hebben op het totaal van de uitstroom naar werk dat nu is ingevuld.

Werken is belangrijk. Het geeft een gevoel van eigenwaarde en bevordert de bestaanszekerheid.

Uit de Divosa Benchmark Werk en Inkomen blijkt dat mensen die naast de bijstand werken, bijna drie keer zo vaak uitstromen naar werk als mensen die geen parttime werk hebben gedaan. Werk is goed voor iemands algehele welzijn en vergroot de uitstroomkansen uit de bijstand. Als minder mensen afhankelijk zijn van bijstand, verlaagt dat ook de druk op het BUIG-budget dat de gemeenten van het rijk ontvangen.

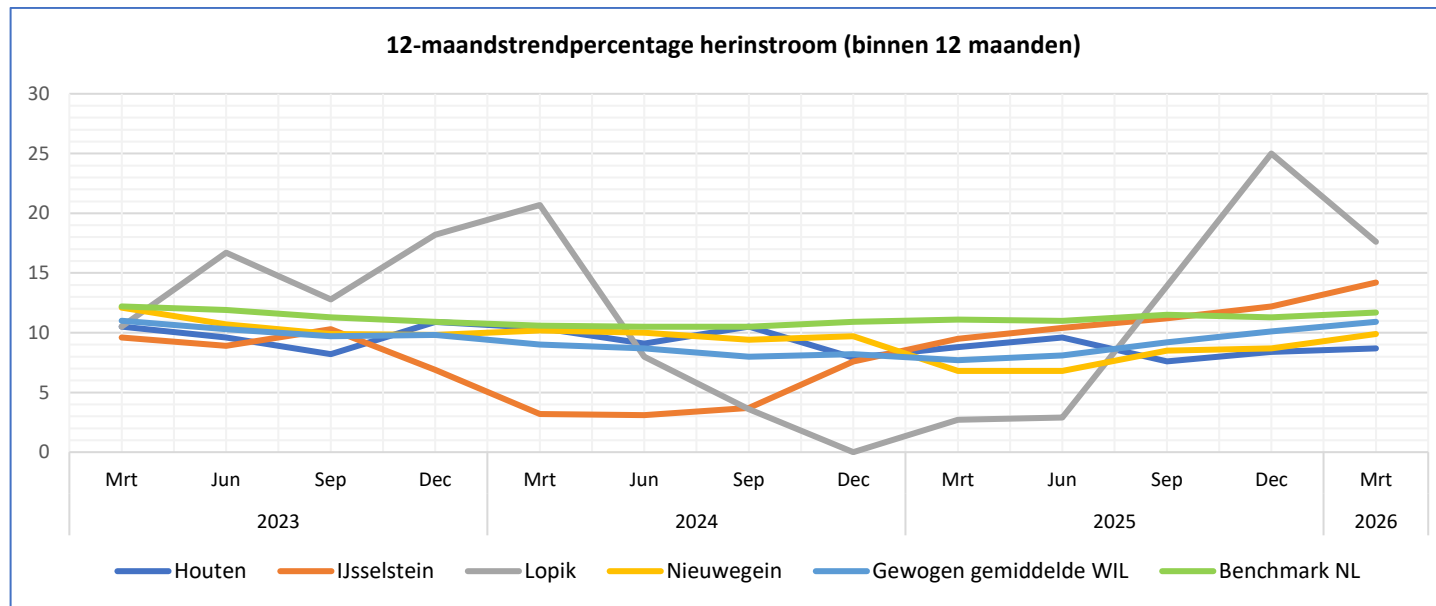
Type KPI:	Opdracht
Doelstelling:	Aandeel werk in de totale uitstroom is hoger of gelijk aan de Divosa benchmark
Realisatie:	12-maands trendpercentage van alle deelnemers in Divosa benchmark is 31,7%
	12-maands trendpercentage WIL in Divosa benchmark is 29,7%
Realisatie:	2 procentpunt minder gunstig dan de benchmark

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

Gemeente	2023				2024				2025				Trendpercentage 2026
	Mrt	Jun	Sep	Dec	Mrt	Jun	Sep	Dec	Mrt	Jun	Sep	Dec	Mrt
Houten	10,5	9,6	8,2	10,9	10,4	9,1	10,5	7,9	8,8	9,6	7,6	8,4	8,7
IJsselstein	9,6	8,9	10,3	6,9	3,2	3,1	3,7	7,6	9,5	10,4	11,2	12,2	14,2
Lopik	10,5	16,7	12,8	18,2	20,7	8,0	3,6	0,0	2,7	2,9	13,9	25,0	17,6
Nieuwegein	12,1	10,7	9,9	9,8	10,2	10,0	9,4	9,7	6,8	6,8	8,5	8,7	9,9
Gewogen gemiddelde WIL	11,0	10,3	9,7	9,8	9,0	8,7	8,0	8,2	7,7	8,1	9,2	10,1	10,9
Benchmark NL	12,2	11,9	11,3	10,9	10,6	10,5	10,5	10,9	11,1	11,0	11,5	11,3	11,7

Bron: Divosa benchmark werk en inkomen maart

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 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. 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 Lekkroom ligt nog steeds onder het benchmarkgemiddelde, maar is sinds Q2-2025 aan het stijgen. Ook in Q1-2026 is het trendpercentage herinstroom verder gestegen. Dat duidt op minder duurzame uitstroom dan voorheen. De percentages van Lopik fluctueren sterk door de beperkte omvang van het bijstandsvolume.

Type KPI:	Opdracht
Doelstelling:	Gemiddeld percentage is lager dan de benchmark
Realisatie:	0,8 procentpunt gunstiger dan de benchmark

Plaatsingen WSP via het LWT

Type bemiddeling/plaatsing	2023			2024			2025			Aantal	
	1e halfjaar	2e halfjaar	Totaal	1e halfjaar	2e halfjaar	Totaal	1e halfjaar	2e halfjaar	Totaal	1e kwartaal	Totaal
BBL	1	10	11	5	8	13	2	1	3		
Arbeidsovereenkomst (on)bepaald	67	73	140	98	85	183	70	65	135	31	31
Begeleid werken				1		1			0		
Detachering/uitzenden	1	1	2	1	3	4	3	1	4	2	2
Garantiebaan	100	47	147	39	20	59	22	15	37	5	5
Leerwerktraject				2	3	5	1		1		
Nieuw beschut	3	1	4								
Proefplaatsing				24	40	64	19	24	43	21	21
Social Return On Investment	12		12								
Stage/afstuderen					1	1			0		
Werkervaringsplaats met baanintentie	54	26	80	63	26	89	37	39	76	16	16
WSW	4	2	6	1		1			0		
Werkervaring zonder baanintentie	43	30	73								
Van werkervaringsplaats naar hoger	2		2								
Vrijwilligerswerk				2	1	3	2		2		
Participatieplaats	1	1	2	7	5	12	9	5	14	3	3
Totaal	288	191	479	243	192	435	165	150	315	78	78

Bron: Registratie WSP

*Let op: het gaat in bovenstaande tabel om gegevens die het WSP registreert. De benoemde aantallen zijn geen plaatsingen of gerealiseerde banen door de lokale werkteams. Plaatsingen op (bijvoorbeeld) beschut werk door het LWT zelf, worden dus niet in dit overzicht meegenomen. Om verwarring weg te nemen (zoals door Nieuwegein aangegeven in reactie op de 2e BW 2025) hebben we de titel bij deze KPI aangepast.

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

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

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

Bron van de registratie	Aantal		
	2025	2026-Q1	Totaal
Lokaal werkteam Houten	55	14	69
Lokaal werkteam IJsselstein	99	31	130
Lokaal werkteam Lopik	11	5	16
Lokaal werkteam Nieuwegein	127	22	149
Poort	10	2	12
Arbeidsmarktregio	0	0	0
Doorstroompunt / Jongerenloket	8	3	11
Leerplicht	3	1	4
Overig	2	0	2
Totaal	315	78	393

Type KPI:	Opdracht
Doelstelling:	Geen. Door een aanpassing in de werkwijze van de uitvoering komt de doelstelling hier te vervallen.
Realisatie:	In 2026-Q1 zijn 78 plaatsingen gerealiseerd, waarvan vijf op een garantiebaan.

Aandeel klanten met een instrument, activiteit of voorziening

Lopende activiteiten voor bijstandsontvangers en hun partners per 31-3-2026

Soort activiteit	Aantal				
	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	Totaal WIL
Intake en diagnose	34	22	11	64	131
Kennismaking en besluit	125	43	60	131	359
Ontwikkeling naar werk	249	190	39	437	915
Bemiddeling naar werk	41	35	6	56	138
Nazorg en begeleiden in werk	101	102	40	169	412
Vrijwilligerswerk en activering	345	219	55	795	1.414
Hulp en ondersteuning	151	152	51	234	588
Indicaties en advies	14	13	5	20	52
Geen actie mogelijk	85	126	11	300	522
Niet van toepassing	146	38	6	175	365
Nog niet in nieuwe groep	2	3	1	1	7
Geen activiteit	24	21	8	81	134
Totaal	1.317	964	293	2.463	5.037

Aantal klanten (incl. partners)	656	587	181	1.431	2.855
Gemiddeld aantal activiteiten per klant	2,01	1,64	1,62	1,72	1,76

Aandeel klanten zonder activiteit	1,82%	2,18%	2,73%	3,29%	2,66%
Aandeel klanten met activiteit	98,18%	97,82%	97,27%	96,71%	97,34%

Aantal dossiers	559	479	134	1.231	2.403
Gemiddeld aantal activiteiten per dossier	2,36	2,01	2,19	2,00	2,10

Bron: Competensys

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

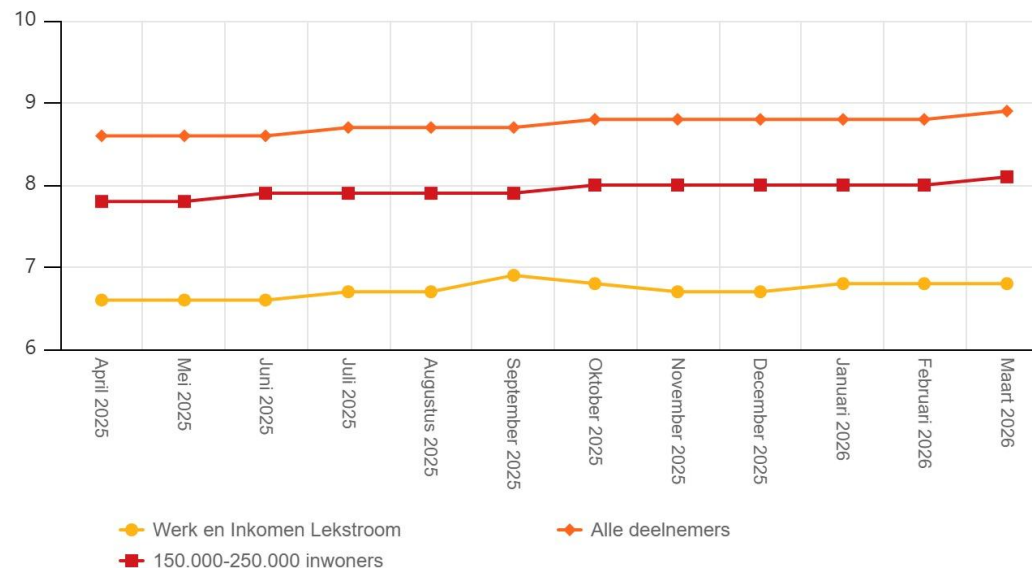
Type KPI:	Opdracht
Doelstelling:	Minimaal 90% van de klanten/partners heeft een activiteit.
Realisatie:	Voor WIL als geheel was het 97,3% aan het eind van maart 2026.

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 Lekstroomgemeenten relatief weinig wordt ingezet. Het volume LKS ten opzichte van het volume BUIG is voor WIL 9,2 procent (Divosa Benchmark maart 2026). Het benchmarkgemiddelde ligt met 15,2 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 banenafspraken banen. Dat heeft niet alleen positieve resultaten voor werknemers en werkgevers, maar zorgt voor de Lekstroomgemeenten 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 6,8 procent van het bestand (maart 2026), ten opzichte van 8,9 procent van de klanten in de benchmark (zie figuur hiernaast). De trend is in de Lekstroom wel licht opwaarts, net als de in de benchmark. Parttime werk is een bewezen middel en een goede eerste stap naar inkomensafhankelijkheid 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 6,8 procent in maart 2026. In maart 2025 was dit 6,6 procent en in maart 2024 6,3 procent. Er is dus sprake van een lichte opwaartse trend. Bij alle benchmarkdeelnemers lag dit percentage in maart 2025 gemiddeld op 8,6 procent en in maart 2024 op 8,7 procent. Daar is, net als bij gemeenten in de grootteklasse met 150.000-250.000 inwoners, sprake van stabilisatie of een stijging van het aandeel klanten dat parttime werkt. De individuele benchmarkcijfers voor de Lekstroomgemeenten zijn: Houten 7,3 procent, IJsselstein 7,1 procent, Lopik 8,1 procent en Nieuwegein 6,4 procent.

3. PROGRAMMA INKOMENSONDERSTEUNING

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

KPI en streefwaarde 2026	Korte toelichting op het waarom?	Stand van zaken Q1-2026
Het bereik van bijzondere bijstand en de belangrijkste miniregelingen 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. Vanuit de ontwikkelagenda MJBP is dit onderdeel meegenomen in het grotere harmonisatie/herontwerptraject dat nu loopt. Bereik is daarin niet het hoofddoel, maar een hoger bereik kan wel het gevolg zijn van het vereenvoudigen. Onderdeel van het herontwerptraject is een evaluatie waarvan ook het bereik van een aantal regelingen onderdeel zal zijn. Daarover zullen we rapporteren zodra de resultaten beschikbaar zijn.
Het bereik van schuldhelpverlening neemt ten opzichte van 2024 toe.	Het bereik betreft het aantal inwoners dat recht heeft en ook daadwerkelijk bij WIL aanklopt.	De vormgeving van deze KPI is nog onder handen. Samen met ketenpartners zetten we er nog steeds op in om het bereik te vergroten zoals ook in het beleidsplan schuldhelpverlening is opgenomen. Vroegsignalering is een extra onderdeel bij schuldhelpverlening. Hierop wordt extra ingezet om het bereik daarvan ook te vergroten. Een groter bereik van vroegsignalering kan zorgen voor een groter bereik bij schuldhelpverlening.
De wachttijden en responstijden bij schuldhelpverlening blijven binnen de wettelijke termijnen.	De wachttijd, periode tussen aanmelding en het eerste gesprek (vaststellen hulpvraag) bedraagt maximaal vier weken. Daarna mogen nog maximaal acht weken verstrijken tot de klant de beschikking ontvangt.	In het eerste kwartaal van 2026 is de wachttijd van team schuldhelpverlening 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 schuldhelpverlening neemt toe.	De vroegsignalering wordt in 2024 verder ontwikkeld. Hierbij worden ook afspraken gemaakt over de wijze van opvolging van signalering. Op basis hiervan wordt de KPI vormgegeven.	Om de doelen van deze KPI te bereiken, is een werkgroep opgestart waarbinnen WIL en de gemeenten samenwerken. Door de overgang naar een nieuw systeem, zijn er ook in Q1-2026 geen cijfers voor vroegsignalering weer te geven (zie de tekst in het vervolg van deze rapportage).
De herinstroom bij schuldhelpverlening bedraagt minder dan 10% binnen een jaar en minder dan 15% binnen vijf jaar.	Wij gaan voor een goede kwalitatieve en duurzame schuldhelpverlening. Deze KPI geeft hier een indicatie voor. Het gaat hierbij om de herinstroom na succesvol afgesloten schuldhelpverleningstrajecten.	De vormgeving van deze KPI is nog onder handen. Hierbij spelen elementen als de kwaliteit van dienstverlening, nazorg en preventie een rol. Sinds medio 2024 werkt team SHV met twee consultants Nazorg. Deze consultants zijn actief met uitstroom, nazorg, de voormalige BC Bewindvoering, coaching, etc. De ervaringen hiermee zijn positief. We zien dat het gemiddelde herinstroom-percentage nog steeds laag ligt (2,1 procent).

De afhandeltermijn bij aanvragen minimaregelingen is 50% binnen 4 weken en 75% binnen 6 weken.	Wij gaan voor snelle, eenvoudige en bereikbare minimaregelingen. Hierbij hoort ook snelheid in het proces waarbij wij streven naar een kortere afhandeling dan de wettelijke termijnen.	In het eerste kwartaal van 2026 zien we een toename van het aantal regelingen met een doorlooptijd boven de acht weken. Er zijn meerdere redenen voor de verslechtering van de doorlooptijden. Het team bijzondere regelingen heeft veel te maken gehad met uitval en verloop van collega's. Inmiddels hebben we nieuwe collega's kunnen werven en deze worden nu ingewerkt of starten in Q3. De cijfermatige uitwerking van deze KPI staat in de tabel enkele pagina's hierna.
Klanttevredenheid op klantbejegening en overall beleving/tevredenheid scoort >7,5 voor zowel minima als klanten bij schuldhelpverlening.	De klanttevredenheid wordt gemeten in een Klantbelevingsonderzoek. Het oordeel van onze klanten is bepalend of we op de goede weg zijn. Vooral als we laag scoren levert dat belangrijke input voor bijstelling op.	Team SHV heeft meegedaan aan het NVVK-benchmarkonderzoek. De resultaten zijn positief. In het onderzoek is gekeken naar de scores van WIL, ten opzichte van de NVVK-belofes. Op alle zes belofes scoort WIL positief. Dat houdt onder meer in dat klanten de dienstverlening van WIL als professioneel, passend en prettig ervaren. Klanten schuldhelpverlening gaven WIL een 7,4 als totale rapportcijfer voor de financiële helpverlening. Dat is net iets lager dan de streefwaarde. Tussen september en december 2025 is in samenwerking met onderzoeksbureau KWIZ ook een onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van klanten met onze dienstverlening. Het onderzoek richtte zich op drie doelgroepen: klanten met alleen een uitkering, klanten met alleen een regeling en klanten met een uitkering en een regeling. De gemiddelde beoordeling van de drie doelgroepen over de dienstverlening van WIL was een 7,9. Als we dit uitsplitsen dan ligt deze beoordeling voor klanten met alleen een regeling (7,5) en alleen een uitkering (7,7) iets lager. Klanten die zowel een uitkering ontvangen en gebruikmaken van een regeling, geven WIL een 8,2. Er is dus niet specifiek onderzoek gedaan naar ervaringen van klanten die vanuit schuldhelpverlening dienstverlening hebben gekregen. We zijn met KWIZ in gesprek over de mogelijkheden om binnen de continumeting van het klanttevredenheidsonderzoek door KWIZ hier wel onderzoek naar te doen.
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 eerste kwartaal kunnen maken, is dat het programma Inkomensondersteuning binnen de begroting blijft.

Thema	Stand van zaken Q1-2026
Implementatie beleidswijzigingen	In samenspraak met de gemeenten is het beleid omtrent bijzondere bijstand gewijzigd, met ingang van 1 januari 2026. Nieuwe aanvragen worden beoordeeld, conform het nu geldende beleid. Inwoners die een doorlopende betaling ontvangen, in de vorm van periodieke bijzondere bijstand, moeten opnieuw beoordeeld worden, op grond van nieuwe voorwaarden. De voorbereiding daarvoor is gedaan in het eerste kwartaal. De uitvoering daarvan vindt plaats in kwartaal 2 en 3. Het overgrote deel van deze groep zal (naar verwachting) een besluit krijgen dat financieel overwegend positief is.
Businesscase bewindvoering	De aanpak is opgenomen in onze standaarddienstverlening. We spreken vanaf nu niet meer over de Businesscase, maar over reguliere dienstverlening.
Doorlooptijden bijzondere bijstand en minimaregelingen	De aanvragen voor bijzondere bijstand en minimaregelingen komen niet gelijkmatig over de maanden verdeeld bij ons binnen. Vooral in de laatste en eerste maanden van het kalenderjaar treden er pieken op. De aanvragen voor statushouders worden door ons altijd met voorrang behandeld. Zo moet de vergoeding voor de woninginrichting snel worden uitgekeerd om doorstroming vanuit het COA mogelijk te maken. De voorrangsbepaling veroorzaakt wel inefficiëntie voor de organisatie. De inzet voor diverse projecten (alleenverdienersproblematiek, actielijnen uit de Ontwikkelagenda) vragen veel inzet vanuit het team. Dit heeft effect op de doorlooptijden. Tot nu toe lukt het om de doorlooptijden gemiddeld binnen de wettelijke termijnen te houden. De doorlooptijden zijn hoger dan wenselijk. Om die reden is er in Q1 een start gemaakt met een versnelling van de afhandeling.
Doorlooptijden schuldhelpverlening	De termijnen waarbinnen inwoners worden geholpen, werden onvoldoende gehaald. Er is in Q1 hard gewerkt aan een snelle verlaging van de doorlooptijden. Eind Q1 is de doorlooptijd weer op orde.
Alleenverdienersproblematiek (AVP 2)	Fase 1 is in 2025 afgerond. De voorbereidingen voor ambtshalve verstrekking in 2026 is gedaan. Ook de aanvraagmogelijkheid voor nieuwe situaties is voorbereid.
Voortgang Basisdienstverlening Schuldhelpverlening	De verdere uitrol van de Basisdienstverlening gaat door, ook in Q1. Er zijn experimenten gedaan om het bereik bij Vroegsignalering te vergroten. De resultaten verwachten we in dit jaar te zien. De inzet voor Vroegsignalering is eerder al verdubbeld, maar door personele verschuiving moest er nieuwe inzet bij gezocht worden. Dat is gelukt.

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.

Afgehandelde werkprocessen bijzondere regelingen (gemiddelde doorlooptijd in dagen)

Regeling	2023				2024				2025				Aantal dagen
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Turap	Q3	Q4	2026
Aanvraag Bewindvoering E-balie	1												
Aanvraag Bijzondere Bijstand	93	85	91	117	98	76	106	38	59	37	57	79	59
Aanvraag CZV zaak	33	46	46	22	31	45	58	17	25	37	44	23	25
Aanvraag IIT E-balie	2	1	1	1	4	1	3	2	1	1	1	1	2
Aanvraag kinderopvang	67	70	81	81	93	81	53	61	51	61	83	88	79
Aanvraag kinderopvang SMI	63	52	35	47	41	41	26	31	43	43	35	26	26
Aanvraag Stadspas E-balie	3	1	4	2	1	2	1	1	0	1	1	2	
Aanvraag Woonkostentoeslag	136	102	50	70	99	91	34	43		59	94	99	84
Bijz bijstand rechtsbijstand en griffie	69	64	62	50	69	88	86	74	61	70	79	52	34
Bewindvoering	74	97	104	106	96	95	95	47	63	56	83	73	83
Borgstelling en saneringskrediet		30		39	59	39	5	8		18	13		
Duurzame gebruiksgoederen					78				24			35	
E-balie duurz. gebruiksgoederen					1	1						1	
Energietoeslag	40	9	18	13	38	19	73						
Individuele Inkomenstoeslag	74	75	75	97	80	53	77	60	48	74	67	77	86
Individuele studietoeslag			90										
Kindpakket	56	79		32	68	81	61		35	61		59	83
Kindpakket Lopik E-balie	4	1	19	1	1	1	1	1	4	0	1	1	
Maatschappelijke participatie	83	82		54	57	107	62	54	33	62		44	91
Maatsch. Participatie E-balie	1	4	12	1	1	1	1	1		1	1	7	
Medische kosten			96	142	133	117	108	64	40	69	79	67	34
Nieuwegein Stadspas	48	33	26	37	66	38	22	57	41	57	60	48	20
Statushouders	32	35	37	8	10	9	8	8	11	11	7	16	13
Statushouders reiskosten				92	72	75	60	43	48	48	74	61	91
Studietoeslag	70	65	41	64	78	78	29	40	15	24	54	32	52
Tegemoetkoming zorgkosten ambtsh.									11		0		7
Tandartskosten				100	128	102	147	41	75	70	87	67	106
Versnelde aanvraag stadspas	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
Woninginrichting			70	69	72	63	60	52	37	41	56	62	69
Zorgkosten chronisch zieken		51	71	78		28	24	20		14	28	11	

Groen = < 4 weken

Geel = 5-8 weken

Rood = > 8 weken

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

Ten opzichte van de voorgaande kwartalen is een verslechtering te zien van de doorlooptijden. In Q1-2026 werden zes van de regelingen (32%) gemiddeld binnen vier weken afgehandeld. In Q4-2025 werden nog tien van de regelingen (40%) binnen vier weken afgehandeld. Voor ruim de helft van de regelingen die in Q1-2026 is aangevraagd (10 van de 19), was de doorlooptijd gemiddeld langer dan acht weken. In Q4-2025 werd 40% van de aangevraagde regelingen (10 van de 25) na acht weken afgehandeld.

Er zijn meerdere redenen voor de verslechtering van de doorlooptijden. Het team bijzondere regelingen heeft veel te maken gehad met uitval en verloop van collega's. Inmiddels hebben we nieuwe collega's kunnen werven en deze worden nu ingewerkt of starten in Q3. Er gaat veel tijd en energie zitten in het inwerken van nieuwe collega's. De verwachting is nog steeds dat de verbetering van de doorlooptijden na de zomer van 2026 zichtbaar zal zijn in de cijfers (herijkingsproces minimeerregelingen heeft opstarttijd nodig).

Type KPI: Opdracht
Doelstelling: 1-4 weken: 50% - 5-6 weken: 25% - 7-8 weken: 25% - > 8 weken: 0%
Realisatie: 1-4 weken: 32% - 5-6 weken: 11% - 7-8 weken: 5% - > 8 weken: 53%

Rood gearceerde waarden overschrijden de termijn van 8 weken.

Responstijd en wachttijd schuldhelpverlening

Aangeboden eerste gesprekken en afgegeven toelatingsbeschikkingen	2025				Aantal
	Q1	Turap	Q3	Q4	2026 Q1
Aantal aangeboden eerste gesprekken	121	70	168	146	137
Aantal toelatingsbeschikkingen	80	47	123	97	103

Bron: Onview

Gemiddeld aantal dagen

Termijnen van de verschillende fases in het proces	Wettelijke termijn	Realisatie WIL				
		2025-Q1	2025-April-Mei	2025-Juni-Sept	2025-Q4	2026-Q1
Periode van aanmelding tot het eerste <u>aangeboden</u> gesprek	28	12,6	17,3	18,4	26,8	28
Periode tussen het daadwerkelijk eerste gesprek en de toelatingsbeschikking, inclusief plan van aanpak op hoofdlijnen	56	4,7	3,7	1,5	4,5	4,5
Periode tussen aanmelding en toelatingsbeschikking, inclusief plan van aanpak op hoofdlijnen	n.v.t.	20,3	21,8	24,5	35,8	38,4

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 wachttijd tot het eerste gesprek nam toe door samenloop van omstandigheden. In eerste instantie het toegenomen aantal aanmeldingen uit september en oktober 2025. Er werden toen relatief veel nieuwe aanmeldingen verdeeld waardoor de werkdruk flink toenam. In januari 2026 waren er minder beschikbare personele uren door cursussen schuldhulpverlening en uitval van collega's. De acties die wij uitvoeren ter verbetering van de wachttijd hebben pas later effect. Wij verwachten dat de wachttijd in Q2 significant verbetert.

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

Ontvangen signalen vroegsignalering schuldhelpverlening

Aantal ontvangen signalen vroegsignalering

Houten	Enkelvoudig	Gelijktijdig	Opeenvolgend
2023-Q1	308	61	26
2023-Q2	221	21	18
2023-Q3	368	62	47
2023-Q4	300	54	26
Totaal 2023	1.197	198	117
2024-Q1	384	38	19
2024-Q2	345	42	25
2024-Q3	217	138	17
2024-Q4	379	109	70
Totaal 2024	1.325	327	131
2025-Q1	455	75	33
2025-Turap	325	124	15
2025-Q3	n.b.	n.b.	n.b.
2025-Q4	n.b.	n.b.	n.b.
Totaal 2025	780	199	48
2026-Q1	n.b.	n.b.	n.b.
Totaal 2026	n.b.	n.b.	n.b.

Aantal ontvangen signalen vroegsignalering

IJsselstein	Enkelvoudig	Gelijktijdig	Opeenvolgend
2023-Q1	264	27	25
2023-Q2	407	69	26
2023-Q3	351	69	53
2023-Q4	285	23	42
Totaal 2023	1.307	188	146
2024-Q1	412	49	32
2024-Q2	430	74	36
2024-Q3	292	134	32
2024-Q4	323	91	60
Totaal 2024	1.457	348	160
2025-Q1	354	29	34
2025-Turap	295	61	33
2025-Q3	n.b.	n.b.	n.b.
2025-Q4	n.b.	n.b.	n.b.
Totaal 2025	649	90	67
2026-Q1	n.b.	n.b.	n.b.
Totaal 2026	n.b.	n.b.	n.b.

Vroegsignalering van schulden op basis van signalen door derden is een wettelijke taak voor gemeenten. Op basis van signalen van zorgverzekeraars, energiebedrijven, woningverhuurders en drinkwaterbedrijven, benadert WIL inwoners met betaalachterstanden proactief om hulp aan te bieden. WIL heeft twee nieuwe collega's aangenomen die zich volledig gaan bezighouden met het opvolgen van signalen vroegsignalering. Dit betekent onder andere dat we gaan proberen telefonisch in contact te komen met inwoners die al een achterstand hebben boven de € 700,00. Dit was voorheen boven de € 1.000,00. De urenitbreiding maakt dit mogelijk. Eerder gaven we aan vanaf Q1 2026 – op een nieuwe manier – te zullen rapporteren over het aantal ontvangen signalen vroegsignalering. Echter zijn er ook voor dit kwartaal nog geen cijfers voorhanden voor vroegsignalering. Dat komt door de overgang naar een nieuw systeem die langer duurt dan verwacht. Vanaf Q2 2026 zijn deze cijfers weer voorhanden en zullen we hierover rapporteren. Achter de schermen zijn we in overleg met de leverancier om zaken te regelen. Daarnaast wordt ook DDAS aangesloten. Dit zorgt ervoor dat leverancier sowieso het aanleveren van de nodige en juiste cijfers zal moeten verzorgen. Door de hoeveelheid signalen is het noodzakelijk deze maandelijks te prioriteren aan de hand van criteria. WIL hanteert de volgende criteria:

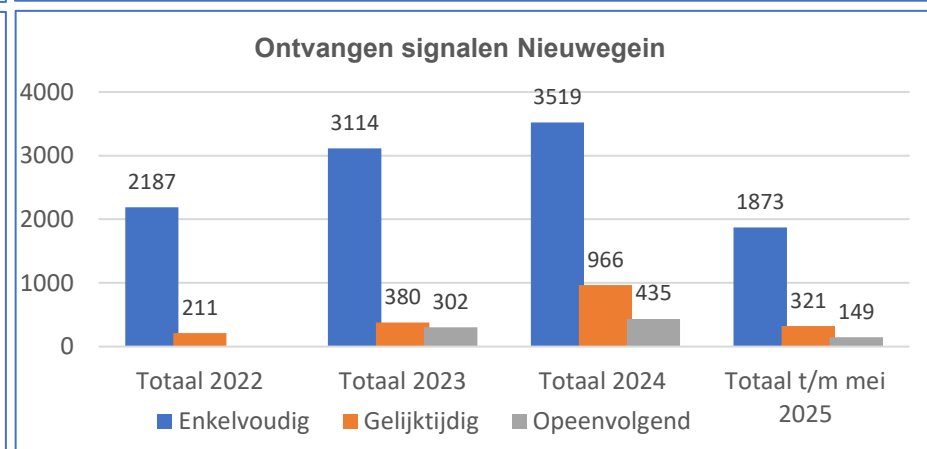
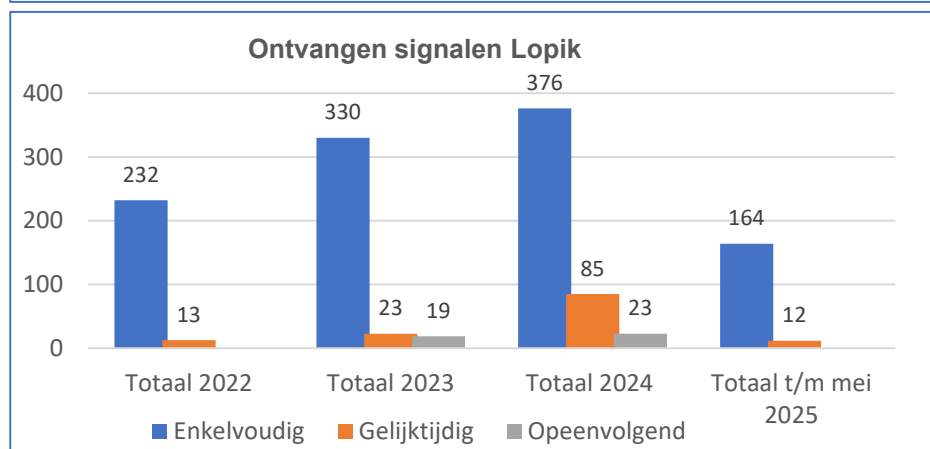
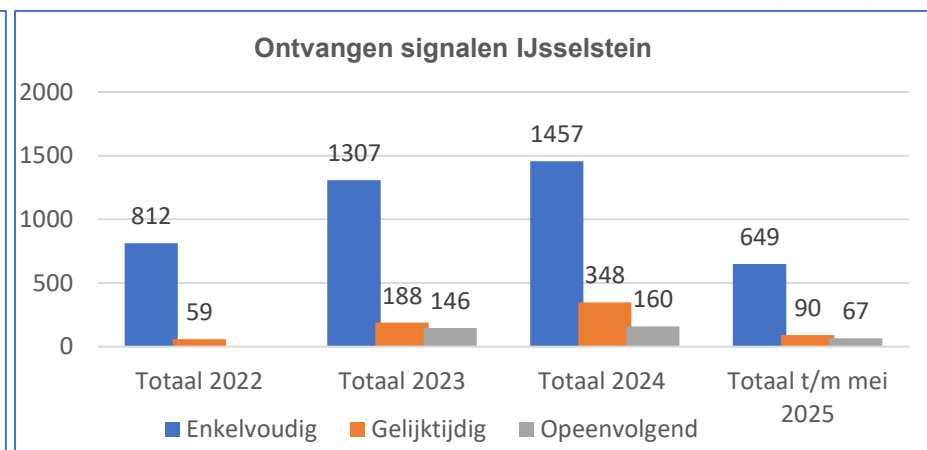
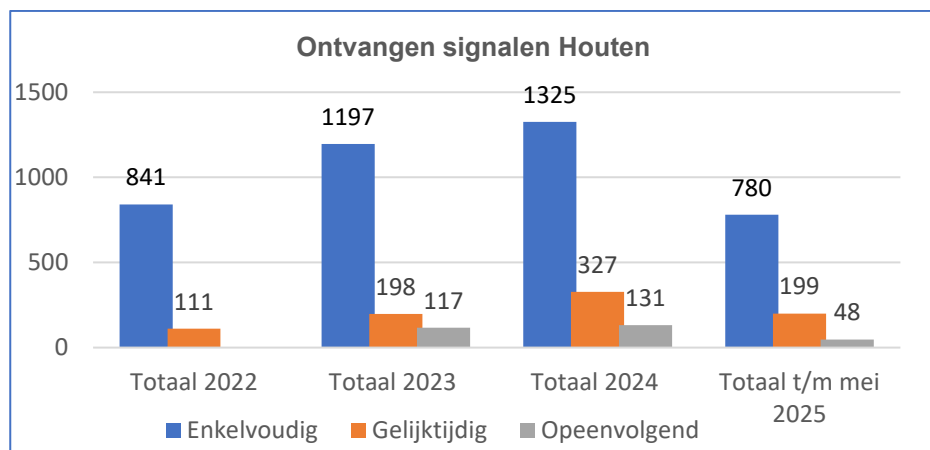
- Signalen van waterleveranciers en energieleveranciers worden niet in behandeling genomen als de achterstand onder de € 50,00 is. Werk en Inkomen Lekstroom volgt de signalen wel maar neemt geen actie in verband met disproportionaliteit (AVG en verwerken van gegeven);
- Signalen van zorgverzekeraars worden niet in behandeling genomen als de achterstand onder de € 200,00 is. Werk en Inkomen Lekstroom volgt de signalen wel maar neemt geen actie in verband met disproportionaliteit en 'sleepers', inwoners die standaard achteraf betalen in plaats van vooruit;
- Naar alle inwoners met een achterstand tot € 700,00 (en boven het proportionaliteitsbedrag) wordt een brief gestuurd met informatie over de hulp die aangeboden wordt;
- Met inwoners met een achterstand hoger dan € 700,00 wordt meerdere malen geprobeerd telefonisch in contact te komen. Lukt dit niet dan kan een huisbezoek worden afgelegd om alsnog in contact te komen met de inwoner.

Aantal ontvangen signalen vroegsignalering

Lopik	Enkelvoudig	Gelijktijdig	Opeenvolgend
2023-Q1	81	8	5
2023-Q2	68	0	3
2023-Q3	68	7	8
2023-Q4	113	8	3
Totaal 2023	330	23	19
2024-Q1	122	10	6
2024-Q2	98	16	4
2024-Q3	65	40	5
2024-Q4	91	19	8
Totaal 2024	376	85	23
2025-Q1	98	4	5
2025-Turap	66	8	6
2025-Q3	n.b.	n.b.	n.b.
2025-Q4	n.b.	n.b.	n.b.
Totaal 2025	164	12	11
2026-Q1	n.b.	n.b.	n.b.
Totaal 2026	n.b.	n.b.	n.b.

Aantal ontvangen signalen vroegsignalering

Nieuwegein	Enkelvoudig	Gelijktijdig	Opeenvolgend
2023-Q1	784	74	73
2023-Q2	574	41	69
2023-Q3	955	162	90
2023-Q4	801	103	70
Totaal 2023	3.114	380	302
2024-Q1	1.160	140	73
2024-Q2	958	167	105
2024-Q3	618	386	61
2024-Q4	783	273	196
Totaal 2024	3.519	966	435
2025-Q1	1.059	122	84
2025-Turap	814	199	65
2025-Q3	n.b.	n.b.	n.b.
2025-Q4	n.b.	n.b.	n.b.
Totaal 2025	1.873	321	149
2026-Q1	n.b.	n.b.	n.b.
Totaal 2026	n.b.	n.b.	n.b.



Herinstroom schuldhulpverlening

Basisgegevens

Omschrijving	2025						2026	
	Q1	April-mei	Jun-Sep	Q4	Totaal	Procent	Q1	Procent
Geregistreerde aanmeldingen	137	94	200	146	577	1,9%	143	2,1%
Daarvan in 5 jaar voorafgaand succesvol een traject doorlopen	2	2	5	2	11		3	

Bron: OnView

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

Definitie Divosa benchmark Armoede en Schulden

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

Gemeente *)	Opnieuw aangemeld	
	2025	2026-Q1
Houten	4	0
IJsselstein	1	0
Lopik	0	0
Nieuwegein	6	3
Totaal	11	3

Bron: OnView

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

Bron BKR monitor 2023

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

4. Bedrijfsvoering

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

KPI en streefwaarde 2026	Korte toelichting op het waarom?	Stand van zaken Q1-2026
Het percentage ziekteverzuim ligt meerjarig beneden of gelijk met de benchmark. Voor 2026 is het streefpercentage $\leq$ 6,7%	Het verzuimpercentage is eind 2024 en de eerste maanden in 2025 flink gedaald. Dit was het gevolg van een actieve aanpak vanuit het model Samen Regie op Verzuim. Deze aanpak is in de loop van 2025 niet actief gecontinueerd, waarna het verzuim merkbaar is gestegen.	Het ziekteverzuimpercentage voor Q1 is 10,2%. Hiermee voldoen we niet aan de gestelde KPI. De werkdruk neemt toe en de inhuur op diverse posities is (te) hoog. Dit zorgt voor vaker en meer piekbelasting en hoge kosten. We activeren vanaf 2026 de actieve aanpak vanuit Samen Regie op Verzuim en streven naar een percentage gelijk of onder de benchmark (6,7%).
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.
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.	In 2025 hebben we een vervolg onderzoek uitgevoerd na het onderzoek in 2024. WIL scoort overall een 7,5. Dit is iets lager dan de overall score in 2024 (7,6). In 2026 heeft (nog) geen meting plaatsgevonden.
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.

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

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

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

Percentage ziekteverzuim

Percentage ziekteverzuim en gemiddelde duur afgesloten verzuim					
Realisatie in periode		Verzuimpercentage WIL	Cumulatief percentage WIL	Gemiddelde verzuimduur WIL	Landelijk verzuimpercentage
2023	Q1	7,3		18	6,6
	Q2	7,5		23	5,6
	Q3	8,3		78	5,5
	Q4	8,7	8,0	13	6,5
2024	Q1	7,7		147	6,5
	Q2	6,2		22	5,8
	Q3	6,8		11	5,7
	Q4	7,7	7,1	14	6,3
2025	Q1	6,2		12	6,9
	Q2	8,7		20	6,2
	Jun-Sep	10,2		44	5,9
	Q4	12,0	9,7	n.n.b.*	6,7
2026	Q1	10,2	10,2	n.n.b.*	n.n.b.

De gemiddelde duur is berekend op basis van het afgesloten verzuim. Het eerste jaar in de samenwerking met onze nieuwe arbodienst was er veel ruimte voor verbetering. Helaas blijft deze verbetering op meerdere punten uit. We zijn dan ook in beeld aan het brengen of het zinvol en mogelijk is over te stappen naar een andere arbodienst.

Type KPI: Opdracht

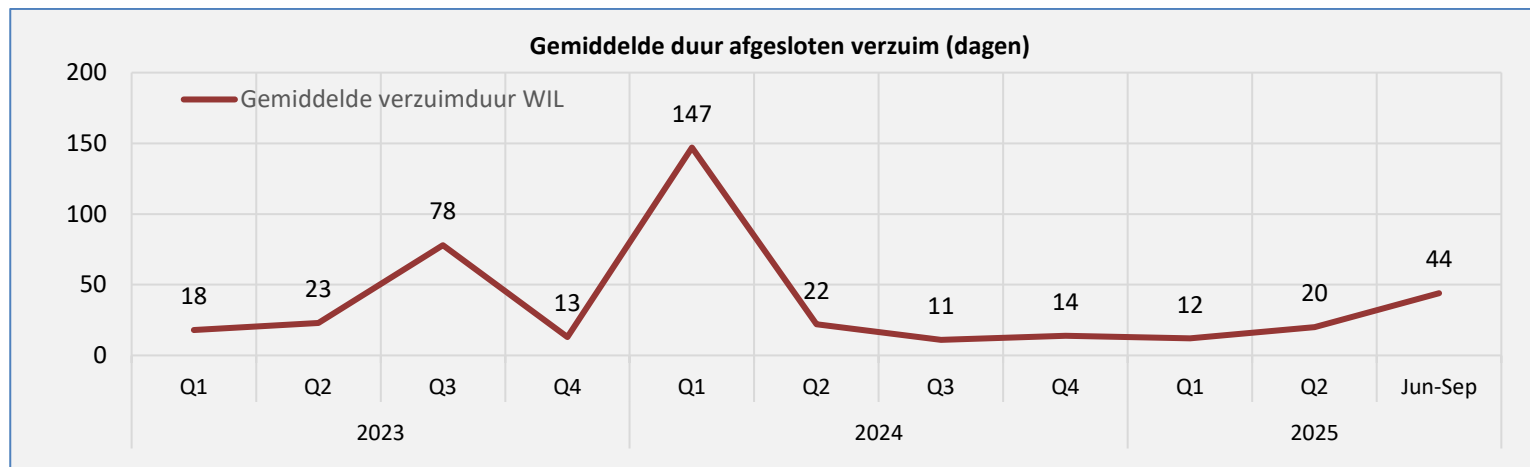
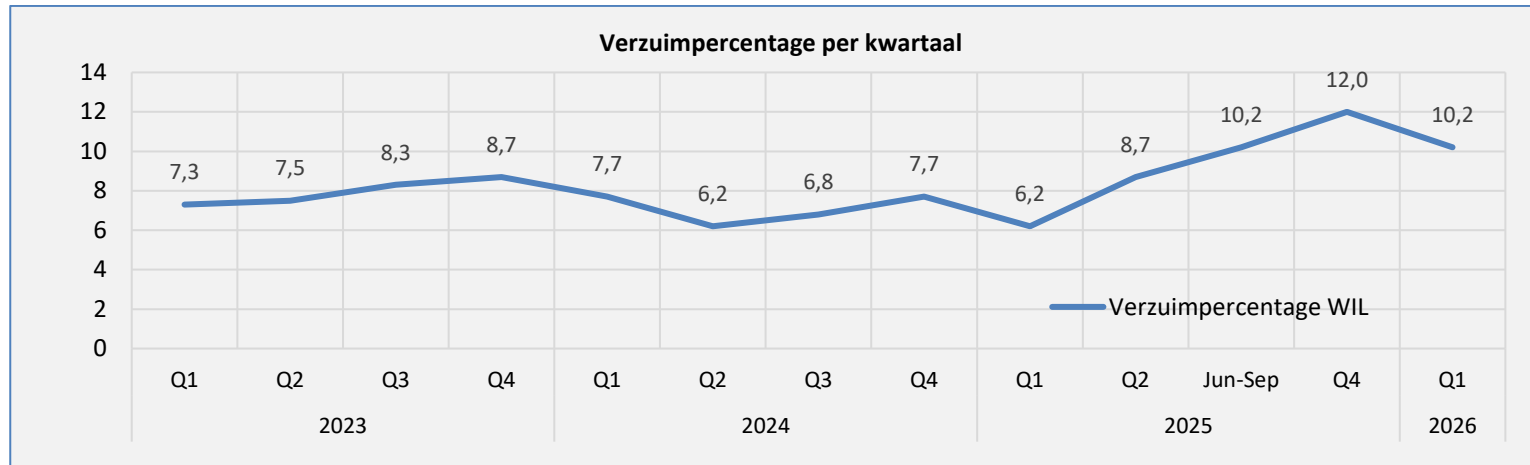
Doelstelling: Verzuimpercentage is gelijk aan of lager dan het landelijk verzuimcijfer overheid (6,7% in Q4-2025)

Realisatie: In 2026-Q1 was het verzuim 10,2%

*Deze cijfers ontbreken door de overgang naar een nieuw dashboard. Mogelijk komen deze gegevens niet meer terug in dit dashboard. We zijn daarover in gesprek met AFAS.

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 arbodienst aangaan.

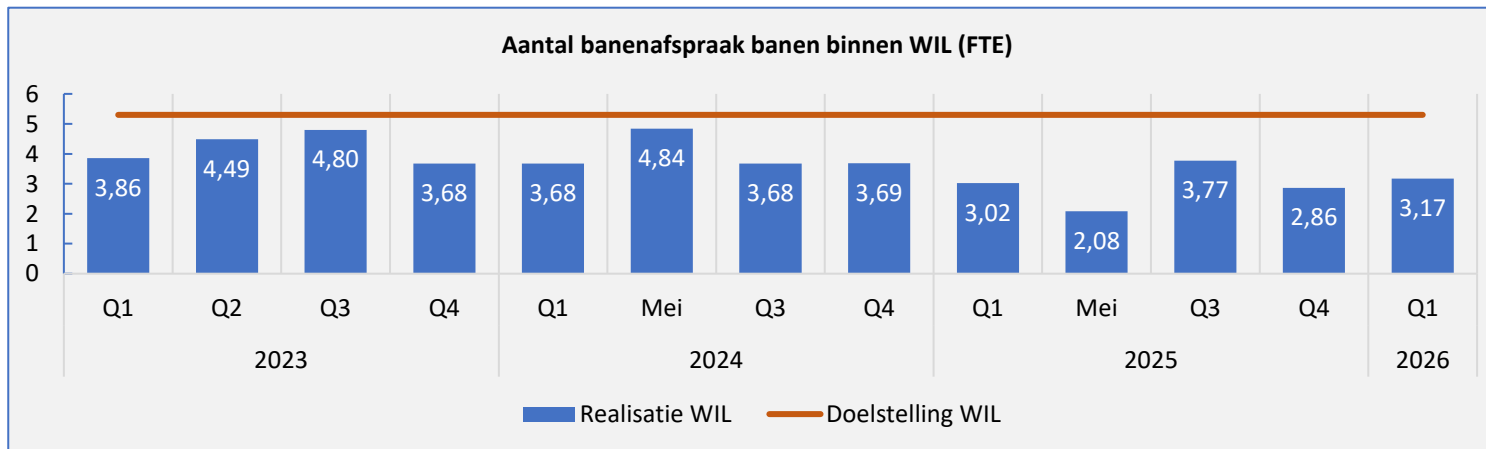
In Q1-2026 is het verzuim iets teruggelopen. Het verzuimpercentage zit op het niveau van Q3-2025. De redenen voor het nog steeds hoge verzuim zijn divers. Er is een aantal langdurige verzuimen, dit komt bovenop het seizoensgebonden verzuim. Op dit moment worden verzuimcijfers geanalyseerd en meegenomen in het professionaliseringsplan dat in 2026 verder wordt uitgewerkt.



Banenafspraak banen (BAB) binnen WIL

Aantal banenafpraak banen binnen WIL gerealiseerd			
Standen einde periode		Doelstelling WIL	Realisatie WIL
2023	Q1	5,3	3,86
	Q2	5,3	4,49
	Q3	5,3	4,80
	Q4	5,3	3,68
2024	Q1	5,3	3,68
	Mei	5,3	4,84
	Q3	5,3	3,68
	Q4	5,3	3,69
2025	Q1	5,3	3,02
	Mei	5,3	2,08
	Q3	5,3	3,77
	Q4	5,3	2,86
2026	Q1	5,3	3,17

Type KPI: Opdracht
 Doelstelling: 5,30 banenafpraak banen (3,75 fte)
 Realisatie: 3,17 fte banenafpraak banen

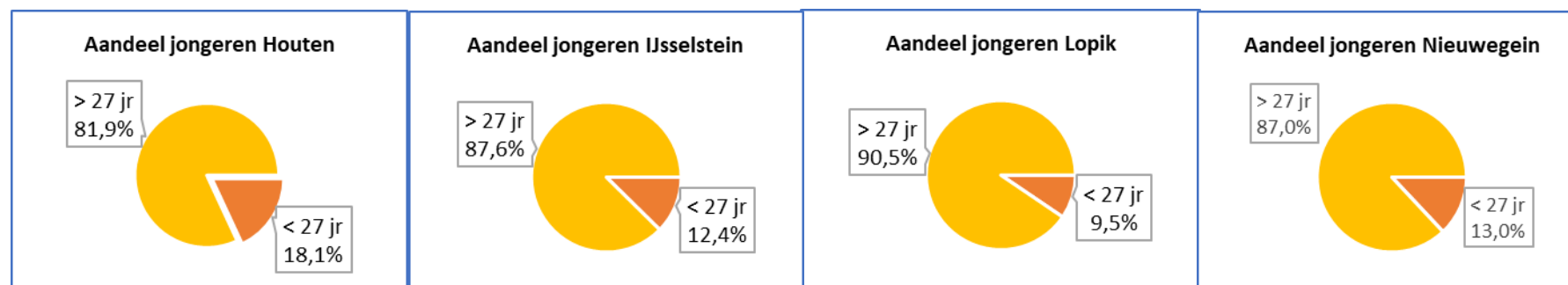


De realisatie van de Banenafpraak banen loopt achter op de doelstelling van 5,3 FTE. We zien in Q1 een stijging van ruim 0,3 FTE ten opzichte van Q4-2025, maar het lukt nog niet de doelstelling structureel te realiseren. Dit komt mede doordat ook Banenafpraak banen weer uitstromen hetgeen extra inzet vraagt om deze weer aan te vullen. Werken met BAB blijkt veel maatwerk te zijn. In de toekomst is het wenselijk hier extra op in te zitten, echter past dit op het moment niet binnen de beschikbare capaciteit.

Bijlagen

Bijstandsvolume per gemeente (incl. BBZ) per 31 maart 2026

Totaal volume BUIG	Aantal huishoudens							Groei % 2026
	2023 Q4	2024 Q4	2025 Q1	2025 Turap	2025 Q3	2025 Q4	2026 Q1	
Houten	535	536	538	544	551	560	559	-0,18%
IJsselstein	495	493	496	498	490	478	485	1,46%
Lopik	138	140	141	136	135	136	137	0,74%
Nieuwegein	1.211	1.161	1.180	1.195	1.211	1.237	1.239	0,16%
Totaal	2.379	2.330	2.355	2.373	2.387	2.411	2.420	0,37%



Aandeel jongeren in het bestand (incl. BBZ)

Gemeente	Aantal huishoudens		
	< 27 jr	> 27 jr	Totaal
Houten	101	458	559
IJsselstein	60	425	485
Lopik	13	124	137
Nieuwegein	161	1.079	1.240
Totaal	335	2.086	2.421

In de eindstanden bestaat voor Nieuwegein een klein verschil (1 huishouden) ten opzichte van het overzicht hierboven. De stand in het overzicht 'bijstandsvolume per gemeente' is leidend. Dat heeft te maken met een verschil in de manier van berekenen door het vastzetten van de filterdatum. We werken aan een oplossing dit verschil weg te nemen in volgende rapportages.

Volume loonkostensubsidies (LKS) ten opzichte van totale volume BUIG

Totaal volume LKS	2023	2024	2025	2025	2025	2025	2026
	Q4	Q4	Q1	Turap	Q3	Q4	Q1
Houten	8,3	9,5	9,7	9,9	10,5	11	10,5
IJsselstein	8,6	9,1	9,3	9,7	10,2	11	11,2
Lopik	15,7	17,0	15,5	16,2	15,5	15,6	15,7
Nieuwegein	4,8	6,2	6,2	6,6	7,1	7,5	7,1
Benchmarkgemiddelde	13,3	13,8	13,9	14,1	14,7	14,5	15,2

Bron: Divosa benchmark Werk en Inkomen (maart)

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 (15,2%), maakt WIL (gemiddeld 9,2%) minder gebruik van het instrument loonkostensubsidie. Wij stimuleren de inzet van het instrument, omdat het ons een groter aandeel oplevert bij de verdeling van het beschikbare budget. In de wetenschap dat andere gemeenten dat ook doen, mogen we daarbij niet achterblijven.

Ontwikkeling bijstandsvolume per gemeente (exclusief BBZ)

Huishouden

Periode	Stand	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	WIL
Q1-2024	1-1-2024	520	485	136	1.196	2.337
	Instroom	37	43	4	82	166
	Uitstroom	42	39	6	74	161
Turap 2024	1-4-2024	515	489	134	1.204	2.342
	Instroom	37	26	7	42	112
	Uitstroom	22	22	3	63	110
Q3-2024	1-6-2024	530	493	138	1.183	2.344
	Instroom	45	41	13	67	166
	Uitstroom	56	42	16	97	211
Q4-2024	1-10-2024	519	492	135	1.153	2.299
	Instroom	36	37	11	65	149
	Uitstroom	24	43	7	67	141
Eindstand 2024	1-1-2025	531	486	139	1.151	2.307
Periode	Stand	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	WIL
Q1-2025	1-1-2025	531	486	139	1.151	2.307
	Instroom	37	31	6	83	157
	Uitstroom	37	29	6	60	132
Turap 2025	1-4-2025	531	488	139	1.174	2.332
	Instroom	34	31	5	50	120
	Uitstroom	24	24	9	35	92
Q3-2025	1-6-2025	541	495	135	1.189	2.360
	Instroom	50	36	8	108	202
	Uitstroom	46	44	8	92	190
Q4-2025	1-10-2025	545	487	135	1.205	2.372
	Instroom	41	26	10	80	157
	Uitstroom	32	37	10	53	132
Q1-2026	1-1-2026	554	476	135	1.232	2.397
	Bij	24	25	9	46	104
	Af	19	16	7	40	82

Periode	Stand	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	WIL
Eindstand	1-4-2026	559	485	137	1.238	2.419

In alle standen zijn de mutaties verwerkt die tot en met maart 2026 zijn ingevoerd. Daarom wijken de aantallen af van eerder gerapporteerde standen. De mutaties in recente maanden nemen nog toe door besluiten met terugwerkende kracht.

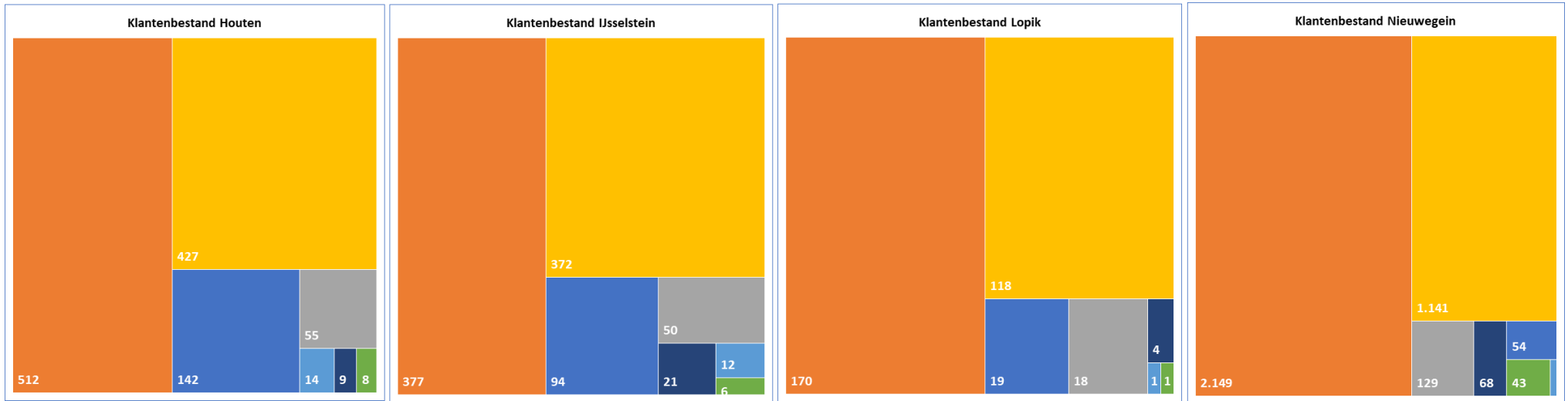
Omvang klantenbestand naar regeling of combinatie van regelingen per 31 maart 2026

Regeling	Aantal klanten				
	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	WIL
Uitkering Participatiewet (P-wet)	142	94	19	54	309
Minimaregelingen	512	377	170	2.149	3.208
Schuldhelpverlening (SHV)	55	50	18	129	252
Uitkering P-wet + minimaregelingen	427	372	118	1.141	2.058
Uitkering P-wet + schuldhelpverlening	14	12	1	7	34
Minimaregelingen + schuldhelpverlening	8	6	1	43	58
Uitkering P-wet + minimaregeling + SHV	9	21	4	68	102
Totaal gemeente	1.167	932	331	3.591	6.021

De tabel hierboven geeft het aantal huishoudens binnen elke gemeente weer, dat gebruik maakt van de diensten van WIL. Bij de bovenste drie rijen gaat het om enkelvoudig gebruik. De onderste vier rijen betreffen combinaties van regelingen.

De omvang van de blokken in de grafieken op de volgende pagina komt overeen met de omvang van de groep binnen elke gemeente. Huishoudens met minimaregelingen worden meegeteld als er een periodieke uitkering is (bijv. bewindvoeringskosten) of in zes maanden voorafgaand aan de peildatum een incidentele verstrekking is geweest. Daardoor ontstaan vooral op dat punt verschillen met overzichten van voorgaande kwartalen.

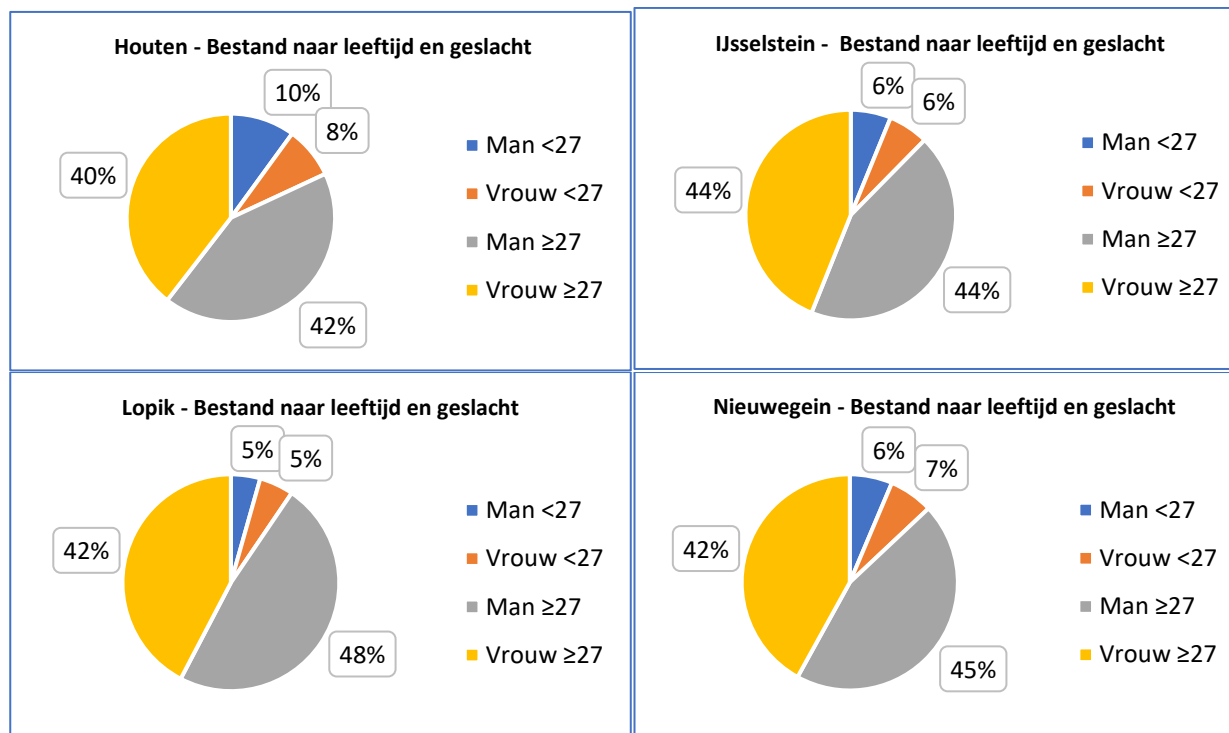
Legenda	
Uitkering Participatiewet (P-wet)	
Minimaregelingen	
Schuldhulpverlening (SHV)	
Uitkering P-wet + minimaregelingen	
Uitkering P-wet + schuldhulpverlening	
Minimaregelingen + schuldhulpverlening	
Uitkering P-wet + minimaregeling + SHV	



Samenstelling bestand naar leeftijd en geslacht (excl. BBZ) per 31 maart 2026

Aantal huishoudens

Bestand naar leeftijd en geslacht	Jonger dan 27 jaar		27 jaar en ouder	
	Man <27	Vrouw <27	Man ≥27	Vrouw ≥27
Houten	56	45	237	221
IJsselstein	30	30	212	213
Lopik	6	7	66	58
Nieuwegein	79	82	558	520
Totaal	171	164	1.073	1.012



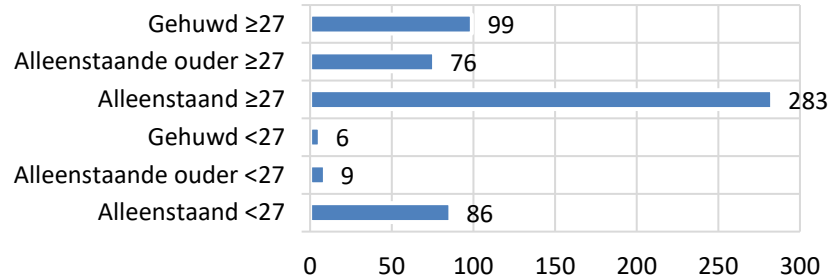
Het aandeel jongeren in het bestand verschilt per gemeente. In Houten gaat het om 17,8% van de huishoudens. Bij de andere drie gemeenten ligt het percentage tussen 9,5% en 12,3%. De verhouding tussen mannen en vrouwen verschilt ook. In Houten is het aandeel mannen in het bestand relatief iets groter dan in de andere gemeenten. Een groter aandeel mannen kan duiden op meer gehuwden in het bestand. Bij gehuwden of samenwonenden staat de uitkering veelal op naam van de man. Het kan ook een gevolg zijn van de huisvesting van mannelijke statushouders, al dan niet alleenstaand.

Samenstelling bestand naar leefvorm en leeftijd (excl. BBZ) per 31 maart 2026

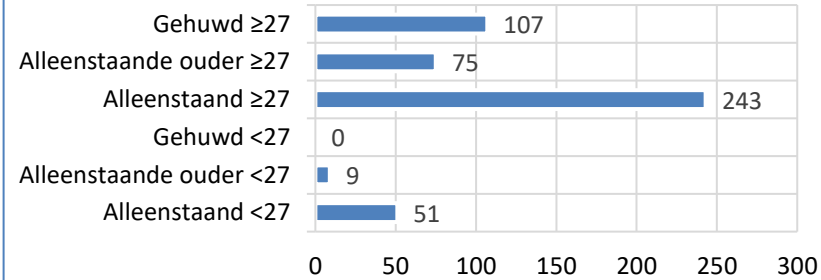
Bestand naar leefvorm en leeftijd	Jonger dan 27 jaar			27 jaar en ouder			Totaal
	Alleenstaand <27	Alleenstaande ouder <27	Gehuwd <27	Alleenstaand ≥27	Alleenstaande ouder ≥27	Gehuwd ≥27	
Houten	86	9	6	283	76	99	559
IJsselstein	51	9	0	243	75	107	485
Lopik	13	0	0	57	21	46	137
Nieuwegein	140	16	5	710	169	199	1.239
Totaal	290	34	11	1.293	341	451	2.420

Aantal huishoudens

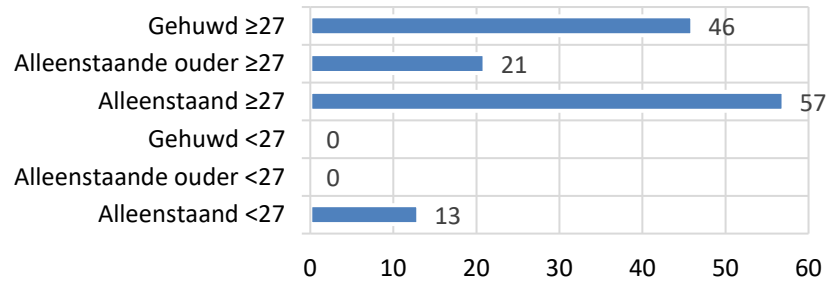
Houten - Bestand naar leefvorm en leeftijd



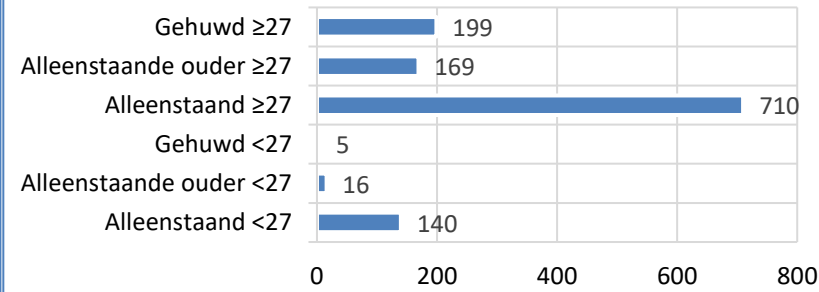
IJsselstein - Bestand naar leefvorm en leeftijd



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 33,6% van de huishoudens. In de andere gemeenten ligt dit tussen de 16,5% en 22,1%.

Er geldt een hogere uitkeringsnorm voor gehuwden. Daarom leidt het relatief grote aandeel gehuwden tot hogere kosten voor de gemeente Lopik. Bij de KPI 'Gemiddelde netto jaarprijs van de uitkering' zien we dat terug.

Gemiddelde netto jaarprijs van de uitkering (laatste 12 maanden)

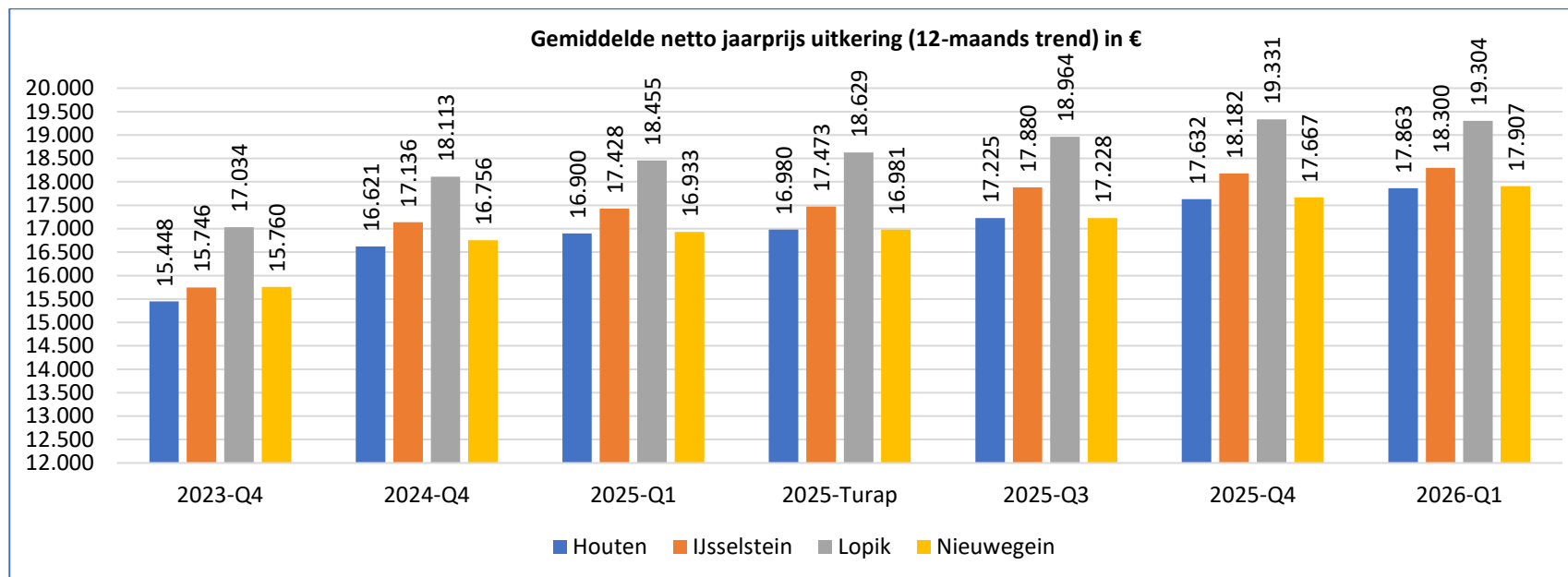
Gemeente	2023-Q4	2024-Q4	2025-Q1	2025-Turap	2025-Q3	2025-Q4	2026-Q1
Houten	15.448	16.621	16.900	16.980	17.225	17.632	17.863
IJsselstein	15.746	17.136	17.428	17.473	17.880	18.182	18.300
Lopik	17.034	18.113	18.455	18.629	18.964	19.331	19.304
Nieuwegein	15.760	16.756	16.933	16.981	17.228	17.667	17.907
WIL gemiddeld	15.767	16.885	17.120	17.175	17.467	17.863	18.050
Benchmark	15.624	16.795	16.972	17.061	17.284	17.559	17.632

x €1

De bedragen zijn het gemiddelde uitgekeerde bedrag, verminderd met de geïnde vorderingen per betaling over de afgelopen twaalf maanden. Het peilmoment is het einde van elk kwartaal.

Voor 2026-Q1 is het peilmoment in de benchmark eind maart 2025.

Bron: Divosa benchmark werk en inkomen maart



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

Type KPI: Relevant
Doelstelling: Prijs ligt onder het benchmarkgemiddelde
Realisatie: Prijs binnen WIL ligt 2,4% boven de benchmark

Regelingskosten BUIG

	x €1		
Houten	Totaal	Deel LKS	Deel overig
Voorlopig BUIG-budget 2026	11.002.258	845.582	10.156.677
Nader voorlopig budget 2026	n.n.b		
Definitief budget 2026	n.n.b		
Uitgaven 2026-Q1	2.839.662	167.241	2.672.421
Inkomsten 2026-Q1	23.875	0	23.875
Saldo ten laste van budget	2.815.787	167.241	2.648.546
Percentage inkomsten van totaal		0,00%	0,89%
Percentage aanwending budget		19,78%	26,08%

	x €1		
IJsselstein	Totaal	Deel LKS	Deel overig
Voorlopig BUIG-budget 2026	10.167.093	728.585	9.438.508
Nader voorlopig budget 2026	n.n.b		
Definitief budget 2026	n.n.b		
Uitgaven 2026-Q1	2.464.905	189.183	2.275.722
Inkomsten 2026-Q1	21.238	0	21.238
Saldo ten laste van budget	2.443.667	189.183	2.254.484
Percentage inkomsten van totaal		0,00%	0,93%
Percentage aanwending budget		25,97%	23,89%

	x €1		
Lopik	Totaal	Deel LKS	Deel overig
Voorlopig BUIG-budget 2026	3.139.601	374.442	2.765.159
Nader voorlopig budget 2026	n.n.b		
Definitief budget 2026	n.n.b		
Uitgaven 2026-Q1	753.352	61.436	691.916
Inkomsten 2026-Q1	20.573	0	20.573
Saldo ten laste van budget	732.778	61.436	671.343
Percentage inkomsten van totaal		0,00%	2,97%
Percentage aanwending budget		16,41%	24,28%

	x €1		
Nieuwegein	Totaal	Deel LKS	Deel overig
Voorlopig BUIG-budget 2026	23.144.038	1.208.177	21.935.861
Nader voorlopig budget 2026	n.n.b		
Definitief budget 2026	n.n.b		
Uitgaven 2026-Q1	6.095.576	272.474	5.823.102
Inkomsten 2026-Q1	110.795		110.795
Saldo ten laste van budget	5.984.781	272.474	5.712.307
Percentage inkomsten van totaal		0,00%	1,90%
Percentage aanwending budget		22,55%	26,04%

De voorlopige budgetten voor 2026 zijn op 1 oktober 2025 gepubliceerd. In mei 2026 worden de nader voorlopige budgetten bekend gemaakt. Na Prinsjesdag 2026 worden de definitieve budgetten bekend gemaakt.

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

N.B. De opgenomen bedragen zijn exclusief de kosten van de BBZ. 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)	1,7%	1,5%
Gemiddeld percentage klanten dat parttime werkt (trend)	6,8%	8,9%
Gemiddelde inkomsten parttime werkende klanten (trend)	€ 849	€ 789
Percentage inkomsten (deeltijd) arbeid dienstbetrekking	46,9%	55,0%
Percentage andere inkomsten (vermogen, pensioen)	46,5%	39,5%

Bron: Divosa benchmark Werk en Inkomen maart

Type KPI:	Relevant
Doelstelling:	Inkomsten zijn minimaal 1,5% van de uitgaven
Realisatie:	Inkomsten verschillen per gemeente. Het totaal voor WIL is 1,54 % van de uitgaven (excl. LKS)

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	42	30.322	49	73.067	11	15.333	91	121.343	193	240.064
Terugvordering bijzondere bijstand	5	7.425	5	3.723	1	149	16	9.876	27	21.173
Terugvordering participatie							1	1.509	1	1.509
Terugvordering Regel. opvang onth. Oekraïne	3	932	5	4.278					8	5.210
Terugvordering kinderopvang	1	3.814							1	3.814
Schending inl.plicht Part.wet en IOAW/Z	58	123.943	63	176.187	27	78.692	201	874.621	349	1.253.444
Schending inlichtingenplicht bijz. bijstand	3	1.106	7	6.741			15	6.503	25	14.349
Terugvordering Loonkostensubsidie	1	467							1	467
Verrekening Uitvoeringsinstantie Part.wet					2	1.048	7	24.944	9	25.992
Krediethypotheek	1	38.210					1	12.249	2	50.459
Participatiewet Bijstand als lening	6	218.389	1	20.141	1	56.867	6	158.709	14	454.105
Onderhoudsplicht Part.wet =>21jr							1	456	1	456
Verrekening lopende uitkering							1	766	1	766
Schending inlichtingenplicht TOZO	5	6.984	4	9.118	4	11.772	17	31.187	30	59.061
TOZO Terugvordering levensonderhoud	2	1.435	1	1.722			6	8.970	9	12.127
Wet boete P-wet en studietoelage	14	6.330	14	9.989	4	1.667	27	12.643	59	30.629
Wet boete BBY			1	436					1	436
Leenbijstand Part.wet bijz. bijstand	119	399.529	80	299.472	24	101.458	155	542.932	378	1.343.391
Terugvordering Studietoelage 2022	1	175			1	950			2	1.125
Eigenbijdrageregeling Ontheemden Oekraïne	41	7.227	10	4.277	5	1.805			56	13.309
Terugvordering lening overig	8	19.327	7	9.916	1	1.682	26	60.636	42	91.561
Terugvordering voorschot	6	8.711	3	1.021			3	3.620	12	13.351
Terugvordering Tozo voorschot	4	9.792	2	8.100			7	19.172	13	37.064
Totaal	320	884.117	252	628.188	81	271.425	581	1.890.135	1.234	3.673.865

Type KPI:	Relevant
Omschrijving:	Percentage vorderingen met invloed op het budgetresultaat waarop wordt afgelost
Doelstelling:	3 maands gemiddelde gelijk of hoger dan de benchmark
Realisatie:	2026-Q1 - Benchmarkgemiddelde is 24,4%. Gemiddelde WIL is 38,2%.

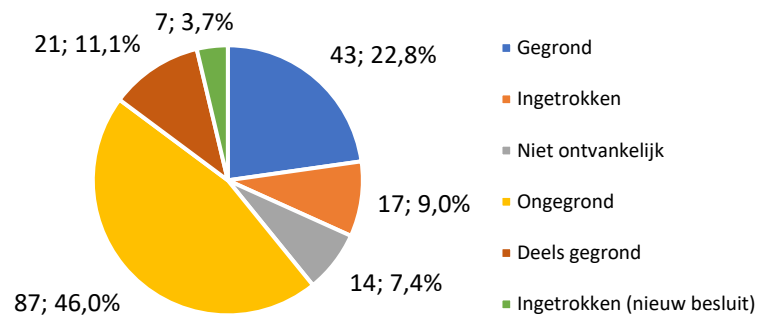
Enkele aanvullende benchmarkgegevens	WIL	Allen	Regio
Aantal debiteuren t.o.v. het bijstandsvolume	45%	60%	71%
Totaal bedrag openstaande vorderingen t.o.v. de uitgaven BUIG	93%	163%	180%
Debiteuren die aflossen op ten minste 1 vordering	71%	54%	53%
Gemiddeld maandelijks aflossingsbedrag per debiteur (trend)	€ 51	€ 48	€ 47
Debiteuren met recente vordering die aflossen op minstens 1 vordering	62,8%	50,9%	48,3%

Bron: Divosa Benchmark Werk en Inkomen maart

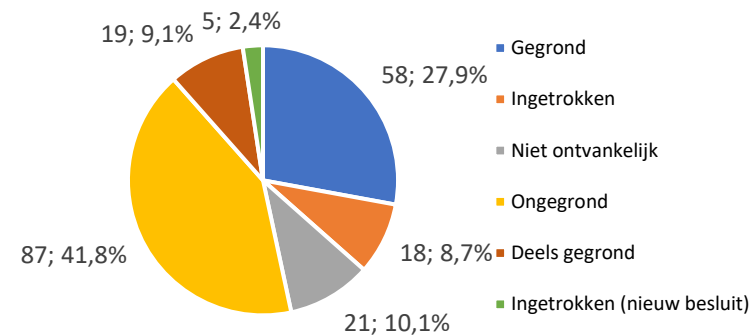
Aantal bezwaarschriften en de afhandeling daarvan

Brongegevens	2023	2024	2025	2026-Q1
Gegronnd	43	58	28	12
Ingetrokken	17	18	7	2
Niet ontvankelijk	14	21	15	3
Ongegrond	87	87	71	14
Deels gegrond	21	19	14	2
Ingetrokken (nieuw besluit)	7	5	3	
Totaal	189	208	138	33

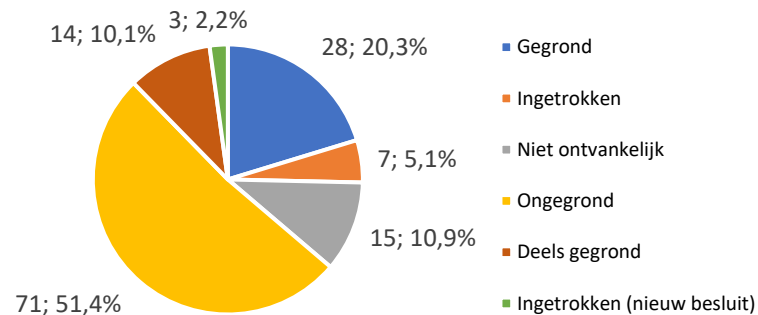
Aantal afgehandelde bezwaarschriften 2023



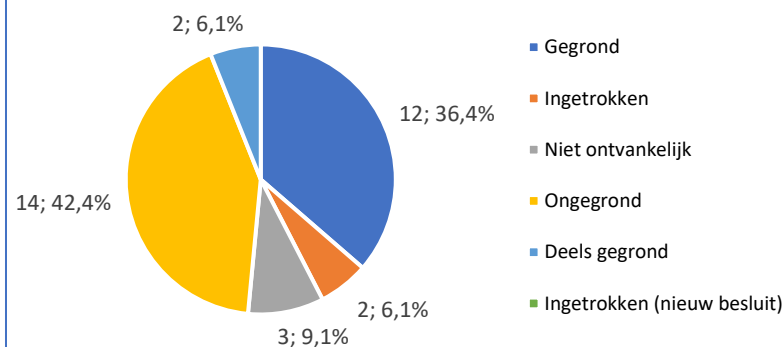
Aantal afgehandelde bezwaarschriften 2024



Aantal afgehandelde bezwaarschriften 2025



Aantal afgehandelde bezwaarschriften 2026-Q1



Door de jaren heen vertonen de diagrammen een vergelijkbaar beeld. In 2025 zijn minder bezwaarschriften afgehandeld, maar er werden ook minder bezwaarschriften ingediend. Ten opzichte van voorgaande jaren is er wel een lichte stijging te zien in het aandeel ongegronde bezwaren. Tussen 2022 en 2024 schommelde dit aandeel tussen de 38 en 46%. In 2025 was ruim de helft (52%) van de bezwaarschriften ongegrond verklaard. In Q1-2026 ligt het aandeel ongegrond verklaarde bezwaarschriften lager (42,4%).

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	100	434	158	276
Totaal	274	236	225	214	949	377	572

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

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

Aantal klanten waarvoor in 2025 een werkproces Poort is gestart

Gemeente	2025						
	Q1	Turap	Q3	Q4	Totaal	Aantal < 27	Aantal ≥27
Houten	60	32	70	61	223	99	124
IJsselstein	57	39	72	53	221	75	146
Lopik	9	5	14	15	43	16	27
Nieuwegein	119	71	152	132	474	166	308
Totaal	245	147	308	261	961	356	605

Niet elke melding aan de poort wordt gevolgd door een uitkeringsaanvraag. De poort vervult ook een informatieve functie binnen het sociale domein. Als er wel een aanvraag wordt ingediend, volgt afhandeling door de afdeling Inkomen 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). De cijfers tot en met 2024 representeren vier gelijke kalenderkwartalen van drie maanden. Vanaf 2025 is dit afwijkend vanwege de Turap die betrekking heeft op twee maanden en de Q3-rapportage die betrekking heeft op vier maanden.

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

Gemeente	2025						
	Q1	Turap	Q3	Q4	Totaal	Aantal <27	Aantal ≥27
Houten	27	12	37	29	105	47	58
IJsselstein	15	14	36	28	93	24	69
Lopik	5	1	3	7	16	5	11
Nieuwegein	41	26	65	51	183	63	120
Totaal	88	53	141	115	397	139	258

Aantal klanten waarvoor in 2026 een werkproces Poort is gestart

Gemeente	2026						
	Q1	Turap	Q3	Q4	Totaal	Aantal < 27	Aantal ≥27
Houten	55				55	30	25
IJsselstein	57				57	26	31
Lopik	21				21	9	12
Nieuwegein	122				122	61	61
Totaal	255				255	126	129

Aantal meldingen in 2026 waarop geen of een afwijzing van de aanvraag volgde

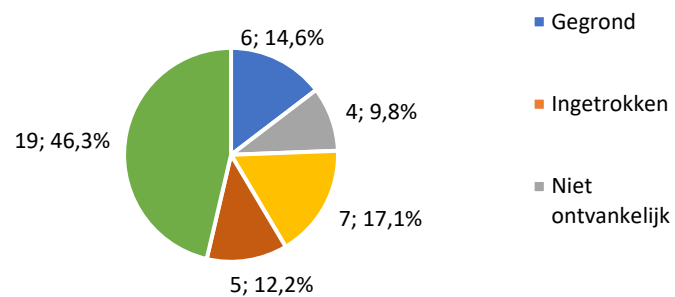
Gemeente	2026						
	Q1	Turap	Q3	Q4	Totaal	Aantal <27	Aantal ≥27
Houten	22				22	10	12
IJsselstein	18				18	8	10
Lopik	3				3	0	3
Nieuwegein	48				48	26	22
Totaal	91				91	44	47

Afgehandelde klachten

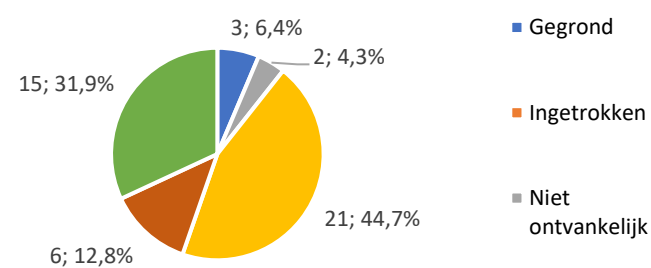
Genomen besluit na behandeling klacht	2023	2024	2025	2026-Q1
Gegronnd	6	3	10	1
Ingetrokken				
Niet ontvankelijk	4	2	4	1
Ongegrond	7	21	9	3
Deels gegrond	5	6	1	
Wederzijdse overeenstemming	19	15	14	
Totaal	41	47	38	5

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.

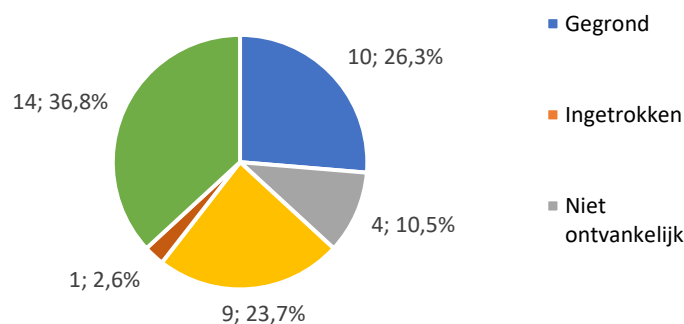
Aantal afgehandelde klachten 2023 naar besluit



Aantal afgehandelde klachten 2024 naar besluit



Aantal afgehandelde klachten 2025 naar besluit



Aantal afgehandelde klachten 2026-Q1 naar besluit

