

MEERJARENBELEIDSPLAN WIL 2026 – 2028

Hoogwaardige dienstverlening in balans

Versie: 4.0
Datum: 18 november 2024

Voorwoord

1. Inleiding en leeswijzer
2. Samenvatting
3. Onze (maatschappelijke) uitdagingen en opgaven
4. Onze opdracht, rol, positie
5. De doorontwikkeling waar wij voor staan
6. De Ontwikkelagenda HODW 2026-2028
7. Programma Inkomen
8. Programma Werk
9. Programma Inkomensondersteuning
10. Programma bedrijfsvoering
11. Meerjarenbegroting

Bijlagen

Bijlage 1	Specificatie Herijking Opdracht en Dienstverlening WIL
Bijlage 2	Ontwikkelagenda WIL in thema's
Bijlage 3	Financiële uitgangspunten

Voorwoord

Het laatste Meerjarenbeleidsplan (MJBP) dateert van voor Corona. Met alle dynamiek erna hebben we de afgelopen jaren tijdelijk gekozen voor een meer ad-hoc en crisis aanpak, zonder actualisering. We denken dat de tijd ondertussen weer rijp is voor een uitvoeringspraktijk en begroting die gestoeld zijn op een langere termijnvisie en koers. Vandaar dit MJBP.

De ondertitel van dit MJBP -hoogwaardige dienstverlening in balans- is in het licht van deze toekomst gekozen. We hebben onze inwoners en klanten hoogwaardige dienstverlening te bieden om hen goed en effectief gericht vooruit te kunnen helpen in het licht van de maatschappelijke uitdagingen en opgaven waar we in de Lekstroom samen voor staan. Onze dienstverlening is in hoge mate mensenwerk en is (erg) arbeidsintensief, zeker gezien de problematiek waarmee veel inwoners en klanten te maken hebben. Net als in de zorg geldt dat de financiering van deze dienstverlening steeds ingewikkelder wordt, zeker in het licht van het ravijnjaar en de jaren erna. Om de balans te borgen tussen onze dienstverlening en de middelen en menskracht die hiervoor nodig zijn, zullen we moeten kijken naar de uitvoering van wat we doen, beleidskeuzes die hieronder liggen, onze opdracht, et cetera. Dat hebben we de afgelopen maanden gedaan en met een positieve uitkomst.

We denken ook de komende jaren de gewenste hoogwaardige dienstverlening in balans te kunnen bieden. Daar zijn we trots op. Dit vraagt op onderdelen wel gemeentelijk commitment en gemeentelijke besluitvorming/inzet. We zijn ervan overtuigd dat dit deze bereidheid er ook is

We wensen u veel leesplezier toe.

Met vriendelijke groet,

Ellie Eggengoor
Voorzitter algemeen bestuur WIL

Rob Esser
Directeur WIL

1 Inleiding en leeswijzer

Het voorliggende Meerjarenbeleidsplan blikkt 4 jaar vooruit, met 2026 als startjaar. De facto ligt het fundament voor het MJBP al in 2024, toen we met het kwaliteitskompas als leidraad onze dienstverlening en opdracht zijn gaan scherpstellen in het licht van de maatschappelijke uitdagingen en opgaven in de Lekstroom. Onze conclusie was toen helder: WIL biedt goede dienstverlening op een hoog niveau, met de inwoner en klant centraal. Het continueren en door ontwikkelen hiervan is van belang. Met kernbegrippen als vertrouwen, eenvoud, maatwerk en economische participatie als drijvende kracht. We willen nog meer zichtbaar, bereikbaar, effectief en dienstbaar zijn voor onze klanten en inwoners.

Een tweede conclusie was dat de balans tussen onze opdracht, dienstverlening en middelen niet op orde was, zeker niet in meerjarig (financieel) perspectief. Het herstellen van deze balans hebben we opgepakt met de ontwikkelagenda HODW (Herijking Opdracht en Dienstverlening WIL). In de begroting 2025 is de korte termijn agenda HODW opgenomen; in dit MJBP treft u de langere termijn agenda HODW aan. Met de deze Ontwikkelagenda 2026-2028 zetten we in op het borgen van een hoogwaardige dienstverlening in balans. Uiteraard bedoelen we hier allereerst mee dat de begroting niet verder oploopt; op onderdelen bedoelen we met 'in balans' soms ook een meer risicovolle uitvoering, minder uniek beleid per gemeente of mogelijk een iets ander bereik wat de dienstverlening aan de echt kwetsbare inwoners garandeert.

Bij elkaar resulteert e.e.a. in het Meerjarenbeleidsplan WIL 2026 – 2028 dat voor u ligt. Hierin leest u waar wij voor staan, wat onze beoogde inzet op hoofdlijnen is, wat daarbij belangrijk is en wat e.e.a. kost.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 treft u een managementsamenvatting van dit Meerjarenbeleidsplan aan. Vervolgens schetsen we in hoofdstuk 3 de maatschappelijke uitdagingen en opgaven van de Lekstroom, inclusief een aantal kerngetallen, waarna we in hoofdstuk 4 de rol, positie en opdracht van WIL beschrijven. In hoofdstuk 5 schetsen we de richting die we met dit Meerjarenbeleidsplan inslaan. Hoofdstuk 6 laat de Ontwikkelagenda WIL 2026-2028 beknopt en bondig zien. We werken het voorgaande verder uit voor onze vier Programma's in de hoofdstukken 7 tot en met 10. Tot slot geven we in hoofdstuk 11 een overzicht van het meerjarig financieel perspectief.

In een drietal bijlagen vindt u een specificatie van de Herijking Opdracht en Dienstverlening van WIL, een specificatie van de Ontwikkelagenda WIL en de Financiële uitgangspunten bij de meerjarenbegroting van dit beleidsplan.

2 Samenvatting

In dit Meerjarenbeleidsplan beschrijven we de richting die we de komende jaren inslaan met onze dienstverlening. In beknopte vorm staan wij in de periode 2026 – 2028 voor het volgende:

Onze Opdracht

- ✓ Met wat we doen dragen we bij aan de maatschappelijke uitdaging en opgaven waar we in de Lekstroom samen voor staan: de verbetering van de financiële bestaanszekerheid van klanten en (kwetsbare) inwoners in de Lekstroom als ook het voorkomen van onnodige armoede, financiële stress en problematische schulden.
- ✓ We dragen eraan bij dat zoveel mogelijk inwoners participeren naar vermogen, waar mogelijk door betaald werk.
- ✓ Wij zorgen ervoor dat inwoners weten voor welke ondersteuning ze bij WIL terecht kunnen.
- ✓ Onze dienstverlening bieden we aan in samenwerking en afstemming met onze partners.

Onze Inzet 2026-2028

- ✓ We borgen de komende jaren het hoge niveau van dienstverlening van 2024, met de inwoner centraal. We ontwikkelen onze dienstverlening verder langs de lijnen van vertrouwen, eenvoud en maatwerk.
- ✓ Samen met de lokale werkteams investeren we in economische participatie, zodat meer mensen naar vermogen (parttime) participeren en werken, en minder afhankelijk zijn van een uitkering. We werken in deze aan een robuuste en effectieve sociale infrastructuur voor de Lekstroom en een regionaal Werkcentrum op arbeidsmarktniveau.

De Ontwikkelagenda HODW 2026 - 2028

- ✓ Om onze hoogwaardige dienstverlening in balans te kunnen bieden geven we gestructureerd en gefocust uitvoering aan de Ontwikkelagenda WIL 2026-2028.
- ✓ De uitvoering van deze agenda vraagt op onderdelen een investeringsbudget; overall nemen de uitvoeringskosten en regelingskosten evenwel af.
- ✓ Met de Ontwikkelagenda WIL zorgen we tegelijk dat de balans tussen opdracht, dienstverlening en middelen op orde blijft.

Financieel 2026 - 2028

- ✓ We nemen de Begroting 2025 als startpunt voor de meerjarenraming in dit Meerjarenbeleidsplan.
- ✓ De kosten en baten van de Ontwikkelagenda HODW (Herijking Opdracht en Dienstverlening WIL) zijn nog niet verwerkt in de voorliggende meerjarenbegroting (dat doen we pas na het zienswijzeprocess). U treft wel een indicatieve doorrekening aan van de financiële consequenties bij de meerjarenbegroting.
- ✓ We houden wel alvast rekening houden met reële volumeontwikkelingen, de indexering uitkering, oplopende ICT kosten, een groei van de inzet op Loonkostensubsidie, et cetera.

3 De maatschappelijke uitdagingen en opgaven in de Lekstroom

Onze maatschappelijke uitdaging

De bestaanszekerheid van veel inwoners van de Lekstroom staat op verschillende gebieden onder druk, vooral financieel. Veel inwoners zijn afhankelijk van een (aanvullende) uitkering, zijn werkloos, hebben wisselende inkomsten, een inkomen onder het bestaansminimum en/of kampen met (problematische) schulden. Deze onzekere of instabiele financiële situatie leidt vaak tot financiële stress, wat participatie belemmert. Bovendien zoekt een deel van de inwoners geen hulp.

Onze maatschappelijke opgave

De Lekstroom heeft de maatschappelijke taak om de financiële bestaanszekerheid van deze inwoners te vergroten, zodat zij naar vermogen kunnen participeren. Dit omvat het verbeteren van de bereikbaarheid, vindbaarheid en het gebruik van ondersteuning en regelingen. Het is essentieel dat we inwoners snel, goed, en indien nodig dichtbij via maatwerk helpen als ze dat nodig hebben. Daarnaast is het belangrijk om te voorkomen dat mensen in een situatie van financiële stress terechtkomen.

Schaalgrootte voor oplossingen gaat meer en meer een rol spelen, zeker op arbeidsmarkt, economie en onderwijs. Autonomie gemeenten neemt hierdoor af.

Het Rijk legt de bal voor het oplossen van de meeste maatschappelijke uitdagingen en vraagstukken vaak bij de gemeenten neer. Zeker als het om de zorg en inkomenskant van het thema bestaanszekerheid gaat is dit ook logisch. Om de eigen inwoners vervolgens ook effectief en efficiënt te kunnen helpen, slaan gemeenten steeds vaker de handen ineen. Dit is ook logisch, omdat -zeker op de domeinen arbeidsmarkt, economie en onderwijs- een zekere schaalgrootte vaak van belang is. De Lekstroom is hier geen uitzondering op.

Soms legt het RIJK evenwel al op voorhand een zekere schaalgrootte op; dit is bijvoorbeeld het geval als het om werk gaat. Het Rijk dwingt gemeenten om op economie, onderwijs en arbeidsmarkt op de schaal van de arbeidsmarktregio met elkaar afspraken te maken en ook delen van de uitvoering te regelen (met het Regionaal Beraad en Werkcentra als uitwerking). Deze beweging is relatief nieuw. De inhoudelijke consequentie hiervan is nog lastig in te schatten. Helder is wel dat gemeenten hierdoor de komende jaren minder eigen vrijheid hebben om zaken naar eigen believen in te richten. Het is goed om dit scherp te hebben. In de Lekstroom is WIL de gesprekspartner voor de gemeenten in deze.

Kerncijfers

Om een beeld te geven bij de omvang van het aantal inwoners dat gebruik maakt van onze dienstverlening brengen we hier kort per programma een aantal kerncijfers in beeld.

Inkomen

We geven in 2 tabellen een beeld van de omvang van ons klantenbestand. In de 1^{ste} tabel schetsen wij -ceteris paribus- de verwachte volumeontwikkeling voor de komende jaren. In de 2^{de} tabel maken we inzichtelijk de mate waarin inwoners per gebruik maken van de verschillende regelingen van WIL.

Kengetal	Jaar	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	WIL Totaal
Aantal huishoudens in de bijstand per gemeente	2023	535	494	138	1211	2378
Aantal huishoudens in de bijstand per gemeente	2024*	538	491	139	1196	2364
Aantal huishoudens in de bijstand per gemeente	2025	549	501	142	1220	2411
Aantal huishoudens in de bijstand per gemeente	2026	560	511	145	1244	2460
Aantal huishoudens in de bijstand per gemeente	2027	571	521	148	1269	2509
Aantal huishoudens in de bijstand per gemeente	2028	582	531	150	1295	2559

*Uitgaande van de stand augustus 2024

Aantal klanten

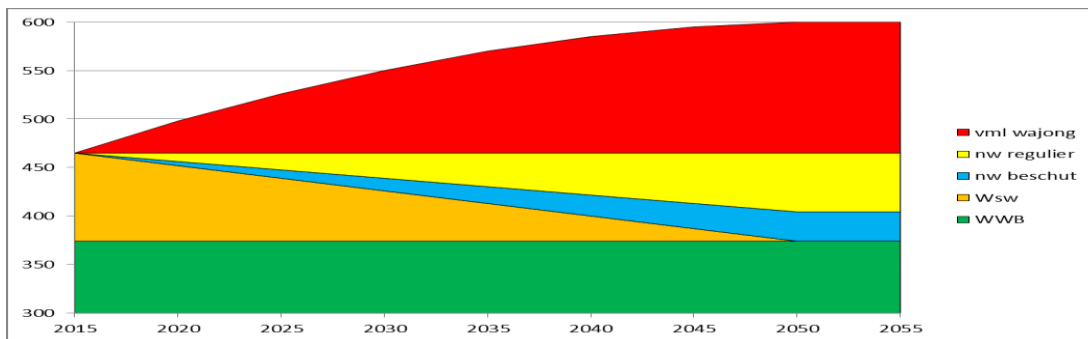
Gemeente	Participatiewet		Minimaregelingen		Schuldhelpverlening		Participatiewet + Minimaregelingen		Participatiewet + Schuldhelpverlening		Minimaregelingen + Schuldhelpverlening		Particip.wet + Minima- regelingen + Schuldh.verl.		Totaal
	Aantal	% totaal	Aantal	% totaal	Aantal	% totaal	Aantal	% totaal	Aantal	% totaal	Aantal	% totaal	Aantal	% totaal	
Houten	87	1,2%	838	11,5%	63	0,9%	435	6,0%	6	0,1%	16	0,2%	22	0,3%	1.466
IJsselstein	98	1,4%	707	9,8%	52	0,7%	370	5,1%	7	0,1%	19	0,3%	18	0,2%	1.270
Lopik	23	0,3%	282	3,9%	15	0,2%	107	1,5%	2	0,0%	7	0,1%	6	0,1%	440
Nieuwegein	40	0,6%	2.617	36,1%	144	2,0%	1.133	15,6%	3	0,0%	83	1,1%	59	0,8%	4.077
Totaal	248	3,4%	4.443	61,3%	274	3,8%	2.044	28,2%	17	0,2%	124	1,7%	104	1,4%	7.253

*Gebruik van de regelingen van WIL

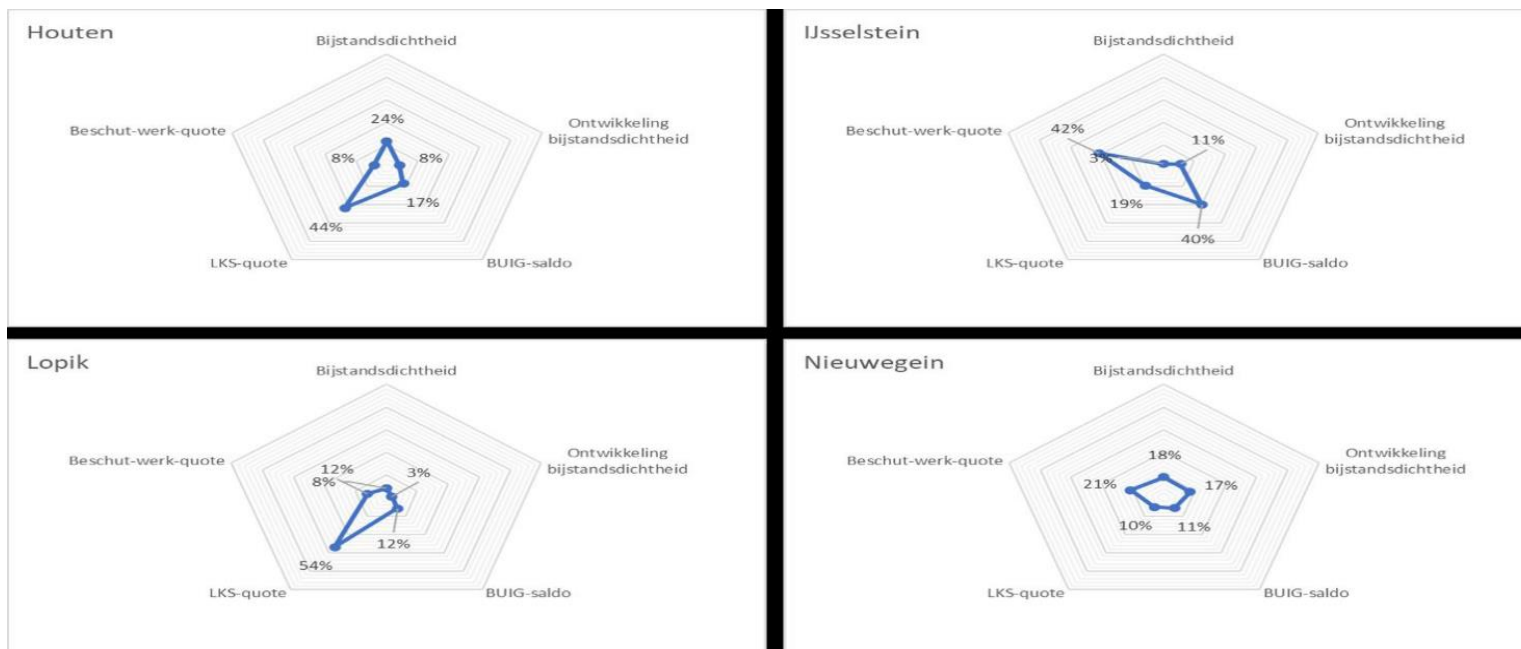
Wij verstrekken dus ruim 2.400 uitkeringen op 165.000 inwoners. Dit stijgt in 2028 naar ruim 2.600 uitkeringen. Onze regelingen hebben daarnaast een bereik van ruim 7.250 inwoners. Dit bereik is hoger door de grote aantallen voor de Energietoeslag begin 2024. We zien in de tweede helft van 2024 al een daling en komen rond 6.000 inwoners uit. Het gebruik is dus behoorlijk en tegelijkertijd weten we dat er ook inwoners zijn die geen gebruik maken van onze ondersteuning maar daar wel recht op hebben.

Werk

De volgende grafieken geven een beeld van de omvang van ons klantenbestand en de samenstelling op basis van Participatiewet-indicatoren zoals bijstandsdichtheid, BUIG-saldo en inzet van loonkostensubsidie. In de 1^{ste} grafiek schetsen wij de verwachte volumeontwikkeling voor de komende jaren per doelgroep en voor het totaal. In de 2^{de} grafiek maken we inzichtelijk de mate waarin inwoners per gemeente gebruik maken van de verschillende instrumenten die de lokale werkteams en WIL inzetten.



*Ontwikkeling per doelgroep



De eerste grafiek bevestigt dat de groepen klanten die kwetsbaarder zijn en arbeidsbeperkingen hebben, de komende jaren verder groeien. Daarnaast laat de 2^{de} grafiek zien dat in onze gemeenten verbetering mogelijk is bij het gebruik maken of inzetten van instrumenten vanuit de Participatiewet. Deze worden minder ingezet dan vergelijkbare gemeenten¹. Niet alleen zouden we meer inwoners kunnen ondersteunen, maar ook financieel benutten we niet volledig de mogelijkheden. Gezien de toenemende volumes wordt de noodzaak ook groter.

Inkomensondersteuning

We geven in 2 tabellen een beeld van het aantal inwoners dat een beroep doet op inkomensondersteuning. In de 1^{ste} tabel wordt het aantal klanten vermeld dat op dit moment gebruik maakt van schuldhulpverlening. In de 2^{de} tabel maken we inzichtelijk de mate waarin inwoners gebruik maken van de verschillende ondersteuningsregelingen van WIL.

Tabel 1

	Cijfers 2023				
Kengetal	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	WIL Totaal
Aantal klanten schuldhulpverlening (in traject) per gemeente	105	101	32	284	534

Tabel 2Kerncijfer	Waarde eind 2023	
Aantal klanten Bijzondere Bijstand en minimaregelingen per gemeente.	Houten	– 1.310
	IJsselstein	– 1.113
	Lopik	– 401
	Nieuwegein	– 3.891
	WIL totaal	- 6.715
Het aantal aanmeldingen Schuldhulpverlening en de opvolging die hieraan gegeven wordt	In 2023 hebben wij 584 aanmeldingen ontvangen. Met iedereen is contact geweest. Gemiddeld genomen stopt in 30% van de gevallen de inwoner voor de toelatingsbeschikking. Bijvoorbeeld omdat de paniek over is, er een oplossing is gevonden of andere redenen. In het 2e half jaar van 2023 konden we dat specifiek meten. Toen ontvingen we 296 aanmeldingen, waarvan 90 voortijdig zijn afgehaakt.	
Het aantal succesvol afgeronde schuldhulpverleningstrajecten. Een succesvol traject leidt tot een schuldenvrije afronding	In 2023 hebben we 462 dossiers beëindigd, waarvan: <ul style="list-style-type: none"> o 52,4% succesvol o 14,1% niet succesvol o 33,6% overig (overleden, verhuisd, eigen verzoek, incompleet) 	

¹ Divosa Benchmark Werk & Inkomen

4 De opdracht, rol en positie van WIL

Onze opdracht

De kern van de opdracht van WIL is het vergroten van de bestaanszekerheid van de inwoners die van onze dienstverlening gebruik kunnen en willen maken. De focus ligt hierbij op de inwoner. WIL verbindt zich hiermee aan de maatschappelijke uitdagingen en opgaven van de Lekstroomgemeenten en neemt hierin een actieve rol. Samenwerking met partners is door de complexiteit van de vraagstukken bij klanten, vaak gekenmerkt door multi-problematiek, essentieel.

Onze rol

WIL is de uitvoeringsorganisatie voor Werk en Inkomen voor de ruim 165.000 inwoners van de vier Lekstroomgemeenten. Wij bieden dienstverlening aan (kwetsbare) inwoners en klanten op de thema's inkomen, werk, schulden en armoede. Dit zijn in het kader van (financiële) bestaanszekerheid cruciale thema's voor deze inwoners. WIL vervult daarnaast de rol van kenniscentrum, expert en (beleid)adviseur -ook voor de gemeenten-, hoewel deze rollen soms moeilijk te combineren zijn met de uitvoerende taken die zich dagelijks op de inwoner richten. WIL is in deze een lerende organisatie. WIL faciliteert ook de Lokale werkteams en biedt aan alle Lekstroom gemeenten en WerkwIJSJ ook diensten aan in het kader van de Wet Sociale Werkvoorziening.

Onze positie

WIL is een belangrijke speler binnen het sociaal domein, maar zeker niet de enige. We werken daarom samen met gemeenten en ketenpartners die ook taken uitvoeren binnen het sociaal domein. Deze samenwerking is cruciaal omdat eenvoudige oplossingen vaak niet volstaan voor de complexe vraagstukken waarmee inwoners en klanten vaak te maken hebben. Onze insteek is oplossingen integraal aan te pakken, omdat de vraagstukken van inwoners vaak domein overschrijdend zijn. WIL werkt lokaal, regionaal, bovenregionaal en waar nodig domein overschrijdend samen met ketenpartners. We voeren naast de wettelijke taken ook uit wat wij noodzakelijk achten, vooral op klantniveau.

Hoogwaardige dienstverlening in balans vraagt soms om 'nee' zeggen

Gegeven de huidige en toekomstige financiële speelruimte en arbeidsmarktomstandigheden, vraagt dat doen waar we echt voor aan de lat staan, om scherp aan de wind te varen. Dat mag u van ons verwachten.

Als consequentie zullen we soms 'nee' moeten/gaan zeggen tegen een aanvullende taak die u graag bij ons zou willen beleggen, of 'nee' tegen een lokaal maatwerkverzoek. Waar nodig zullen we ook met u het gesprek aangaan over het afbouwen van niet primaire taken die we in de afgelopen jaren op ons genomen hebben. De grenzen van onze flexibiliteit, mogelijkheden en 'absorptievermogen' zijn ondertussen bereikt.

Met ingang van 2026 is het uitgangspunt 'samen uit, samen thuis'. Vooral in belang van onze inwoners en klanten.

5 De doorontwikkeling waar wij voor staan

De drie pijlers onder onze huidige en toekomstige dienstverlening

Onze dienstverlening stoelt op een aantal pijlers, en dat blijft ook de komende jaren zo:

- a. De leefwereld van onze klanten staat centraal (niet de systeemwereld).
- b. Een hybride klantbeeld: ons klantbeeld gaat uit van een beperkte mate van zelfredzaamheid en veelvuldige multi-problematiek.
- c. Het belangrijkste thema voor (kwetsbare) inwoners en klanten is (financiële) bestaanszekerheid.

De leefwereld van onze klanten centraal

Wij sluiten voor onze dienstverlening aan bij de leefwereld van onze klanten:

- De problematiek waarmee klanten te maken hebben, is complexer geworden, waardoor eenvoudige oplossingen vaak niet volstaan
- Een deel van de inwoners ervaart weinig vertrouwen vanuit de overheid en heeft zelf ook weinig vertrouwen in de overheid.
- Veel inwoners zoeken laat of helemaal geen hulp bij WIL en melden zich bij andere of meerdere instanties. Het is vaak niet meteen duidelijk wat er speelt, wat nodig is, wat iemand zelf kan en waar een duurzame oplossing

Dit vraagt om een flexibele dienstverlening die aansluit bij de mensen waar we het voor doen. Onze vakmensen hebben daardoor niet alleen de rol van vakman of vakvrouw, maar ook die van coach, regisseur, verbinder of samenwerkingspartner. Dit maakt het werk veeleisender, zwaarder en uitdagender. Onze dienstverlening is hierdoor arbeidsintensief.

Een hybride klantbeeld

Het klantenbestand van WIL verandert. Steeds meer van onze klanten kampen met meervoudige en zwaardere problematiek. Voor steeds meer van onze klanten blijkt zelfredzaamheid slechts in beperkte mate mogelijk. De hulpvraag van onze klanten is veranderd en vraagt om een dienstverlening die beter aansluit bij hun behoeften. Oplossingen zijn vaak niet simpel of enkelvoudig. We werken vanuit de kernbegrippen eenvoud, vertrouwen en maatwerk aan de redzaamheid van onze klanten.

We benaderen onze klanten vanuit een positief mensbeeld, passend bij een bredere maatschappelijke ontwikkeling. We gaan uit van vertrouwen in de klant, waar vroeger vaak wantrouwen de boventoon voerde. We geven het werken vanuit vertrouwen een extra impuls om beter aan te sluiten bij de leefwereld van onze klanten. In het tekstkader beschrijven wij ons klantbeeld.

Ons klantbeeld

De samenstelling van ons klantenbestand is de afgelopen jaren veranderd. Veel van onze klanten kampen nu met zwaardere en meervoudige problematiek. Steeds meer klanten hebben een beperkt verdienvermogen of mogelijkheden om hun gedrag zelfstandig te veranderen, waardoor zelfredzaamheid voor velen niet haalbaar is.

De redzaamheid van de klant wordt bepaald door hun situatie en mogelijkheden, evenals die van hun omgeving. Factoren zoals motivatie, zelfregie, overtuigingen, gedrag, vaardigheden, leerbaarheid en persoons- en achtergrondkenmerken spelen hierbij een rol. Met de steun van hun omgeving, WIL en ketenpartners kunnen de meeste klanten hun redzaamheid vergroten en weer regie over hun leven krijgen.

Financiële bestaanszekerheid

De bestaanszekerheid van veel inwoners staat onder druk. Inwoners vinden moeilijk de weg naar hulp en ondersteuning. We richten ons primair op de financiële bestaanszekerheid van inwoners, vooral door ondersteuning in de vorm van uitkeringen, bijzondere bijstand of hulp bij schulden en budgetvraagstukken. Samen met gemeenten en ketenpartners bieden we bereikbare regelingen. Wij zetten bovendien samen met de lokale werkteams in op economische participatie omdat werk bijdraagt aan (financiële) bestaanszekerheid, verbetering van de fysieke en mentale gezondheid en het gevoel van eigenwaarde.

De twee hoofdbewegingen die we met dit beleidsplan voorstaan

Naast de genoemde 3 pijlers staan we 2 bewegingen voor:

- a. Door ontwikkelen van onze dienstverlening aan de hand van eenvoud, vertrouwen en maatwerk.
- b. Minder inwoners in de uitkering.

De eerste beweging die we voorstaan (als vierde pijler onder onze dienstverlening): eenvoud, vertrouwen en maatwerk

In lijn met de Participatiewet in Balans en de huidige maatschappelijke context willen we onze dienstverlening verder door ontwikkelen op in ieder geval de punten: vertrouwen, eenvoud, maatwerk en participatie.

Eenvoud

Eenvoud is ons uitgangspunt, zodat inwoners makkelijk en snel gebruik kunnen maken van de regelingen die hen helpen hun bestaanszekerheid te behouden. We maken regelingen toegankelijker en verkorten onze afhandelingstermijnen door te zorgen dat onze regelingen eenvoudig zijn aan te vragen.

Vertrouwen

We werken vanuit vertrouwen in onze klanten, waarbij het verhaal van de klant leidend is. We vragen alleen om bewijsstukken waar echt noodzakelijk, geen onnodige administratieve rompslomp. We baseren onze dienstverlening op de situatie van de klant en werken aan het vertrouwen dat inwoners in ons hebben. Dit doen we door goede voorlichting, informatie en het nakomen van afspraken.

Maatwerk

We bieden maatwerk vanuit de leefsituatie van de klant. Bij meervoudige en zwaardere problematiek is een eenvoudige oplossing zelden mogelijk. We schakelen per situatie op meerdere vlakken en werken samen met interne en externe partners om bij te dragen aan het gestelde doel. Hierbij staat de inwoner centraal.

Lokaal aanbieden dienstverlening

We willen een deel van onze dienstverlening meer lokaal aanbieden. De aansluiting bij de inwoner en het samenwerken met en betrekken van ketenpartners en het lokale sociaal domein dragen bij aan goede dienstverlening en resultaten. Korte lijntjes en fysieke aanwezigheid helpen hierbij. We vergroten hiermee onze zichtbaarheid en vindbaarheid, zodat het bereik van onze regelingen en dienstverlening toeneemt.

De tweede beweging die we voorstaan (als vijfde pijler onder onze dienstverlening): minder inwoners en klanten in de uitkering

Er staan nog te veel inwoners en klanten langs de kant; hier zit dus veel verbeterpotentieel voor onze inwoners en klanten zelf, maar ook voor de gemeentelijke portemonnee. In lijn met de uitkomsten van wat Berenschot stelt (we kunnen meer doen), willen we onze dienstverlening verder door ontwikkelen op het punt economische participatie/minder mensen in de uitkering. Dat helpt ook in het licht van het ravijnjaar en de jaren erna.

Minder inwoners en klanten in de uitkering

We zetten als WIL zelf in breder in op een terechte uitkering, zowel aan de voorkant van het uitkeringsproces als gedurende de rit. Samen met de lokale werkteams zetten we in op meer parttime werken en meer inwoners en klanten betaald aan het werk; bij voorrang die inwoners en klanten met arbeidsbeperkingen. Een hoogwaardige en effectieve werknemers- en werkgeversdienstverlening is hiervoor essentieel.

Werknemers- en werkgeversdienstverlening

Onze werkdienstverlening richt zich op werkgevers en klanten. Werknemers ondersteunen wij richting (economische) participatie. We zien werkgevers hierbij als alliantiepartners en als klanten met een personeelsvraag. En die hebben we op drie niveaus te bedienen: lokaal (via o.a. de lokale werkteams), regionaal (via o.a. ons Werkgeversservicepunt) en bovenregionaal (binnen de arbeidsmarktregio Midden-Utrecht).

We zetten vanuit de Participatiewet instrumenten in die een brede groep inwoners in staat stellen te participeren. We helpen klanten met een arbeidsbeperking en afstand tot de arbeidsmarkt zo regulier mogelijk aan de slag. Samen met lokale werkteams en WerkwIJS realiseren we een passende infrastructuur en stemmen we onze inzet en instrumenten goed op elkaar af. Naar 2028 toe werken we samen met lokale werkteams en WerkwIJS aan de best passende infrastructuur, onder de vlag van Sociale Infrastructuur Lekstroom Werkt (SILW).

We verbinden onze werkdienstverlening op lokaal (gemeente), regionaal (WIL) en arbeidsmarktniveau, zodat de inzet op deze niveaus elkaar versterkt en aanvult. De komende jaren versterken en bouwen we deze verbinding verder uit. Ons werkgeversservicepunt werkt hierbij samen met lokale werkteams, ondernemers, het Regionaal Beraad (opvolger Utrechtse Werktafel) en Onderwijs.

6 De Ontwikkelagenda WIL 2026 - 2028

Het borgen van onze hoogwaardige dienstverlening in balans vraagt om een doorontwikkeling van onze dienstverlening, organisatie en uitvoering, met op onderdelen een aanscherping van onze opdracht. In de afgelopen maanden hebben we hieraan gewerkt onder de noemer HODW: Herijking Dienstverlening en Opdracht WIL. De korte termijn actielijnen zijn we al in de begroting 2025 opgenomen. De actielijnen die een langere uitwerkingstijd vroegen/behoeven, zijn in onderstaande Ontwikkelagenda opgenomen. Bottomline geldt dat alle actielijnen zowel een positieve impact hebben op de dienstverlening aan onze inwoners, als een positieve impact op de kosten (lopen daardoor niet verder op, dan wel dalen per omgaande). In de bijlage lichten we de actielijnen iets uitgebreider toe.

Actielijn	Primaire insteek	Context	Beoogde impact op inwoners en beweging die we als WIL willen maken	Beoogde financiële impact op opgaven Lekstroom	Materiele uitwerking op begroting WIL	Domein WIL waar dit speelt
Brede toegang Poort	Dienstverlenings-opgave	Groot deel inwoners heeft een hulpvraag die meer dimensionaal is. Ook binnen WIL betekent dit vaak dat een inwoner hiervoor bij meerdere loketten moet zijn. Het verbeteren van het poortproces/verbreden toegang in deze is breed gedragen wens/noodzaak.	Voor inwoners een plus doordat ze in 1 keer geholpen worden en in samenhang; vaak ook sneller met meer dienstverlening (naast een uitkering bv. ook de minimaregelingen waar ze eventueel recht op hebben). Beoogd maatschappelijk effect: financiële bestaanszekerheid inwoners neemt toe, minder inwoners onnodig in armoede. Efficiency en kwaliteit dienstverlening nemen overall toe; met als kern: meer eenvoud.	Leverd geen besparingen op, maar voorkomt wel toekomstige hogere uitvoeringskosten i.r.t. afstemming die anders nodig is. Vraagt wel beperkt investeringsbudget.	Structureel niet; vraagt hooguit beperkt Een grove inschatting van het investeringsbudget is € 50.000 per jaar (procesondersteuning, voorlichting/communicatie en training/coaching).	Inkomen, Inkomenondersteuning, Werk
Meer lokale/afgestemde dienstverlening	Dienstverlenings-opgave	Het gericht vooruit helpen van veel inwoners vraagt om een stevig lokaal samenspel. Dat is makkelijker als WIL ook deels lokaal werkt. Dit is een breed gedragen wens/noodzaak. We lopen hier in de praktijk met enkele pilots al op vooruit. WIL kan dit niet alleen. Dit vraagt ook lokale inzet en lokaal bestuurlijk commitment!	Positief voor de inwoner doordat problemen vaak sneller en beter in samenhang opgepakt zullen worden, zonder dat de inwoner tussen wal en schip kan raken. Actielijn zorgt ook voor meer eenvoud en maatwerk. Beoogd maatschappelijk effect: we organiseren dienstverlening dichterbij inwoners. Efficiency en kwaliteit dienstverlening nemen overall wel toe; met als kern: meer eenvoud en maatwerk.	Leverd geen besparingen op, maar voorkomt wel toekomstige hogere uitvoeringskosten i.r.t. afstemming die anders nodig is.	Niet; vraagt waarschijnlijk wel beperkt lokaal investeringsbudget.	Inkomen, Inkomenondersteuning, Werk
Digitaliseren/ automatiseren dienstverlening	Dienstverlenings-opgave	Dienstverlening WIL is voor een deel nog fysiek handwerk, mede door complexiteit dienstverlening (=regelingen, aanvraagprocessen, e.d.). Grotere mate van digitalisering dienstverlening is meer eigentijds en sluit ook aan bij wens deel inwoners. Met een vereenvoudigingsslag vooraf is -vervolgens- automatisering van een deel van de dienstverlening mogelijk. Dit biedt ruimte om inzet te focussen op inwoners die minder zelfredzaam zijn. Uiteraard blijft niet digitaal aanvragen nog steeds mogelijk.	Positief voor groot deel van de inwoners; zij kunnen waar en wanneer ze willen ondersteuning en hulp aanvragen en zo mogelijk ook per omgaande helderheid krijgen of ze ergens wel/niet recht op hebben. Beoogd maatschappelijk effect: minder financiële stress en meer maatwerk indien nodig. Efficiency en kwaliteit dienstverlening nemen overall toe; met als kern: meer eenvoud, vertrouwen, maatwerk en snelheid van handelen.	Leverd afhankelijk van mate van digitalisering en automatisering besparingen op, maar waarschijnlijk niet de eerste 3 jaren. Voorkomt toekomstige hogere uitvoeringskosten omdat handwerk duur is.	Structureel en qua investeringsbudget nu nog niet in te schatten; vraagt vooralsnog stevig investeringsbudget.	Inkomen, Inkomenondersteuning, Werk Bedrijfsvoering (ICT)
SILW (=Sociale Infrastructuur Lekstroom Werkt)	Dienstverlenings-opgave	Toenemend deel inwoners/klanten WIL is duurzaam participeren afhankelijk van (blijvende) intensieve ondersteuning (bv. via LKS, jobcoaching , beschutte werkplekken, e.d.). Dit vraagt om meer sociale infrastructuur dan we nu hebben in de Lekstroom. Met SILW is in 2024 een verkenning gestart die in de periode 2026-2028 moet leiden tot de gewenste toekomstgerichte sociale infrastructuur. Het Rijk verplicht gemeenten hiertoe ook. WIL kan dit niet alleen. Dit vraagt ook lokale inzet en lokaal bestuurlijk commitment!	Positief voor de inwoners. Een groter deel van de inwoners is in staat om economisch te participeren of daar naar toe te groeien. Voor een goede werking van de arbeidsmarkt is dit ook van belang om het nog niet benutte arbeidspotentieel te activeren. Beoogd maatschappelijk effect: meer inwoners die participeren naar vermogen, meer maatwerk, en meer financiële bestaanszekerheid. Bijkomend effect is een lager BUIG bestand en minder regelingskosten. Efficiency en kwaliteit dienstverlening nemen overall eveneens toe; met als kern: een voldoende schaalniveau.	Leverd mogelijk besparing op de uitvoeringskosten op, afhankelijk van de keuzes die gemaakt worden. Als de gecreëerde infrastructuur ook benut wordt, is een stevige besparing op de regelingskosten zeer realistisch (zie hierna ('verbrede inzet op economische participatie')). Vraagt vooralsnog stevig investeringsbudget Dit kan waarschijnlijk uit het beschikbare Rijksbudget worden gefinancierd	Structureel nu nog niet in te schatten omdat verkenning SILW nog loopt.	Werk

Harmonisatie bijzondere bijstand en minimaregelingen	Dienstverlenings-opgave	De regelingen verschillen tussen de Lekstroom gemeenten, zowel qua aard van de regeling, qua hoogte van de bijdrage als het wel/niet aanwezig zijn per gemeente. Het meer gelijk trekken van deze regelingen is een breed gedragen wens/noodzaak, i.i.g. voor inwoners, Cliëntenraad en de uitvoering. WIL kan dit niet alleen. Dit vraagt lokaal bestuurlijk commitment!	Positief voor de inwoners: leidt tot snellere/betere uitvoering met lagere doorlooptijden en meer eenvoud en transparantie. Beoogd maatschappelijk effect: minder financiële stress. Efficiency en kwaliteit dienstverlening nemen overall toe; met als kern: meer eenvoud en snelheid van handelen.	Levert afhankelijk van mate van harmonisering een besparing op de uitvoeringskosten op.	Uitgaande van een geleidelijke harmonisatie schatten we t.o.v. 2025 een besparing op de uitvoeringskosten in van € 100.000 (1 fte) in 2026, € 150.000 (1,5 fte) in 2027 en €200.000 (2 fte) in 2028.	Inkomensondersteuning Inkomen (UKA) Bedrijfsvoering (B&B)
Meer eenvoud en vertrouwen in de uitvoering	Financiële en dienstverlenings-opgave	De uitvoering van de sociale zekerheid is mede door lokale wensen en minder eigentijdse werkwijzen niet altijd efficiënt en klantvriendelijk. Met de Herijking Opdracht en Dienstverlening WIL werken we sinds 2023 aan een versimpeling; die we graag verder willen doortrekken en borgen. Wat we 'afbreken' is het de vergaande mate van control in onze werkwijzen, regels en verordeningen. Het draagvlak hiervoor is groot. WIL kan dit niet alleen. Dit vraagt lokaal bestuurlijk commitment!	Dit is voor inwoners goed nieuws. Zij zullen wat we doen meer als hulp en dienstverlening ervaren, dan als ondersteuning met tig randvoorwaarden, en vanuit gepercipieerde ongelijkheid. Beoogd maatschappelijk effect: financiële bestaanszekerheid neemt toe, meer maatwerk, minder onnodige armoede en minder financiële stress. Efficiency en kwaliteit dienstverlening nemen parallel aan snelheid en mate van versimpeling toe; met als kern: meer eenvoud en meer vertrouwen (en meer risico).	Levert afhankelijk van de snelheid van vereenvoudiging en de mate waarin we 100% zekerheid willen loslaten een besparing op de uitvoeringskosten op. Het hogere risico dekken we deels af door de actielijn 'verbrede inzet op rechtmatigheid' (zie hierna). Een beperkt investeringsbudget is nodig. De mate waarin we in onze versimpeling slagen, bepaalt ook de snelheid die we kunnen maken op de actielijn 'digitaliseren/ automatiseren' (zie hiervoor).	Uitgaande van een geleidelijke uitrol schatten we een besparing op de uitvoeringskosten in t.o.v. 2025 van € 100.000 (1 fte) in 2026, € 150.000 (1,5 fte) in 2027 en €200.000 (2 fte) in 2028. Een grove inschatting van het investeringsbudget is € 50.000 per jaar (lean support vanuit Bedrijfsvoering).	Inkomen Werk Inkomensondersteuning Bedrijfsvoering
Verbrede inzet op terecht in de uitkering	Financiële opgave	We willen dat inwoners terecht een uitkering van ons ontvangen. Het begrip rechtmatigheid speelt hierin nu nog een belangrijke rol. Door meer vanuit vertrouwen te gaan werken, zullen we ons dienstverleningsproces op onderdelen moeten herijken. In de kern: alle klantcontacten hiervoor benutten, de poort anders inrichten en regelmatig checken op er een mogelijk recht op voorliggende voorzieningen is (naast een basisinzet vanuit handhaving zelf). Dit is een doorontwikkeling van de lijn die we met de Herijking Opdracht en Dienstverlening WIL hebben ingezet. Dit vraagt ook lokale inzet vanuit de lokale werkteams en lokaal bestuurlijk commitment!	De kwaliteit van dienstverlening neemt ook toe, met voor inwoners meer zekerheid over hun recht op een uitkering en minder kans op eventueel gedoe. E.e.a. is ook positief voor inwoners doordat een deel elders een inkomensvoorziening zal krijgen met gunstigere voorwaarden. Bovendien wordt eerder geconstateerd als een inwoner niet terecht een uitkering ontvangt, zodat gevolgen hiervan niet onnodig negatief (financieel) negatief zijn voor de inwoner. Beoogd maatschappelijk effect: minder financiële stress, meer duidelijkheid waar inwoners recht op hebben, minder inwoners met problematische schulden.	Levert een besparing op de regelingskosten op, die gaandeweg de periode 2026-2028 kan oplopen (als de nieuwe manier van werken meer ingeburgerd is). Een beperkt investeringsbudget is hiervoor wel noodzakelijk.	Uitgaande van jaarlijks een scan voorliggende voorzieningen en een gematigd effect (10 uitkeringen minder per jaar) is een besparing op de regelingskosten BUIG van € 120.000 per jaar realistisch. Een grove inschatting van het investeringsbudget is € 90.000 per jaar (voor trainingen en 0,8 fte extra kwaliteitsadviseur bij Inkomen).	Inkomen, Werk
Verbrede inzet op parttime werken	Financiële opgave	Minder dan 7% van de klanten van WIL werkt parttime; dat is ruim onder de benchmark (van ca. 10%); Hier is geen logische reden voor. Dit. kost meer aan uitkeringen dan nodig, nog los van tal van andere effecten (participeren is goed voor klanten, is de opmaat naar uitstroom). WIL kan dit niet alleen. Dit vraagt ook lokale inzet en lokaal bestuurlijk commitment!	Positief voor inwoners doordat een groter deel participeert en stappen neemt richting meer financiële bestaanszekerheid. Als dit niet volledig haalbaar is, doen zij mee naar vermogen. Het draagt bovendien bij aan vertrouwen omdat de onzekerheden over wisselende inkomsten opgevangen worden en de klant een stabiel inkomen krijgt. Een belangrijk aandachtspunt is wel een adequate begeleiding hierbij gelet op de armoedeval en de ingewikkeldheid van het toeslagensysteem. Beoogd maatschappelijk effect: meer inwoners die participeren naar vermogen, minder armoede en problematische schulden, financiële bestaanszekerheid inwoners neemt toe.	Levert een besparing op de regelingskosten op, die gaandeweg de periode 2026-2028 kan oplopen (als we hierop meer slagen gaan maken). Een stevig investeringsbudget is hiervoor wel noodzakelijk, omdat niet alleen geïnvesteerd moet worden op voorlichting en communicatie, maar de doelgroep ook extra ondersteuning vraagt (op werk en inkomen (simpel switchen bijvoorbeeld).	Uitgaande van een beperkte groei van jaarlijks 1% (ca. 20 ½ uitkeringen minder), is een besparing op de regelingskosten BUIG van € 120.000 in 2026, € 240.000 in 2027 en € 360.000 in 2028 (t.o.v. 2025) realistisch. Een grove inschatting van het investeringsbudget is € 100.000 per jaar (1 fte verdeel over Inkomen en Werk). De kosten voor inkomensvrijlatingen zijn nu niet in te schatten	Inkomen Werk Bedrijfsvoering (ICT, B&B, communicatie)

Verbrede inzet op economische participatie	Financiële opgave	In de Lekstroom zitten meer inwoners volledig in een uitkering dan nodig en het Rijk begroot (we behoren bij de onderste 20%); er is geen logische reden waarom de Lekstroom in deze onderpresteert. Nog los van de positieve effecten van werken voor inwoners, e.e.a. kost meer aan uitkeringen dan nodig; maar bovenal: het Rijk dekt de uitkeringslasten pas af vanaf de bovenste 50%). In het licht van het ravijnjaar en de jaren erna, betekent niets doen per definitie een begrotingstekort. Met SILW hebben we de hiervoor benodigde infrastructuur (straks) in huis (zie hiervoor); zonder focus en keuzes evenwel kan SILW niet renderen. WIL kan dit niet alleen. Dit vraagt ook lokale inzet en lokaal bestuurlijk commitment!	Positief voor inwoners doordat een groter deel participeert en stappen neemt richting meer financiële bestaanszekerheid. Beoogd maatschappelijk effect: financiële bestaanszekerheid inwoners neemt toe, meer inwoners die participeren naar vermogen, minder armoede en problematische schulden.	Levert een forse besparing op de regelingskosten op, die gaandeweg de periode 2026-2028 kan oplopen (als we hierop meer slagen gaan maken). Een stevig investeringsbudget is hiervoor wel noodzakelijk, omdat niet alleen geïnvesteerd moet worden op voorlichting en communicatie, maar de doelgroep ook extra ondersteuning vraagt.	Uitgaande van een beperkte groei van jaarlijks 2-3% (ca. 40 hele uitkeringen minder), is een besparing op de regelingskosten BUIG van € 500.000 in 2026, € 1.000.000 in 2027 en € 1.500.000 in 2028 (t.o.v. 2025) realistisch. Een grove inschatting van het investeringsbudget is € 300.000 in 2026 (3 fte bij Werk) oplopend naar € 500.000 in 2028 (6 fte extra bij Werk).	Inkomen Werk
--	-------------------	--	---	---	---	--------------

Optioneel

Bijzondere regelingen en minimaregelingen	Financiële opgave	Het Rijk financiert de gemeenten voor slechts een deel van de vigerende regelingen en voor zover tot een inkomensgrens van 100% bijstandsnorm. Voor de meeste regelingen geldt een hogere inkomensgrens. Zeker in het licht van het ravijnjaar leidt dit tot een tekort in de begroting. Terug naar de basis zou dit gat voor een belangrijk deel kunnen dichten. WIL kan dit niet alleen. Dit vraagt ook lokaal bestuurlijk commitment!	Voor een deel van de inwoners (degenen die op en onder de 100% zitten) is dit positief omdat WIL dan beter maatwerk kan leveren en beter kan aansluiten op wat nodig is in de situatie van de klant. Voor een ander deel van de inwoners is dit minder goed nieuws. Zij krijgen een lagere vergoeding of hebben geen recht. De zekerheid om de meest kwetsbare inwoners 100% en goed te kunnen blijven helpen is hierdoor wel meer gegarandeerd.	Terug naar de basis betekent een lager bereik met minder regelingskosten en een eenvoudigere, meer efficiënte uitvoering.	Uitgaande van 100% als norm is een structurele besparing op de regelingskosten van minimaal € 200.000 per jaar realistisch (i.c.m. een redelijk geautomatiseerde aanvraag boven de 100%) In bijgaande begroting is deze optie nog niet verwerkt.	Inkomensondersteuning
---	-------------------	--	--	---	---	-----------------------

Overall en grofweg levert de Ontwikkelagenda WIL 2026-2028 financieel het volgende plaatje op (bedragen afgerond op 50.000).

	2026	2027	2028
Besparing op uitvoeringskosten	€ 200.000	€ 300.000	€ 400.000
Besparing op regelingskosten	€ 940.000	€ 1.500.000	€ 2.100.000
Investeringsbudget	€ 540.000	€ 600.000	€ 750.000
Bruto saldo t.o.v. de (meerjaren)begroting in het MJB	> -/- € 600.000	> -/- € 1.200.000	> -/- € 1.750.000
Optionele besparing regelingskosten	€ 200.000	€ 200.000	€ 200.000

Hoofdstuk 7 Programma Inkomen

De maatschappelijke uitdaging

Een deel van de inwoners van de Lekstroom is aangewezen op een uitkering. Zij hebben geen inkomen, onvoldoende inkomen uit werk of wisselende inkomsten en hebben daardoor te maken met financiële bestaansonzekerheid. Een groot deel ervaart hierdoor financiële stress die meedoen en participeren belemmert. Wat we ook weten is dat een deel van deze inwoners niet voor hulp aanklopt. Voor een deel van de inwoners geldt dat zij te maken hebben met wisselende inkomsten en financiële bestaansonzekerheid.

De maatschappelijke opgave

Vanuit deze realiteit hebben de Lekstroom gemeenten op hoofdlijnen een driedubbele ambitie c.q., opgave geformuleerd voor zichzelf:

- a. Het vergroten van de financiële bestaanszekerheid voor alle inwoners door te investeren in werk en (economische) participatie.
- b. Het nog duidelijker maken waar inwoners terecht kunnen als ze financiële problemen ervaren of inkomensondersteuning (i.c. een uitkering) nodig hebben. M.a.w. het vergroten van het bereik (bereikbaarheid, vindbaarheid en daadwerkelijk gebruik) van de ondersteuning die wij hierop bieden.
- c. Het snel, goed, toegankelijk en zo nodig dichtbij helpen van inwoners die aankloppen voor hulp

De beoogde impact voor inwoners

De beoogde impact voor hun inwoners ligt hiermee in het verlengde. Allereerst dat alle inwoners die recht hebben op een uitkering die ook krijgen. Ten tweede neemt de bestaanszekerheid voor hun inwoners toe en ervaren zij minder tot geen financiële stress meer. En tot slot weten inwoners waar zij moeten zijn in geval zij hulp nodig hebben. In termen van bereik betekent dit een toename van het bereik.

De opdracht van Inkomen

Door de toegankelijkheid te vergroten krijgen inwoners waar ze recht op hebben, neemt de bestaanszekerheid toe en weten inwoners waar zij moeten zijn als zij hulp nodig hebben.

Onze opdracht voor Inkomen is primair het uitvoeren van de Participatiewet en de Wet op de Lijkbezorging. Wij doen dit naar de geest van de wet: we gaan uit van vertrouwen en leveren maatwerk. Wij verkennen daarbij of ondersteuning in nabijheid helpend is.

Hierbij zetten wij preventieve en outreachende instrumenten in. Wij beschrijven in het tekstkader hoe we preventief en outreachend werken.

Preventief en Outreachend werken bij WIL

Wij werken preventief en outreachend om onze dienstverlening eenvoudig, laagdrempelig en toegankelijk te maken voor onze inwoners. Onze ondersteuning begint zo vroeg mogelijk, waarbij we verbinding leggen met het maatschappelijk middenveld.

Aan de voorkant werken we preventief door ervoor te zorgen dat inwoners weten met welke (beginnende) vraagstukken ze bij WIL terecht kunnen. Als WIL geen ondersteuning kan bieden, verwijzen we de klant door naar de juiste instantie. Zo dragen we bij aan toegankelijke en bereikbare ondersteuning binnen de keten. In een vroeg stadium kunnen we voorkomen dat problemen verergeren of zich uitbreiden naar andere leefgebieden. We kijken direct welke dienstverlening binnen WIL beschikbaar is en op welke regelingen een klant aanspraak kan maken. Dit draagt bij aan interventies in een zo vroeg mogelijk stadium.

We zijn daarom lokaal meer zichtbaar, sluiten aan bij lokale initiatieven en werken samen met onze ketenpartners. Zo zorgen we ervoor dat we vindbaar en toegankelijk zijn voor inwoners en onze regelingen bereikbaarder worden. Nazorg zetten we preventief in om recidive te voorkomen.

Wat gaan we daarvoor doen?

- We verstrekken een uitkering aan iedereen die dat nodig heeft. Wij werken hierbij vanuit de gedachte dat iedereen terecht in de uitkering zit. Dat is onze positieve benadering van rechtmatigheid, zie ook het tekstkader. We gaan uit van vertrouwen, leveren maatwerk, kijken breed waar nodig en schakelen en stemmen af met ketenpartners indien bijpassende hulp nodig is. Wij richten ons hiermee op de vindbaarheid, zichtbaarheid en toegankelijkheid van onze ondersteuning.
- We vorderen terug wat realistisch is. Hierbij sluiten we aan bij de situatie van de klant.
- Wij voeren de handhavingstaken en sociale recherche taken uit als er fraude, misbruik of onrechtmatig gebruik wordt geconstateerd. Zowel de bestuursrechtelijke – als strafrechtelijke afhandeling is dus bij ons belegd. Wij handhaven vanuit vertrouwen zoals beschreven in Handhaven in vertrouwen.
- Wij bieden in gevallen van broodnood snelle ondersteuning, zoals bijvoorbeeld financiële ondersteuning
- Wij bieden statushouders een goede start binnen de Lekstroom met een stabiele inkomenspositie. Wij hebben hiervoor eenvoudige processen afgesproken met onze externe partners, maar ook WIL-breed.
- Inkomen verzorgt een waardig afscheid bij de uitvoering van de Wet op de Lijkbezorging, inclusief het verhalen van kosten op de nabestaanden.

Terecht in de uitkering

Waar nodig en rechtmatig

In de komende jaren richten we ons meer op preventie: we verstrekken uitkeringen waar nodig en rechtmatig. Vanaf de aanvraag ligt de focus op het recht op (de juiste) uitkering. Hierbij houden we rekening met voorliggende voorzieningen en het recht op andere regelingen met gunstigere voorwaarden voor de klant. Als er geen recht is, zijn we daar duidelijk over.

De basis hiervoor is werken vanuit vertrouwen, eenvoud en maatwerk. Dit geldt zowel bij de start van de uitkering als gedurende de looptijd. Bij al onze klantcontacten zijn we alert op wat nodig is, zodat intensieve handhaving idealiter niet nodig is. We zien dit als een positieve benadering van rechtmatigheid. De inwoner krijgt de noodzakelijke ondersteuning, die bovendien toegankelijk is.

Bij ontwikkelingen zoals werken vanuit vertrouwen, eenvoud, bereik en maatwerk streven we in onze dienstverlening naar een balans tussen de leefwereld en rechtmatigheid. Wat is de leefsituatie van de klant? Zijn er wijzigingen in de situatie waardoor er mogelijk geen recht meer is of juist recht op meer regelingen? Dit bepaalt hoe streng we naar een situatie kijken, waarbij we ook hier maatwerk toepassen. We zijn streng bij oneigenlijk gebruik als dat nodig is.

Onze agenda voor de komende jaren:

Wij pakken de volgende thema's uit de Ontwikkelagenda WIL binnen het programma Inkomen op:

- a. Digitalisering: we zetten digitalisering in als het onze dienstverlening aan de inwoner te verbetert en tegelijkertijd de processen eenvoudiger en sneller maakt.
- b. Verbrede inzet op terechte verstrekking van de uitkering: een balans tussen vertrouwen, snellere (en verkorte) procedures met als tegenwicht oog voor rechtmatigheid tijdens alle gesprekken met de klant, themacontroles et cetera.
- c. Verbreding Poort: we gaan de poort gebruiken als toegang voor de WIL-brede dienstverlening
- d. Meer lokaal afgestemde dienstverlening: daar waar lokale dienstverlening voor de klant positieve effecten heeft, zetten wij daarop in.

Wat willen we bereiken?

We verbinden aan onze opdracht bij Inkomen de volgende KPI's.

KPI en streefwaarde 2028	Korte toelichting op het waarom?	Waarde eind 2023	Inzet 2026-2028
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	Geen nulmeting voorhanden. Is nieuwe KPI die nog nader wordt uitgewerkt. Expert guess WIL is ongeveer 95%.	Nulmeting in 2025 Erna toegroeien naar/borgen 95% en liefst hoger
Klantevredenheid t.a.v. bejegening en overall >7,6	Het oordeel van inwoners/klanten is bepalend of we op de goede weg zijn denken we. Vooral als we laag scores levert dat belangrijke input voor bijstelling op.	In 2022/2023 voor het laatst gemeten. Score was een 7,6	Borgen 7,6 en zo mogelijk verder uitbouwen

8 Programma Werk

De maatschappelijke uitdaging

Veel inwoners van de Lekstroom zijn aan het werk, waardoor de werkloosheid en de bijstandsdichtheid relatief laag zijn. Maar in de Lekstroom zijn ook nog genoeg inwoners die nog niet werken of participeren. Het arbeidspotentieel, ook binnen ons bestand, wordt niet helemaal benut. Voor een goede werking van de arbeidsmarkt is het belangrijk dat dit potentieel gevonden en ingezet wordt. We hebben ook een groep inwoners voor wie economische participatie blijvend niet mogelijk is. Zij staan nu aan de kant en doen niet mee.

De maatschappelijke opgave

a. Alle inwoners doen mee. Het aantal inwoners dat afhankelijk is van een uitkering houden we zo klein mogelijk. Iedereen doet mee naar vermogen, het liefst door economisch te participeren.

b. Wij leveren maatwerk om de inwoner duurzaam en naar vermogen te laten participeren.

Onze focus ligt op groepen die grotere belemmeringen ondervinden bij het aan het werk gaan. Het gaat vooral om de doelgroepen banenafpraak, beschermt werk, loonkostensubsidie en statushouders.

De beoogde impact voor inwoners

Hiermee bieden wij samen met de lokale werkteams de inwoners uit deze doelgroepen een plan waaraan wordt gewerkt of een ontheffing van de sollicitatieverplichting. We verkleinen hiermee ons klantenbestand en laten het aantal openstaande vacatures dalen. Wij zorgen dat inwoners die willen participeren, weten waar zij voor ondersteuning moeten zijn.

De opdracht voor Werk

Onze gemeenten bepalen in de lokale werkteams de focus van de inzet op participatie, zowel voor doelgroepen als inzet van instrumenten. We zetten werkgevers hierbij in als belangrijke partners. Hiervoor bouwen we aan allianties en helpen wij werkgevers ook bij het invullen van hun personeelsvraag (zie kader). Wij bieden aanvullende en faciliterende dienstverlening binnen Werk. Zo zetten wij de Poort, het Werkgeversservicepunt en de Werkdienstverlening in. Daarnaast verzorgen wij voor de lokale werkteams personeel, bedrijfsvoering en advisering.

Binnen Werk werken wij preventief en outreachend. Dit doen wij samen in het Jongerenloket waarbij de mogelijkheden van direct werken of studeren voor jongeren worden verkend. Wij gaan ook vroegtijdig met PRO-VSO leerlingen en scholen in gesprek over het vervolgperspectief voor deze jongeren. Samen met UWV en gemeenten investeren we in een Werkcentrum of andere ondersteuning om inwoners (klanten en niet Klanten) aan het werk te helpen.

Hoe kijken we aan tegen werkgevers

Werkgevers zijn essentiële samenwerkingspartners voor WIL. Alleen door samenwerking kunnen we een passende en duurzame match tussen werkgever en klant realiseren. Dit werkt in het voordeel van beide partijen: de inwoner krijgt een goede werkplek en de werkgever vindt een oplossing voor (een deel van) de vraag naar werknemers.

We hebben werkgevers nodig als partners in de zoektocht naar banen voor onze klanten, gebaseerd op hun mogelijkheden. WIL kan werkgevers ondersteunen om deze match passend en duurzaam te maken.

In de huidige arbeidsmarkt hebben werkgevers ook WIL nodig bij het vinden van werknemers. Het onbenutte arbeidspotentieel binnen het klantenbestand van WIL kan een oplossing bieden voor de personeelsvraagstukken van werkgevers.

Daarnaast zijn werkgevers alliantiepartners voor ons, wat sociale ondernemerszin van beide kanten vereist. Samen met werkgevers bouwen we aan een alliantie die mogelijkheden creëert voor mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Dit richt zich op structurele samenwerking waarbij we gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor het vervullen van de randvoorwaarden.

Wat gaan we daarvoor doen?

- Wij bieden onze inwoners een integrale laagdrempelige toegang tot onze dienstverlening. Hierbij stemmen we indien nodig af met onze partners zodat de inwoner de ondersteuning krijgt die nodig is.
- Voor jongeren tot 27 jaar werken we hierbij samen in het jongerenloket: de toegang voor studie, werk of een uitkering.
- We ontzorgen werknemers, werkgevers en de lokale werkteams met onze Werkdienstverlening. Een kwalitatieve ondersteuning die gemakkelijk toegankelijk is. Het gaat dan om specialistische² diensten, werkgeverstaken en verduurzaming van de arbeidsrelaties.
- Voor ondernemers voeren wij samen met Utrecht de BBZ³ uit. Hieronder valt ook de ondersteuning van ondernemers met schulden.
- Arbeidsmarktregio Midden-Utrecht: Wij zetten op arbeidsmarktniveau (Midden-Utrecht) in op het realiseren van extra kansen⁴ op werk. Dit is aanvullend op de inzet lokaal en in de Lekstroom. Hierbij werken we aan het inrichten van een structuur die daar helpend bij is. Dit vraagt om goede samenwerking en afstemming met onze partners. Zo werken wij samen met werkgevers, Onderwijs, scholen/opleidingen en sociale partners.
- Ons Werkgeversservicepunt maakt lokaal een match tussen inwoner en werkgever, waarbij de samenwerking met de andere werkgeversservicepunten meer kansen biedt. Wij doen dit op lokaal, regionaal en arbeidsmarktniveau.

² Loonkostensubsidie, loonwaardemetingen, jobcoaching, aanpak Banenafsprakenbanen, et cetera

³ Bbz: Besluit bijstandsverlening zelfstandigen

⁴ Voorbeelden: harmonisatie van instrumenten, Regionaal Actieplan Jeugdwerkloosheid, Hoofdzaak Werk, het inrichten van een WerkCentrum, et cetera.

Onze agenda voor de komende jaren

Wij pakken binnen het programma Werk het volgende op:

- Meer focus op lager bijstandsvolume; als afgestemde inzet van WIL, Werkgeversservicepunt en Lokale werk teams
- Meer focus op vergroten omvang parttime werk: als gebundelde inzet van WIL (inclusief Werkgeversservicepunt) en Lokale werk teams
- Sociale Infrastructuur Lekstroom Werkt: we bouwen aan een duurzame, toekomstbestendige en effectieve infrastructuur voor de participatie van onze inwoners. Dit betreft zowel de uitvoering van de Participatiewet als Wet Sociale Werkvoorziening. Doel is een vereenvoudiging en verbetering van de uitvoering met meer mogelijkheden voor de inwoners. Iedere inwoner moet (kunnen) meedoen. Dit doen we samen met gemeenten en WerkWJSS. De implementatie moet in 2028 zijn afgerond.
- Vorming Werkcentra: we bouwen verder aan het Regionaal Beraad Utrecht-Midden en het Werkcentrum met een dependance in de Lekstroom; goed in verbinding met regionaal en lokaal.

Wat willen we bereiken?

We verbinden aan onze opdracht bij Werk de volgende KPI's.

KPI en streefwaarde 2028	Korte toelichting op het waarom?	Waarde 2023	Inzet 2026-2028
De duurzame uitstroom naar werk of zelfstandig beroep ligt minimaal 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 en dus financieel zelfstandig worden zodat er geen uitkeringsafhankelijkheid meer bestaat.	Gerealiseerde uitstroom in 2023 is 631 huishoudens. Daarvan 193 naar werk en 11 naar zelfstandig beroep of bedrijf. Dat is een resultaat van 32,3%. Het benchmark-gemiddelde is 35,5 procent.	Ieder jaar 1% erbij
Het percentage herinstroom in de uitkering ligt fors lager dan het benchmarkniveau	Het percentage herinstroom zegt iets over de duurzaamheid van de uitstroom richting werk of zelfstandig beroep.	Trendwaarden herinstroom WIL binnen 12 maanden: 9,8%. Het benchmarkgemiddelde is 11,2%	Borgen en onder de 10% houden
De tevredenheid van de werkgevers die wij bedienen > 7.5	Het oordeel van werkgevers is bepalend of we op de goede weg zijn. Vooral als we laag scoren levert dat belangrijke input voor bijstelling op. De tevredenheid van werkgevers wordt tegenwoordig op het niveau van de arbeidsmarkt Midden-Utrecht gemeten.	In 2023 voor het laatst gemeten op arbeidsmarktniveau. Score was een 7,6	Borgen 7,6
Klanttevredenheid t.a.v. bejegening en overall >7,6	Het oordeel van inwoners/klanten is belangrijk voor ons. Vooral als we laag scoren levert dat belangrijke input voor bijstelling op.	In 2022/2023 voor het laatst gemeten. Score was een 7,6	Borgen 7,6 en zo mogelijk verder uitbouwen

Aantal klanten BUIG (per gemeente), met specifieke focus op jongeren: 10% lager dan eind 2023	<p>Het aantal klanten BUIG is medebepalend voor de financiering van het Rijk en bepaalt ook een belangrijk deel van de kosten die de gemeenten moeten maken voor de uitvoering van de Participatiewet. Berenschot heeft laten zien dat de Lekstroom gemeenten op dit onderdeel nog veel verbeterpotentieel hebben en hier nog een slag op moeten maken. Niets doen levert een stevig risico op structurele tekorten op.</p>	<table border="0"> <tr> <td>Houten</td> <td>-</td> <td>542, waarvan 114 jonger dan 27 jaar</td> </tr> <tr> <td>IJsselstein</td> <td>-</td> <td>493, waarvan 58 jonger dan 27 jaar</td> </tr> <tr> <td>Lopik</td> <td>-</td> <td>140, waarvan 13 jonger dan 27 jaar</td> </tr> <tr> <td>Nieuwegein</td> <td>-</td> <td>1.216, waarvan 156 jonger dan 27 jaar</td> </tr> <tr> <td>WIL totaal</td> <td>-</td> <td>2.391, waarvan 341 jonger dan 27 jaar</td> </tr> </table>	Houten	-	542, waarvan 114 jonger dan 27 jaar	IJsselstein	-	493, waarvan 58 jonger dan 27 jaar	Lopik	-	140, waarvan 13 jonger dan 27 jaar	Nieuwegein	-	1.216, waarvan 156 jonger dan 27 jaar	WIL totaal	-	2.391, waarvan 341 jonger dan 27 jaar	Jaarlijks 2-3% minder
Houten	-	542, waarvan 114 jonger dan 27 jaar																
IJsselstein	-	493, waarvan 58 jonger dan 27 jaar																
Lopik	-	140, waarvan 13 jonger dan 27 jaar																
Nieuwegein	-	1.216, waarvan 156 jonger dan 27 jaar																
WIL totaal	-	2.391, waarvan 341 jonger dan 27 jaar																

9 Programma Inkomensondersteuning

Maatschappelijke opgave

In de Lekstroom leeft een deel van de inwoners in armoede. Dit komt deels doordat hun uitkering niet voldoende is om van rond te komen, of omdat hun inkomen uit werk niet genoeg is om boven het bestaansminimum te komen. Veel van deze inwoners ervaren ook financiële stress, wat hun deelname aan de samenleving belemmert. Daarnaast heeft een deel van de inwoners problematische schulden. We weten ook dat een aantal van deze inwoners geen hulp zoekt. Voor sommigen geldt dat zij te maken hebben met wisselende inkomsten en financiële onzekerheid.

Maatschappelijke uitdaging

Vanuit de realiteit dat een deel van de inwoners in de Lekstroom in armoede leeft, hebben de Lekstroom gemeenten op hoofdlijnen een driedubbele ambitie c.q. opgave geformuleerd voor zichzelf:

- a. Voorkomen dat inwoners in armoede en met problematische schulden moeten leven; zeker daar waar het om gezinnen met kinderen gaat.
- b. Nog duidelijker maken waar inwoners terecht kunnen als ze financiële problemen ervaren of inkomensondersteuning (in combinatie met een uitkering) nodig hebben. Doel is het vergroten van het bereik van de ondersteuning die wij hierop bieden. Bereik gaat hier over vindbaarheid, bereikbaarheid (procedures vormen geen belemmering) en daadwerkelijk gebruik maken.
- c. Snel, goed, eenvoudig en zo nodig dichtbij helpen van inwoners die aankloppen voor hulp.

Door de toegankelijkheid te vergroten krijgen inwoners waar ze recht op hebben, neemt de bestaanszekerheid toe en weten inwoners waar zij moeten zijn als zij hulp nodig hebben

De beoogde impact voor inwoners

De beoogde impact voor hun inwoners ligt hiermee in het verlengde. Allereerst krijgen alle inwoners de hulp en inkomensondersteuning die ze nodig hebben. Ten tweede neemt het aantal inwoners in armoede en met (problematische) schulden af. Ten derde is de wijze van aanvragen zo ingericht dat dit voor onze klanten gemakkelijk te realiseren is. En tot slot weten inwoners waar zij moeten zijn in geval zij hulp nodig hebben. In termen van bereik betekent dit een gestage toename per jaar van het bereik van de belangrijkste minimaregelingen.

De opdracht voor Inkomensondersteuning

De opdracht van WIL is primair gericht op de uitvoering van de Bijzondere Bijstand (onderdeel van de Participatiewet), de vastgestelde minimaregelingen en de Wet Schuldhulpverlening, binnen de financiële kaders die de gemeenten stellen. Het is belangrijk om te werken vanuit vertrouwen en de bedoeling van de wet, waarmee we aansluiten op de leefwereld van de inwoner en maatwerk wordt geleverd waar nodig. Inwoners moeten goed en snel geholpen worden, en er moet onderzocht worden of meer nabijheid effectief en helpend is. WIL is er vooral voor de inwoners die aankloppen.

Wat gaan we daarvoor doen?

Vanuit preventief oogpunt heeft WIL de taak om te zorgen voor een betere en bredere informatievoorziening over rechten, plichten en mogelijkheden. Dit gebeurt in samenwerking met gemeenten en andere ketenpartners, onder andere via gerichte communicatiecampagnes om het bereik te vergroten. WIL zoekt niet actief naar inwoners die niet in beeld zijn. Voor Inkomensondersteuning betekent dit bijvoorbeeld dat gezinnen die in armoede leven en recht hebben op ondersteuning, maar deze niet aanvragen, niet actief worden benaderd. Deze taak ligt bij de gemeente of andere ketenpartners, hoewel WIL hierin wel kan meedenken.

Hetzelfde geldt voor schuldhulpverlening. WIL is er voor de klanten die in beeld zijn en hulp zoeken. Samen met gemeenten en ketenpartners wordt er geïnvesteerd om te voorkomen dat schulden verder oplopen en om inwoners vroegtijdig te helpen, bijvoorbeeld via vroegsignalering. WIL heeft geen outreachende en preventieve opdracht om te voorkomen dat mensen in schulden komen, maar werkt wel mee aan gerichte communicatiecampagnes om het bereik te vergroten en inwoners te informeren over de beschikbare hulp.

Bijzondere bijstand en minimaregelingen:

- We verstrekken bijzondere bijstand en minimaregelingen aan iedereen die dat nodig heeft, volgens de regelingen en spelregels van de gemeenten of ons beleid.
- We werken hierbij vanuit vertrouwen, kijken breed waar nodig en schakelen met ketenpartners om passende hulp te bieden.
- We zijn coulant en behulpzaam, en geven voorrang aan aanvragen van gezinnen met kinderen of urgente situaties.
- Namens de gemeenten bieden we een collectieve ziektekostenverzekering aan en beoordelen we de aanvragen.
- We bieden financiële ondersteuning aan de doelgroep van de Wet Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen doelgroep en zien hier een toenemend beroep op schuldhulpverlening, minimaregelingen en bijzondere bijstand. Veel aanvragen zijn complex en vereisen maatwerk. We bieden statushouders een goede start via een aangepast dienstverleningsproces, met financiële ontzorging door kortdurend budgetbeheer. Bij bijzondere regelingen zorgen we voor snelle dienstverlening bij woninginrichting en reiskostenvergoeding, in samenwerking met ketenpartners zoals Vluchtelingenwerk.

Schuldhulpverlening

- We bieden hulp aan inwoners met schulden die bij ons komen.
- We voeren de Minnelijke Schuldenregeling Natuurlijke Personen uit volgens de nieuwe wetgeving (18 in plaats van 36 maanden) en bieden waar zinvol saneringskredieten aan in plaats van schuldbemiddelingsregelingstrajecten. Dit geeft ruimte voor maatwerkbegeleiding en schuldenrust. In samenwerking met Bureau BBZ en Ondernemer Centraal blijven we ons inzetten voor ondernemers en zzp'ers met schulden.
- Samen met de Lekstroom gemeenten investeren we in beleid en uitvoering van vroegsignalering. In het kader van de landelijke ontwikkelingen voor schuldhulpverlening hebben wij onze basisdienstverlening geëvalueerd. Waar mogelijk leidt dit tot verbeteringen in het voorkomen, signaleren, oplossen en nazorg van schulden. Dit wordt opgenomen in het beleidsplan Schuldhulpverlening 2025-2029⁵.
- We continueren onze inzet volgens de businesscase Bewindvoering, met een centrale rol voor het instrument Plinkr. We blijven samenwerken met bewindvoerders om de meest passende instrumenten voor elke schuldsituatie in te zetten en werken aan het Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind (Ags).

⁵ Naar verwachting wordt het beleidsplan Schuldhulpverlening 2025-2029 in het 1^{ste} halfjaar van 2025 vastgesteld.

Terecht in een regeling

Waar nodig en rechtmatig

In de komende jaren richten we ons meer op preventie: we verstrekken een regeling/bijzondere bijstand waar nodig en rechtmatig

De basis hiervoor is werken vanuit vertrouwen, eenvoud en maatwerk. Dit geldt zowel bij de start van een aanvraag als gedurende de looptijd. Bij al onze klantcontacten zijn we alert op wat nodig is, zodat intensieve handhaving idealiter niet nodig is. We zien dit als een positieve benadering van rechtmatigheid. De inwoner krijgt de noodzakelijke ondersteuning, die bovendien toegankelijk is.

Bij ontwikkelingen zoals werken vanuit vertrouwen, eenvoud, bereik en maatwerk streven we in onze dienstverlening naar een balans tussen de leefwereld en rechtmatigheid. Wat is de leefsituatie van de klant? Zijn er wijzigingen in de situatie waardoor er mogelijk geen recht meer is of juist recht op meer regelingen? Dit bepaalt hoe streng we naar een situatie kijken, waarbij we ook hier maatwerk toepassen. We zijn streng bij oneigenlijk gebruik als dat nodig is.

Onze agenda voor de komende jaren

Wij pakken de volgende thema's uit de Ontwikkelagenda WIL binnen het programma Inkomensondersteuning op:

- a. Lean werken vanuit vertrouwen: er loopt een traject waarmee de werkprocessen bij het team Bijzondere Regelingen opnieuw worden ingericht. We doen dit vanuit eenvoud en vertrouwen, kernwoorden bij onze benadering van klanten.
- b. Harmoniseren: één pakket aan minimaregelingen voor de hele regio levert duidelijkheid en gelijkheid op voor inwoners, meer efficiëntie in de dienstverlening en daarmee ook een betere dienstverlening. Het concrete doel is om in 2026 en 2027 de regelingen en bijbehorende DVO's te harmoniseren.
- c. Verbrede inzet op terechte verstrekking van de uitkering: een balans tussen vertrouwen, snelle en korte procedures met als tegenwicht oog voor rechtmatigheid tijdens alle gesprekken met de klant, themacontroles et cetera.
- d. Verbreding Poort: we gaan de poort gebruiken als toegang voor de WIL-brede dienstverlening
- e. Meer lokaal afgestemde dienstverlening: daar waar lokale dienstverlening voor de klant positieve effecten richtten we dit in.
- f. Digitalisering: we zetten digitalisering in als het onze dienstverlening aan de inwoner verbetert en tegelijkertijd de processen eenvoudiger en sneller maakt

Wat willen we bereiken?

We verbinden aan onze opdracht bij Inkomensondersteuning de volgende KPI's.

KPI en streefwaarde 2028	Korte toelichting op het waarom?	Waarde eind 2023	Inzet 2026-2028?
Het bereik van bijzondere bijstand en de belangrijkste minimaregelingen is >10% hoger dan eind 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: IIT, stadspas.	De vormgeving van deze KPI's is nog onder handen. Voor een belangrijk deel van deze KPI zijn wij afhankelijk van de inspanningen van de gemeenten zelf in deze	Jaarlijks 2-3% erbij
Het bereik van schuldhulpverlening is >10% toegenomen t.o.v. 2024.	Het bereik betreft het aantal inwoners dat recht heeft en ook daadwerkelijk bij WIL aanklopt.		Jaarlijks 2-3% erbij
De wachttijden en responstijden bij schuldhulpverlening blijven binnen de wettelijke termijnen.	De wachttijd, periode tussen aanmelding en het eerste gesprek (vaststellen hulpvraag) bedraagt maximaal 4 weken. Daarna mogen nog maximaal 8 weken verstrijken tot de klant de beschikking ontvangt.	Realisatie 2023: <ul style="list-style-type: none"> o 1e termijn: gemiddeld 20 dagen o 2e termijn: gemiddeld 37 dagen 	Borgen huidige dienstverlening en prestaties
Het % opgevolgde signalen vroegsignalering schuldhulpverlening neemt toe	De vroegsignalering wordt in 2025 verder ontwikkeld. Hierbij worden ook afspraken gemaakt over de wijze van opvolging van signalering. Op basis hiervan wordt de KPI vormgegeven.	De vormgeving van deze KPI is nog onder handen.	Nulmeting in 2025 Daarna uitbouwen
De herinstroom bij schuldhulpverlening bedraagt minder dan 10% binnen een jaar en minder dan 15% binnen 5 jaar.	Wij gaan voor een goede kwalitatieve en duurzame schuldhulpverlening. Deze KPI geeft hier een indicatie voor. Het gaat hierbij om de herinstroom na succesvol afgesloten schuldhulpverleningstrajecten.	De vormgeving van deze KPI is nog onder handen. Hierbij spelen elementen als de kwaliteit van dienstverlening, nazorg en preventie een rol.	Nulmeting in 2025 Daarna uitbouwen
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.	Realisatie 2023: <ul style="list-style-type: none"> o 62,5% binnen 4 weken o 66,7% binnen 6 weken 	In 2025 borgen dat termijn 6 weken gehaald wordt en >90% binnen 8 weken Daarna uitbouwen

Klanttevredenheid op klantbejegening en overall: beleving/tevredenheid scoort >7,6 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.	In 2022/2023 voor het laatst gemeten. Score was een 8,0 voor schuldhelpverlening en 7,6 voor de minima.	Borgen 7,6 en zo mogelijk verder uitbouwen
---	---	---	--

10 Programma Bedrijfsvoering

De dienstverlening van Bedrijfsvoering is voor het grootste deel niet op uitvoering gericht. Daarom geldt in tegenstelling tot de 3 uitvoerende programma's een andere opdracht die niet direct verbonden is aan de maatschappelijke uitdagingen van onze gemeenten.

De opdracht voor Bedrijfsvoering ligt in het verlengde van wat de uitvoerende programma's nodig hebben. Bedrijfsvoering faciliteert, regelt, denkt mee en adviseert. Dit doen ze gevraagd en ongevraagd.

Daarnaast is Bedrijfsvoering operationeel kaderstellend door aan te geven met welke systemen wij werken, hoe we dat doen, enzovoort. Verder adviseert en ondersteunt Bedrijfsvoering het management bij het maken van keuzes en het stellen van kaders. Ten slotte zijn de werkzaamheden van onze klantenservice, bezwaar en beroep en communicatie wel direct op inwoners gericht.

Wat gaan we daarvoor doen?

- Wij zorgen vanuit HR met passende communicatie, HR-beleid en HR-uitvoering ervoor dat WIL een goed werkgever is. Daarmee hebben en houden we goede en voldoende medewerkers aan boord.
- Daar hoort ook bij dat wij voldoen aan onze wettelijke en morele verplichtingen bij het voldoen aan het quotum banenafspraken.
- Onze medewerkers zijn van groot belang omdat onze dienstverlening arbeidsintensief is. De kwaliteit van onze dienstverlening is mede afhankelijk van de kwaliteit van onze medewerkers. We investeren in het laag houden van het ziekteverzuim. We zetten actief in op verzuimbegeleiding, samen met de Arboarts. Preventie is daar onderdeel van en daarvoor bieden wij aandacht en maatwerk. Voor langdurig verzuim bieden wij een goede verzuimbegeleiding. Met ons Arboteam en onze preventiemedewerkers monitoren we de Arbo-risico's binnen WIL en interveniëren we gericht wanneer nodig op de arbeidsomstandigheden, de gezondheid en veiligheid van de medewerkers van WIL.
- Wij zijn in onze communicatie klantvriendelijk en klantgericht. Datzelfde geldt voor de benadering vanuit onze klantenservice richting inwoners. De klantenservice doet dit vanuit de motto's "we zijn goed en snel bereikbaar" en "het eerste contact is hoogwaardig".
- De faciliterende en adviserende taken leveren we vanuit Finance & Control, HR, Communicatie, Strategie & Juridische Zaken, ICT en DIV. Hiermee zorgen we dat we in control zijn, blijven en waar we verbeteren. Dit doen we proactief.
- Bedrijfsvoering voert ook de bezwaar- en beroepfunctie uit, net zoals de klachtenprocedures, vanuit het principe: "we lossen het op als dat kan".
- Tenslotte investeren we in scholing en training van onze medewerkers zodat onze medewerkers de professionals blijven die de goede dienstverlening kunnen bieden.

Wat willen we bereiken?

We verbinden aan onze opdracht bij Bedrijfsvoering de volgende KPI's.

KPI en streefwaarde 2028	Korte toelichting op het waarom?	Waarde eind 2023	Inzet 2026-2028?
Het percentage ziekteverzuim ligt beneden of gelijk met de benchmark. Voor 2028 is het streefpercentage < 5,5%	WIL heeft te maken met een verhoogd ziekteverzuim. Wij gaan in 2025 voor percentage <6,5% en op termijn gelijk of onder de benchmark en bouwen dit % langzaam op	Realisatie 2023: cumulatief verzuim is 7,98%	In 2025 terugbrengen naar <7% Daarna jaarlijks verder terugbrengen met 0,5%
Het aantal medewerkers op een banenafsprakbaan binnen WIL is gelijk aan het quotum voor WIL	Wij geven als werkgever het goede voorbeeld en vullen het aantal banenafsprakbanen volgens het quotum in. Hiermee geven we onze inwoners een kans en hebben wij een goede aanvulling op ons werknemersbestand.	Realisatie eind 2023: 3,68 bij een doelstelling van 5,3.	In 2025 doelstelling > 4 fte Daarna jaarlijks met 0,5 fte omhoog brengen, met ambitie al in 2027 cf. quotum
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.	Realisatie 2023: gemiddeld 43,5 seconden met een uitval van 5,6%.	Borgen dienstverlening
In ons Medewerkers Onderzoek scoren we op het overall welbevinden/werknemers-tevredenheid >8,0	Wij willen een goede werkgever zijn en voeren daarom jaarlijks een Medewerkersonderzoek uit. In deze arbeidsmarkt is het van belang dat we een goede werkgever zijn. Uit de Medewerkersonderzoeken kunnen wij verbeterpunten halen die ons kunnen helpen om aantrekkelijk te blijven als werkgever.	Laatste keer in 2024 gemeten met een score overall van bijna een 8,0	Borgen van de bijna 8,0 en zo mogelijk verder uitbouwen

11 Meerjarenbegroting

In dit Meerjarenbeleidsplan schetsen wij onze inzet voor de periode 2026-2028. Wij geven ook inzicht in de financiële consequenties van deze inzet. In de aanloop naar 2026 -het ravijnjaar- is dit des te belangrijker. Wij verbinden ons ook aan de financiële uitdagingen waar gemeenten voor staan. Wij gaven al aan dat dit gevolgen kan hebben voor de balans tussen opdracht, dienstverlening en middelen. In dat geval zullen wij in de jaarlijkse p&c stukken met u verbinden om te kijken welke keuzes gemaakt worden en waar deze afwijken van dit beleidsplan.

In de Meerjarenbegroting die hoort bij dit beleidsplan schetsen wij op hoofdlijnen de financiële verwachtingen voor de komende jaren. De basis hiervoor is de Begroting 2025, inclusief de 1^{ste} Begrotingswijziging 2025 zoals die wordt vastgesteld. Daarbij hanteren wij nog een aantal financiële uitgangspunten die wij in de bijlage hebben opgenomen. Dit gaat onder andere over indexeringen, volumeontwikkelingen enzovoort. De financiële opbrengsten van de Ontwikkelagenda WIL zijn nog niet opgenomen in de Meerjarenbegroting 2026 – 2027.

De Meerjarenbegroting WIL 2026-2028 ziet er als volgt uit:

Financiële samenvatting	Begroting 2025	1e BW 2025	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028	Begroting 2029
Inkomen Regelingskosten	44.370.137	47.178.620	49.138.967	51.064.378	53.066.380	55.148.044
Inkomen Uitvoeringskosten	2.957.364	3.076.104	3.183.654	3.334.839	3.467.894	3.606.258
Programma Inkomen	47.327.501	50.254.725	52.322.621	54.399.217	56.534.274	58.754.302
Werk Regelingskosten	1.621.000	1.794.000	1.794.000	1.794.000	1.794.000	1.794.000
Werk Uitvoeringskosten	3.713.943	4.057.753	3.855.073	4.040.116	4.201.721	4.369.790
Programma Werk	5.334.943	5.851.753	5.649.073	5.834.116	5.995.721	6.163.790
IO Regelingskosten	4.370.875	5.086.550	5.279.839	5.533.271	5.754.602	5.984.786
IO Uitvoeringskosten	3.213.675	3.598.444	3.735.185	3.914.474	4.071.053	4.233.895
Programma Inkomensondersteuning	7.584.550	8.684.995	9.015.024	9.447.746	9.825.655	10.218.682
Bedrijfsvoering	9.228.380	9.296.787	9.475.721	9.867.168	10.236.870	10.621.197
Programma DVO SW	1.150.000	1.150.000	1.150.000	1.150.000	1.150.000	1.150.000
Totaal	70.625.373	75.238.259	77.612.439	80.698.246	83.742.521	86.907.970

Financiële samenvatting	Begroting 2025	1e BW 2025	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028	Begroting 2029
Regelingskosten	50.362.012	54.059.171	56.212.806	58.391.650	60.614.983	62.926.830
Uitvoeringskosten	20.263.362	21.179.089	21.399.633	22.306.597	23.127.538	23.981.140
Totaal	70.625.373	75.238.259	77.612.439	80.698.246	83.742.521	86.907.970
Percentage uitvoeringskosten	28,7%	28,1%	27,6%	27,6%	27,6%	27,6%

Uitgesplitst naar gemeente resulteert het volgende beeld:

Per gemeente	Begroting 2025	1e BW 2025	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028
Houten	15.771.937	16.764.097	17.350.747	18.056.766	18.753.155
IJsselstein	14.582.176	15.820.697	16.357.401	17.003.414	17.640.345
Lopik	4.467.908	4.752.038	4.911.476	5.102.089	5.289.821
Nieuwegein	35.695.138	37.593.213	38.884.600	40.427.761	41.950.985
Vijfheerenlanden	108.215	108.215	108.215	108.215	108.215
Totaal bijdragen gemeente	70.625.373	75.038.259	77.612.439	80.698.246	83.742.521

De Ontwikkelagenda WIL 2026-2028 is zoals eerder gesteld, nog niet verwerkt in bovenstaande cijfers. Zouden we dit wel, dan resulteert -per gemeente- het volgende meerjarige beeld.

Ontwikkelagenda	2026	2027	2028
Houten	-128.320	-256.641	-374.268
IJsselstein	-128.714	-257.429	-375.417
Lopik	-40.620	-81.241	-118.476
Nieuwegein	-302.345	-604.690	-881.839
Totaal bijdragen gemeente	-600.000	-1.200.000	-1.750.000

Meerjarenbegroting incl. Ontwikkelagenda	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028
Houten	17.222.427	17.800.126	18.378.887
IJsselstein	16.228.686	16.745.985	17.264.928
Lopik	4.870.856	5.020.848	5.171.345
Nieuwegein	38.582.255	39.823.072	41.069.145
Vijfheerenlanden	108.215	108.215	108.215
Totaal bijdragen gemeente	77.012.439	79.498.246	81.992.521

Bijlage 1

Specificatie Herijking Opdracht en Dienstverlening WIL

Toelichting op Herijking Opdracht en Dienstverlening WIL (HODW)

Herijking Opdracht en Dienstverlening WIL is de noemer waaronder WIL de balans terugbrengt tussen dienstverlening, personeel en financiën. Deze balans bleek eind 2023 verstoord waardoor het in 2024 nodig was tijdelijk extra te investeren in mensen en daarmee de dienstverlening. Dit is niet structureel wenselijk zodat in de begroting 2025 de tijdelijke middelen (7 ton) niet meer beschikbaar waren.

Tegelijk willen wij samen met u de dienstverlening ook in 2025 op hoog niveau houden. Daarom hebben wij bij de Begroting 2025 al aangegeven met welke maatregelen wij middelen kunnen vrijspelen om de benodigde inzet mogelijk te maken. Dit pakket aan maatregelen worden momenteel uitgewerkt en geïmplementeerd voor 1 januari 2025. Hierna zullen wij kort aangeven wat de maatregelen precies inhouden en welke effecten we bereiken om te besparen zodat we kunnen investeren in de dienstverlening. En we slagen erin om de doelstelling te behalen: de dienstverlening blijft op hoog niveau, terwijl er geen extra middelen nodig zijn.

Zoals al gezegd implementeren we en werken we de maatregelen op korte termijn uit die we in de Begroting 2025 hebben opgenomen. Dit is een goed moment om kort te beschrijven welke maatregelen we nemen zodat u op de hoogte bent van de actuele stand van zaken.

Programma Inkomen

- Eenvoudige dienstverlening
Daar waar mogelijk wordt de dienstverlening voor de klant en intern effectiever en efficiënter ingericht. Dit is ook programma overstijgend omdat ook de processen tussen programma's worden bekeken. Waar kan doen we het sneller en eenvoudiger. Dit komt ten goede van de inwoner.
- Rechtmatigheid krijgt dienstverlening breed de focus.
In het Meerjarenbeleidsplan zult u teruglezen dat we uitgaan van 'terecht in de uitkering'. Dit betekent dat we niet alleen bij de aanvraag, maar op alle contact momenten met de klant alert zijn of deze terecht een uitkering ontvangt. Onze positieve benadering houdt in dat wij op elk moment dat wij met onze klant in contact zijn, wij ook het gesprek voeren over de individuele situatie, mogelijke wijzigingen hierin en de gevolgen daarvan op het recht op een uitkering. Hiermee zorgen we dat er minder intensieve handhaving nodig is.
- Uitvoeringskosten 'Wet op de Lijkbezorging'
De uitvoeringskosten voor de Wet op de Lijkbezorging zijn bij WIL nooit in de begroting opgenomen, dat gold alleen voor de regelingskosten. Vanaf 2025 worden de opbrengsten van de Wet op de Lijkbezorging gebruikt om de uitvoering te financieren.
- Scan Voorliggende voorzieningen
Wij zijn al gestart met de scan voorliggende voorzieningen. Welke klanten hebben mogelijk recht op een voorliggende voorziening. Voor de klant kan dit betekenen een regeling (uitkering, Toeslagen, etc.) waar mogelijk gunstigere voorwaarden gelden, voor WIL betekent dit (met terugwerkende kracht) kostenbesparing. Uiteraard ondersteunen wij de klant hierbij.

Programma Werk

- Focus Poort
In de Poort wordt de focus bij de aanvraag behalve op werk ook op inkomen gericht. Door de focus ook sterker op inkomen te richten zorgen we dat klanten minder gesprekken dubbel hoeven te voeren.

- Geen jobcenters/ werkbemiddeling in de Poort
De instroom is veranderd. De mensen die snel een stap op de arbeidsmarkt kunnen maken, komen nauwelijks meer binnen bij WIL. Daarom is het niet meer mogelijk om effectief en efficiënt dienstverlening middels een jobcenter of werkbemiddeling te organiseren.

Programma Inkomensondersteuning

- Lean werken vanuit vertrouwen
Reeds enige maanden loopt er een traject waarmee de werkprocessen bij het team Bijzondere Regelingen opnieuw worden ingericht. We doen dit vanuit eenvoud en vertrouwen. Hiermee bereiken we al dat de afhandeltermijnen teruglopen en we weer binnen de wettelijke termijn kunnen gaan werken. Bovendien worden de regelingen bereikbaarder voor onze inwoners door een toegankelijker inrichting van processen.

Programma Bedrijfsvoering

- Samenstelling Concern MT
De samenstelling van het Concern MT wordt per 1 januari 2025 aangepast van 3 naar 2 personen
- Klantenservice (KSV)
Het KSV is onze vooruitgeschoven post bij het contact met onze klanten. Wij slagen erin om hier bijna 1 fte af te schalen en de dienstverlening tegelijkertijd op niveau te houden.
- Contractbeheer professionaliseren
Wij lopen een traject waarmee we een professionaliseringslag maken op ons contractbeheer. Dit leidt reeds tot de eerste besparingen.

Bijlage 2

Specificatie Ontwikkelagenda WIL

1) BREDE TOEGANG POORT

De toegang is bedoeld om een integrale en toegankelijke dienstverlening te bieden voor alle inwoners van de Lekstroom-gemeenten. Door deze integrale en toegankelijke ondersteuning kunnen we effectiever inspelen op de diverse behoeften van inwoners. We streven naar gelijke kansen voor iedereen door middel van een proactieve en klantgerichte aanpak, waarbij de klant centraal staat. Dit doen we fysiek waar nodig en geautomatiseerd waar mogelijk.

Het doel is om een Toegang te creëren die:

1. Toegankelijk is voor alle inwoners, met een focus op een één-loket-gedachte.
2. Samenwerkt met ketenpartners en lokale organisaties.
3. Preventief werkt om problemen vroegtijdig te signaleren en de juiste dienstverlening te bieden.
4. Voorkomt dat mensen vroegtijdig in een uitkeringssituatie of schuldhulptraject terechtkomen.

De inwoner profiteert hiervan doordat direct de hele situatie wordt bekeken en sneller op verschillende vlakken ondersteuning wordt geboden. En vaak in een vroeg stadium zodat toename van de problematiek wordt voorkomen. Aan de Poort werken we daartoe samen met ketenpartners die zich op specifieke problematiek richten (bijvoorbeeld statushouders of de Wet Maatschappelijke Opvang en Begeleid Wonen). Op die manier zorgen we voor een goede start binnen de Lekstroom. Voor de inwoner van groot belang zodat niet onnodig nieuwe problematiek ontstaat.

De brede toegang beperkt zich in de doorontwikkeling voorsnog tot de WIL dienstverlening. Een brede toegang die zich tot het gehele sociaal domein uitbreidt maakt nu geen deel uit van de doorontwikkeling.

De insteek hierbij is dat de integrale toegang leidt tot minder gesprekken en bureaucratische handelingen voor de inwoner. Bij de start 1 keer het verhaal vertellen en niet meerdere keren. Dit vraagt bovendien minder personele inzet. De toegang voor specifieke problematiek zal naar verwachting arbeidsintensiever worden. De uitwerking van de precieze invulling gaat inzicht bieden in de precieze maatschappelijke impact, financiële en personele consequenties. Deze worden in de begroting opgenomen.

2) MEER LOKALE EN AFGESTEMDE DIENSTVERLENING

WIL streeft ernaar dienstverlening te bieden die toegankelijk is voor iedereen die er recht op heeft. Dat doen we door het bundelen van kennis en ervaring, binnen de organisatie. Maar we willen onze dienstverlening ook zo dicht mogelijk bij de inwoners te brengen. Daar waar het mogelijk is, willen wij meer lokaal onze dienstverlening aanbieden. We zoeken daarbij aansluiting bij bestaande lokale initiatieven, infrastructuur, werkwijzen of afspraken. Meer lokaal aanwezig zijn is niet voor elke vorm van onze dienstverlening de meest passende vorm. Daar waar nodig moeten we lokaal georganiseerde dienstverlening terugleggen onder centrale aansturing van WIL. Daarom maken we onderscheid tussen de 3 uitvoerende programma's van WIL.

Programma Werk

De dienstverlening van het programma Werk is op verschillende manieren georganiseerd. Een deel ligt bovenregionaal (op niveau van arbeidsmarktregio), Lekstroom breed, lokaal per gemeente en centraal bij WIL. Deze spreiding is om verschillende redenen en met verschillende argumenten georganiseerd zoals het nu belegd is. Op een aantal thema's hebben wij geen invloed, omdat dit rijksbeleid is. Op andere thema's is er wel ruimte om keuzes te maken die goed

passen bij wat er nodig is. De wensen en mogelijkheden worden meegenomen in het traject rondom de Sociale Infrastructuur Lekstroom Werkt. Afhankelijk van de uitkomsten van de Sociale Infrastructuur Lekstroom Werkt kunnen daarin keuzes worden gemaakt. Om die reden worden er nog geen vooruitzichten vermeld in dit beleidsplan.

Programma Inkomensondersteuning

Dienstverlening op lokaal niveau is mogelijk en wenselijk. Inwoners met vragen over hun financiën, financiële problemen en vragen rondom bijzondere uitgaven moeten in hun eigen woonomgeving ondersteuning krijgen. Dergelijke vragen gaan vaak gepaard met een bepaalde vorm van gêne, waardoor een drempel wordt ervaren. Zichtbare en benaderbare ondersteuning kan ertoe bijdragen dat deze inwoners eerder en sneller ondersteuning zoeken en vinden.

Programma Inkomen

Binnen het programma Inkomen lijkt het niet direct logisch meer lokaal te werken. De dienstverlening van dit programma heeft een hoog specialistisch en juridisch gehalte, waarbij interne afstemming belangrijk is. Het inkomen (de uitkering) van mensen is een basisbehoefte. Het is belangrijk dat deze vorm van dienstverlening een hoge mate van continuïteit en betrouwbaarheid heeft. Uitkeringen, handhaving, terugvordering en dergelijke zijn elementen die het beste centraal aangeboden kunnen worden. Tegelijkertijd is er een traject gaande rondom de verbreding van de poort en de toegang. In dat kader zullen ook vragen gesteld worden rondom lokale dienstverlening. De uitkomst van dit traject is bepalend voor de keuzes. Daarom worden hier geen vooruitzichten vermeld, voor het programma Inkomen.

In het kader van de *Doorontwikkeling WIL* zal WIL het gesprek hierover met de gemeenten voeren en werken naar een aanpak die past bij de maatschappelijk ontwikkelingen, de (nieuwe) wettelijke kaders en de lokale wensen.

Het doel is om in elke gemeente bij tenminste één lokaal initiatief aan te sluiten met zowel schuldhulp als bijzondere regelingen. De frequentie en de hoeveelheid wordt per gemeente afgesproken. Ook de financiering van deze dienstverlening moet in 2026 e.v. zijn afgesproken.

3) HARMONISEREN REGELINGEN

WIL streeft naar een dienstverlening die duidelijk, begrijpelijk en overzichtelijk is, met een speciale focus op kwetsbare inwoners. Efficiëntie en maatwerk staan centraal, ondersteund door de Cliëntenraad. Harmonisatie van verschillen maakt WIL slagvaardiger en toegankelijker. De focus ligt op twee thema's: bijzondere bijstand en minimaregelingen.

Bijzondere bijstand:

In 2023 is de Bijzondere Bijstand grotendeels geharmoniseerd en geactualiseerd. Verdere harmonisatie van inkomenspercentages is wenselijk voor zowel WIL als de klant, en wordt ondersteund door de Cliëntenraad.

Minimaregelingen:

Minimaregelingen zijn nog niet geharmoniseerd; gemeenten zien het nut hiervan in en inmiddels voeren wij hierover het gesprek met de gemeenten over de mogelijkheden. Harmonisatie biedt duidelijkheid voor klanten en een efficiëntere uitvoering. De meeste minimaregelingen vallen onder een dienstverleningsovereenkomst (DVO), die variëren in aard en omvang, wat de effectiviteit belemmert.

Het concrete doel is om voor de **bijzondere bijstand** in 2026 alle inkomensgrenzen gelijk te trekken. Gemeenten bepalen grotendeels de bijstand, inclusief kostensoorten en inkomens- en vermogensgrenzen. Harmonisatie stroomlijnt de uitvoering en maakt aanverwante zaken eenvoudiger te organiseren. Bovendien draagt een eenvoudigere uitvoering bij aan het binden van personeel aan WIL.

Het concrete doel voor de **minimaregelingen** is om in de periode 2025 - 2027 de regelingen en bijbehorende dienstverleningsovereenkomsten te harmoniseren. Gemeenten hebben vrijheid in hun minimaregelingen, wat leidt tot diversiteit. Harmonisatie betekent verlies van eigenheid, maar biedt duidelijkheid en efficiëntie.

4) MEER EENVOUD IN DE UITVOERING

De afgelopen jaren zijn steeds meer gemeenten op zoek naar manieren om hun processen te stroomlijnen en te optimaliseren met als doel de dienstverlening aan hun inwoners te verbeteren. Hoewel dit een uitdagende taak is, is het toepassen van Lean-principes in deze context veelal heel succesvol gebleken. Na ruim 10 jaar lijkt het een heel goed moment om de dienstverlening van WIL en de hiermee samenhangende (primaire) processen te herijken om te zorgen dat WIL ook in de toekomst de kwaliteit van de huidige dienstverlening kan blijven bieden op een zo kostenefficiënt mogelijke wijze. Veel gaat nu al goed, maar de manier waarop WIL georganiseerd is en hoe de processen ingericht zijn, kan nog beter.

De invoering van WIL-breed Lean werken is een strategische investering in de toekomst. Door samen te werken aan continue verbeteringen kunnen we onze dienstverlening aan inwoners optimaliseren en een positievere werkomgeving voor medewerkers creëren.

Het concrete doel is om de kwaliteit en efficiëntie van de dienstverlening te verbeteren terwijl tegelijkertijd kosten verlaagd kunnen worden en de betrokkenheid van medewerkers wordt vergroot.

Doelstellingen:

1. Procesoptimalisatie: identificeren en analyseren van primaire processen binnen WIL, meer efficiëntie binnen de interne organisatie.
2. Verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening: focus op eenvoud, op de klantvraag (hulpvraag) en het verminderen van doorlooptijden, indien van toepassing.
3. Meer waarde creëren voor inwoners door efficiëntere dienstverlening.
4. Verhogen van medewerkerstevredenheid: betrekken van medewerkers bij verbeterprocessen.
5. Verbeteren van de integraliteit in dienstverlening en verstevigen en vergemakkelijken van verbindingen tussen teams en programma's.
6. In het verlengde van bovenstaande punten streven naar meer eenduidige dienstverlening (processen, beschikkingen, etc.).

5) VERBREDE INZET OP TERECHT IN DE UITKERING

Wij streven naar een goede balans in de kwaliteit van onze dienstverlening en de beschikbare (personele) middelen. Om die balans te kunnen waarborgen streven wij enerzijds naar meer grip op het volume (middelen) en anderzijds naar een beter klantbeeld (kwaliteit). Dat betekent dat de keten van rechtmatigheid van het proces van instroom tot uitstroom wordt versterkt, met een vergrote inzet op de bedoeling⁶, zodat inwoners zo goed mogelijk toegerust aan werk kunnen beginnen, en preventie.

⁶ Met de bedoeling wordt bedoeld: een realistische terugvordering van de te veel betaalde uitkering, het goed toepassen van de vrijlatingen, een tijdelijke bonus voor inwoners die gaan werken zoals in Tilburg en Amsterdam, een realistische boete voor mensen i.g.v. oneigenlijk gebruik uitkering (volledig werken maar dit niet doorgeven- fraude), waarschuwingen m.b.t. op handen zijnde boetes, het vergemakkelijken van de inlichtingenplicht, etc.

Inwoners die zich melden voor een uitkering zullen meer intensief gescreend worden. Daarbij zal ook breder uitgevraagd gaan worden op de 5 leefgebieden zodat eventuele problematiek in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld is zodat waar nodig de juiste ondersteuning geboden kan worden. Daarnaast zal er heel gericht gekeken worden of er recht is op een andere (voorliggende) voorziening. Dit zal op verschillende momenten gedurende de duur van een uitkering getoetst gaan worden. Als er geen recht is op een uitkering, stroomt een inwoner in principe niet in, tenzij dit tijdelijk aantoonbaar noodzakelijk is.

Voor inwoners die terecht in de uitkering zitten geldt dat zij op kwalitatief goede dienstverlening kunnen rekenen. Klantgerichtheid is hierbij ons uitgangspunt. Onze inzet zal erop gericht zijn te voorkomen dat inwoners onnodig in de problemen komen door complexe regels of procedures. Preventie is een essentieel onderdeel van de dienstverlening: hier gaat het om zowel rechten als plichten. Onze dienstverlening zal duidelijk, eenvoudig en toegankelijk (bereikbaar) zijn. Wij passen maatwerk toe waar nodig.

Voor inwoners waarvan blijkt dat zij onterecht in de uitkering zitten, geldt dat het recht op uitkering wordt beëindigd. Wij dragen ervoor zorg dat dit op zorgvuldige, transparante wijze en uiteraard binnen de wettelijke kaders gebeurt. Beëindiging van een uitkering is geen doelstelling.

Door ervoor te zorgen dat de inwoner beter in beeld is kunnen menselijke maat en rechtmatigheid, proportioneel, in de hele keten van instroom tot uitstroom, op de juiste momenten toegepast worden. Op deze manier kunnen wij een rechtvaardige sociale dienst realiseren. Een uitwerking van deze toelichting volgt in 2026

6) VERBREDE INZET OP PARTTIME WERKEN

Werk is cruciaal voor het welzijn van de inwoners van de Lekstroomgemeenten. Het biedt inkomen, bevordert sociale integratie en maatschappelijke participatie, biedt ontwikkelingsmogelijkheden en heeft een positief effect op het algemene welzijn⁷.

Voor sommige inwoners is parttime werk het hoogst haalbare en kan het een opstap zijn naar fulltime werk. Uit de uitvoeringstoets van de Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (VNG) voor de Participatiewet in Balans blijkt dat 70% van de bijstandsgerechtigden een aanloop nodig heeft om uit te stromen naar betaald werk, waarbij parttime werk vaak een tussenstap is. De Participatiewet in Balans stimuleert dit door de bijverdiengrenzen te verruimen, waardoor parttime werk lonender wordt.

Onderzoek toont aan dat de uitstroom van parttime werk naar fulltime werk driemaal hoger is dan vanuit de bijstand naar werk. Voor inwoners die parttime werk niet als einddoel zien, kan het een belangrijke opstap zijn naar fulltime werk. Een risico dat de Lekstroomgemeenten hebben benoemd, is de onzekerheid die inwoners kunnen ervaren bij inkomensverandering. Dit risico wordt ook in de uitvoeringstoets van de VNG genoemd en zal verder worden toegelicht.

Om maatschappelijke participatie en bestaanszekerheid te optimaliseren, is extra inzet op parttime werk een belangrijke beleidskeuze. De Lekstroomgemeenten willen de bestaanszekerheid en maatschappelijke participatie van hun inwoners verbeteren. Tijdens een sessie over het MJB gaven de Lekstroomgemeenten aan dat zij parttime werk als een proef willen zien, waarbij het niet erg is als inwoners tijdelijk terugvallen op een bijstandsuitkering. WIL sluit hier graag bij aan.

⁷ Onderzoek door Erasmus UMC uit 2017 wijst uit dat de indicatoren voor mentale en fysieke gezondheid, zelfwaardering, ervaren controle en geluk significant stijgen (respectievelijk 17%, 17%, 14%, 11% en 25%).

Het doel van het project 'parttime werk' is om meer bijstandsgerechtigden naar parttime werk te begeleiden. Dit vereist dat werkcoaches uit de lokale werkteams beter bekend worden met parttime werk en dat drempels voor inwoners worden weggenomen. In de Lekstroomgemeenten werkt momenteel 6,4% van de bijstandsgerechtigden parttime, terwijl dit in de benchmark 8,8% is. Het doel is om dit percentage tegen eind 2028 gelijk te trekken met de benchmark, wat betekent dat 8,8% van de bijstandsgerechtigden parttime werkt.

Percentage part-time werkenden (september 2024)	
Werk en Inkomen Lekstroom	6,4
Benchmark	8,8
verschil WIL en Benchmark	-2,4

Aantal part-time werkenden (september 2024)	
Werk en Inkomen Lekstroom	155

Bij een gelijkblijvend aantal bijstandsgerechtigden betekent dit een stijging van 155 naar 213 parttime werkenden, een toename van 58 personen in de periode 2025-2028. Tussen 2026 en 2028 In 2025 moeten per jaar minimaal 17 extra inwoners parttime werk vinden.

7) DIGITALISERING/AUTOMATISERING

Bij WIL erkennen we de cruciale rol van digitalisering in het verbeteren van onze dienstverlening en het vergroten van onze maatschappelijke impact. Voor de periode 2026-2028 richten we ons beleid op optimalisatie door digitalisering. Dit biedt een kader om onze ambitie, maatschappelijke resultaten en bijbehorende activiteiten te versterken en meer mensen te bereiken en te helpen. Dit moet dus leiden tot een verbetering van onze dienstverlening. De meeste inwoners zijn voldoende digitaal vaardig. Voor de inwoners die (nog) niet voldoende digitaal vaardig zijn, werken wij aan een passende oplossing om toch zo eenvoudig mogelijk gebruik te kunnen maken van onze dienstverlening.

Digitalisering bij WIL betekent het gebruik van digitale technologieën om onze dienstverlening te verbeteren en efficiënter te maken. Dit kan verschillende vormen aannemen, zoals:

1. Automatisering van processen: Digitaliseren van administratieve taken en workflows om de dienstverlening aan de inwoner te verbeteren en tegelijkertijd tijd en middelen te besparen.
2. Online-dienstverlening: Aanbieden van diensten via websites en apps, waardoor cliënten gemakkelijker toegang hebben tot hulp en informatie.
3. Gebruik van data: Verzamelen en analyseren van gegevens om beter inzicht te krijgen in de behoeften van cliënten en de effectiviteit van de dienstverlening te verbeteren.
4. Digitale communicatie: Gebruik van e-mail, chat en videobellen om in contact te blijven met cliënten, vooral handig tijdens situaties zoals de coronapandemie.

Deze digitalisering helpt WIL om inclusiever, toegankelijker en effectiever te zijn in de ondersteuning van onze inwoners.

Door digitalisering kunnen we de effectiviteit en het bereik van onze diensten vergroten. Het meerjarenbeleidsplan 2026-2028 zet duidelijke stappen richting een toekomst waarin digitale inclusie een drijvende kracht is voor maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid in onze vier gemeenten. Met een visie op innovatie en voortdurende verbetering streven we ernaar om onze digitale transformatie te verwezenlijken en betekenisvolle resultaten te behalen voor al onze inwoners.

8) SOCIALE INFRASTRUCTUUR LEKSTROOM WERKT

Voor een toenemend deel inwoners is duurzaam participeren afhankelijk van (blijvende) intensieve ondersteuning (bv. via LKS, jobcoaching, beschutte werkplekken, e.d.). Dit vraagt om meer sociale infrastructuur dan we nu hebben in de Lekstroom. Met Sociale Infrastructuur Lekstroom Werkt is in 2024 een verkenning gestart die in de periode 2026-2028 moet leiden tot de gewenste toekomstgerichte sociale infrastructuur. Het Rijk verplicht gemeenten hiertoe ook. WIL kan dit niet alleen. Dit vraagt ook lokale inzet en lokaal bestuurlijk commitment!

Een groter deel van de inwoners is in staat om economisch te participeren of daarnaartoe te groeien. Voor een goede werking van de arbeidsmarkt is dit ook van belang om het nog niet benutte arbeidspotentieel te activeren. We doen wat moet en nodig is, met als wenkend perspectief allereerst een hogere participatiegraad, secundair een lager BUIG bestand en minder regelingskosten. Efficiency en kwaliteit dienstverlening nemen overall eveneens toe; met als kern: een voldoende schaalniveau.

De huidige verkenning Sociale Infrastructuur Werk en Inkomen Lekstroom (SILW) loopt door tot begin 2025. De besluitvorming die hierop volgt zal leiden tot een fase van kwartiermaken en ketenregie met uiterlijk 2028 een definitief besluit. Tegelijk is het de verwachting dat de meerwaarde van meer kwetsbare inwoners en klanten aan de slag.

Een inschatting van de impact op inwoners en middelen is daarmee nu nog niet te maken. Een belangrijk deel van de besluitvorming hierover vindt ook binnen de gemeentelijke context plaats. Financieel gezien kan het investeringsbudget in 2025 uit de beschikbare budgetten vanuit het Rijk worden gedekt. Mogelijke opbrengsten en verdere investeringen in 2026 en verder zijn nog niet in te schatten. Dat is afhankelijk van de structuur die uiteindelijk wordt neergezet.

9) VERBREDE INZET OP ECONOMISCHE PARTICIPATIE

In de Lekstroom zitten meer inwoners volledig in een uitkering dan nodig en het Rijk begroot (we behoren bij de onderste 20%); er is geen logische reden waarom de Lekstroom in deze onder presteert. De Benchmark Werk & Inkomen van Divosa bevestigt dit beeld. Er zitten in verhouding tot de benchmark meer mensen in de uitkering dan nodig. Hen aan het werk helpen is evenwel niet eenvoudig binnen de huidige constellatie van afspraken en verantwoordelijkheden in de Lekstroom. Werk heeft voor veel mensen juist een positief effect op gezondheid, participatie, welbevinden, gezondheid, enzovoort. Bovendien draagt economische participatie bij aan het nemen van stappen richting financiële bestaanszekerheid. Het is bij uitstek een inzet die inwoners in staat stelt hun leven ten positieve te veranderen.

Met de implementatie en realisatie van de Sociale Infrastructuur Lekstroom Werkt zal er in 2026 evenwel een beter uitgangspunt zijn om meer kwetsbare inwoners en klanten (naar vermogen) te laten participeren. De infrastructuur is echter alleen helpend hierbij. Vanuit WIL en de Lokale werkteams vraagt het een gezamenlijke inzet om ook voldoende mensen gebruik te laten maken van de infrastructuur en de stap richting werk te laten maken. Door inzet van de lokale werkteams, WIL en WerkwIJS samen is het realistisch, denken wij, dat er 40 klanten extra aan het werk geholpen worden en dus geen beroep meer doen op een uitkering. Dat betekent een besparing van € 700.000 op jaarbasis en 40 inwoners die participeren op een ander niveau.

De investeringskosten bedragen naar inschatting in 2026 € 250.000 (binnen het Programma Werk vraagt dit een uitbreiding van de formatie van 3 fte).

Bijlage 3

Financiële uitgangspunten Meerjarenbegroting

Enkele noties vooraf

Binnen WIL hebben we te maken met regelings- en uitvoeringskosten. In 2025 bedragen de regelingskosten 76% van de totale kosten. Dit betreft deels kosten die niet altijd direct te sturen zijn; te denken valt hier aan het aantal klanten dat een aanvraag doet. Iemand die recht heeft op een uitkering of een regeling mag niet geweigerd worden. Maar ook de indexatie van de uitkeringen. Tegelijk geldt dat de regelingskosten deels wel beïnvloedbaar zijn. Een voorbeeld hier zijn de kosten voor minimaregelingen en bijzondere bijstand; gemeenten kunnen hierop sturen doordat het beleid en de verordende bevoegdheid bij de raden ligt. Datzelfde geldt voor de BUIG-kosten; door meer of minder in te zetten op uitstroom uit de uitkering kan het volume (beperkt) beïnvloed worden.

De uitvoeringskosten bedragen in 2025 28,7% van de kosten; door de hoge mate van arbeidsintensiviteit zijn de personeelslasten de veruit grootste kostenpost in deze. Ook hier geldt dat deze kosten deels niet te beïnvloeden zijn; denk hier aan de cao-stijgingen, doorbelastingen van derden (huisvesting en ICT bijvoorbeeld). Deels is een zeker mate van sturing zeker mogelijk, door digitalisering/automatisering bijvoorbeeld, of een minder arbeidsintensieve (=eenvoudigere) uitvoering, een strenger toelatingsbeleid, minder klanten, et cetera.

Iedere gemeente krijgt van het Rijk middelen voor de dekking/financiering van de structurele wettelijke (basis)taken in het kader van de Participatiewet (inclusief Bijzondere Bijstand, Sociale Werkvoorziening, en minimabeleid) en de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening. Het Rijk keert deze middelen uit als BUIG-budget, als cluster Participatie in de algemene uitkering in het gemeentefonds en als Integratie-uitkering. Gemeenten krijgen daarnaast mogelijk/soms ook subsidies voor specifieke zaken en specifieke uitkeringen voor de uitvoering van de Participatiewet en schuldhulpverlening. Het staat iedere gemeente vrij de middelen die zij krijgen aan te wenden voor wat de gemeente zelf wil; er is geen verplichting deze aan Werk en Inkomen te besteden. Daarom is bij de Gemeenschappelijke Regeling gekozen om te werken met de begroting van WIL voor de kosten. Deze is gebaseerd op de dienstverlening zoals WIL die uitvoert, niet op Rijksbudgetten.

De middelen die iedere gemeente van het Rijk krijgt, zijn in de kern te beschouwen als een zekere mate van basisfinanciering. Wat gemeenten krijgen is gestoeld op een rekenmodel. Onderpresteren t.o.v. het gemiddelde leidt tot onvoldoende middelen om de kosten te dekken; gelijk of beter presteren dan het gemiddelde levert een voordeel op. Een uitzondering hierop vormen de minimaregelingen en bijzondere bijstand; hier geldt dat het Rijk uitgaat van een sober pakket aan regelingen/bijstand voor de meest kwetsbare inwoners; een gemeente die minder sober wil verstrekken moet hier vanuit eigen middelen op toelagen.

De financiële uitgangspunten van dit beleidsplan

Voor de periode 2026 – 2028 hanteren wij een aantal uitgangspunten. Wij verbinden ons aan de financiële opgave van gemeenten voor 2026, met behoud van de financieringssystematiek van de Gemeenschappelijke Regeling WIL. Concreet resulteert dit in de volgende uitgangspunten:

- **Startpunt:** De Begroting 2025, inclusief vastgestelde 1ste BW 2025, is het startpunt.
- **Klantvolumes:** BUIG⁸, Schuldhulpverlening en Bijzondere Regelingen groeien met 2% per kalenderjaar (o.b.v. de meest actuele landelijke ramingen⁹; en -zeker voor BUIG- i.g.v. we geen 'bijzondere' dingen doen). De regelingskosten nemen hierdoor met 2% per jaar toe. De verwachte toename van het aantal statushouders nemen we hierin mee. Het percentage van 2% past bij de ontwikkeling waar het Rijk rekening mee houdt in meerjarig perspectief. Ditzelfde percentage wordt door Divosa en Berenschot gehanteerd. Bij deze ontwikkeling is geen rekening gehouden met de inzet vanuit WIL en de lokale werkteams op uitstroom.
- **Indexering:** Deze bedraagt voor de uitkeringen 2% per jaar. We gaan uit van jaarlijks 5% meer kosten aan ICT en huisvesting/huur. We ramen de groei van loonkostensubsidie per jaar op +25%. De begroting neemt hiermee toe. Ongeacht het Ravijnjaar compenseert het Rijk de gemeente voor een groot deel van deze kosten.
- **Ontwikkelagenda:** De kosten en baten van de Ontwikkelagenda WIL, als ook het hiervoor benodigde investeringsbudget, hebben we nog niet opgenomen in de meerjarenbegroting. Dat willen we pas doen als de Lekstroom gemeenten zich in het zienswijzeproces op dit MJBP hierover hebben uitgesproken. In de bijlage is wel een indicatief voorbeeld opgenomen van de .meerjarenbegroting als de Ontwikkelagenda zou zijn verwerkt.
- **Financieringsystematiek:** We zetten de financieringsystematiek uit de Gemeenschappelijke Regeling WIL voort. Wij factureren de kosten bij de gemeente op basis van de vastgestelde begroting WIL. Voor de bijdrage van gemeenten zijn begroting en jaarrekening leidend en niet de bijdragen die gemeenten van het Rijk ontvangen. Dat doen we al zo sinds de oprichting van WIL.

⁸ BUIG: Bundeling Uitkeringen Inkomensvoorzieningen Gemeenten. Dit is de Rijksfinanciering voor onder andere de bijstandsuitkeringen.

⁹ Onder andere Ministerie SZW, Divosa en Berenschot.