



Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

Opdrachtgever

Divosa



Onderzoek

*Divosa-monitor 2014 : de grote  
verbouwing : jaarrapportage Divosa  
Benchmark  
Einddatum – 1 mei 2014*

Categorie

*Werkwijze en dienstverlening*

# Divosa-monitor 2014

## de grote verbouwing : jaarrapportage Divosa Benchmark

### Conclusie

Deze monitor beschrijft de uitkomsten van de Divosa Benchmark Werk en Inkomen over het jaar 2013. Achtereenvolgens worden de ontwikkelingen behandeld voor wat betreft het bijstandsvolume, participatie van bijstandsgerechtigden, handhaving en bedrijfsvoering. Verder wordt stilgestaan bij de invoering van de Participatiewet en in dit verband geldt de monitor ook als nulmeting.

### Link naar bestand

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/vty3an46>



MONITOR

**BENCHMARK**  
WERK EN INKOMEN

Divosa-monitor 2014

# De Grote Verbouwing

Jaarrapportage Divosa Benchmark

[www.divosa.nl](http://www.divosa.nl)

**Divosa**



MONITOR

**BENCHMARK**  
WERK EN INKOMEN

Divosa-monitor 2014

# De Grote Verbouwing

Jaarrapportage Divosa Benchmark

[www.divosa.nl](http://www.divosa.nl)



De Divosa-monitor 2014 is een co-productie van BMC Onderzoek,  
Divosa en Stimulansz



# Inhoud

Voorwoord	6
Analyse Divosa-monitor - De grote verbouwing	8
Leeswijzer & verantwoording	12
<b>Hoofdstuk 1 - Volume bijstand</b>	14
1.1 Ontwikkeling volume	15
1.2 In- en uitstroom	17
1.3 Kenmerken bijstandsbestand	19
1.4 Blick op de toekomst	21
<b>Hoofdstuk 2 - Participatie</b>	24
2.1 Parttime werk	25
2.2 Ontheffingen en tegenprestatie	27
2.3 Blick op de toekomst	29
<b>Hoofdstuk 3 - Handhaving</b>	30
3.1 Omvang maatregelen	31
3.2 Fraude	32
3.3 Blick op de toekomst	34
<b>Hoofdstuk 4 - Bedrijfsvoering</b>	36
4.1 Personele kosten per klant	37
4.2 Klanten per fte	39
4.3 Snelheid van afhandeling aanvragen	39
4.4 Blick op de toekomst	40
De Divosa Benchmark: makkelijk en overzichtelijk	42

# Voorwoord

## De Grote Verbouwing

De wording van de Participatiewet en de decentralisaties in de zorg zijn als de bouw van een grote torenflat. De eerste fase duurt eeuwig. Maar dan schiet het gebouw ineens met een rotvaart uit de grond. Het is zeker niet het droomhuis, dat we voor ogen hadden. Te veel schotten en tussenmuren. En het is zorgwekkend goedkoop uitgevoerd. Maar er staat iets.

Intussen blijft de winkel open en kampen gemeenten al meerdere jaren op rij met een stijging van hun bijstandsbestand. In 2013 was die stijging bij de gemeenten die meededen aan de Divosa Benchmark bijna 7%. En die stijging heeft onverkort doorgezet in januari en februari 2014. Ook de rest van dit jaar verwachten gemeenten een sterke groei. Het CPB raamt die op 6,6%.

### **De Participatiewet of: hoe blijvend kunnen leren en laten zien wat we doen**

Over minder dan een jaar zijn we klaar met bouwen aan de Participatiewet. En dan gaat het erom spannen. Kunnen we de verwachtingen waarmaken die men van ons heeft?

Cijfers bieden een eerste antwoord op de vraag of de middelen die we krijgen wel effect hebben. Deze Divosa-monitor is een nulmeting op basis van 91 gemeenten die over 2013 gegevens hebben aangeleverd voor de Divosa Benchmark. We gaan met behulp van de benchmark de ontwikkelingen bij gemeenten intensief en scherp volgen om van elkaar te leren, om naar buiten toe te laten zien wat we gebouwd hebben en om zichtbaar te maken waar wetten, kaders en budgetten voldoen of te kort schieten.



## Leer mee, doe mee!

Er zijn geen twee gemeenten hetzelfde, maar we zijn allemaal aanspreekbaar op het resultaat en op ons eigen leervermogen. Inmiddels doen meer dan 180 gemeenten mee aan de Divosa Benchmark. De komende jaren zal Divosa dit instrument blijven ontwikkelen en boven op de uitvoering zitten om het leervermogen van gemeenten te versterken. En we werken blijvend aan de betrouwbaarheid van gegevens. Waar mogelijk koppelen we met andere data, waar er behoefte is, zetten we incidentele benchmarks op of ontwikkelen we op deelonderwerpen verdiepende modules.

In de Divosa-monitor laten we met behulp van de gegevens uit de benchmark jaarlijks zien wat op landelijk niveau de ontwikkelingen zijn. Zo evalueren we vanaf dag één de Participatiewet.

*René Paas, voorzitter Divosa*

# Analyse Divosa-monitor 2014

## De grote verbouwing

Gemeenten werken hard aan de implementatie van de Participatiewet, de meest recente verbouwing van de sociale zekerheid. Deze Divosa-monitor is een nulmeting en biedt de mogelijkheid om in de toekomst de constructie en uitvoering van de Participatiewet te volgen.

### Groei bijstandsbestand blijft aanhouden

In 2013 groeide het bijstandsbestand van de sociale diensten in de Divosa-benchmark met 7%. De komende tijd blijft de groei van de bijstand doorzetten. Ondanks een aantrekkende economie, duurt het nog tot 2015 voordat de arbeidsmarkt daarin volgt. En traditiegetrouw staan de bijstandsgerechtigden dan achteraan in de rij. Het CPB raamt de groei van het aantal bijstandsgerechtigden in 2014 op 6,6%. Met de komst van de Participatiewet zal er ook een nieuwe toestroom van bijstandsgerechtigden ontstaan; mensen die voorheen in de Wsw of de Wajong zouden zijn beland.

### Groeiende focus op werken naar vermogen

9% van de bijstandsgerechtigden combineert een uitkering met een kleine baan. Omdat zij lage inkomsten hebben, vult de sociale dienst hun inkomsten aan tot het bedrag van de bijstandsnorm. Meedoen naar vermogen is de trend. 11% van de bijstandsgerechtigden krijgt een ontheffing van de arbeidsplicht. Hiermee lopen gemeenten in de pas met de ontwikkelingen waarbij iedereen in de bijstand wordt gevraagd te werken naar vermogen.

Toch worstelen sociale diensten met de politieke wens om iedereen te activeren versus de werkelijkheid waar medewerkers en middelen beperkt zijn. De afgelopen jaren is het Participatiebudget met tweederde gekort en

zijn de bestanden opgelopen. Sociale diensten hebben gereageerd door prioriteiten te stellen, zo bleek uit vorige edities van de Divosa-monitor. De focus ligt inmiddels sterk op de mensen met een relatief korte afstand tot de arbeidsmarkt en het beperken van de nieuwe instroom.

### **Toename van het aantal vorderingen fraude**

Handhaving staat bij sociale diensten hoog op de agenda. De gemeenten die gegevens voor de Divosa Benchmark aanleverden over 2013, spoorden gezamenlijk 15.000 gevallen van fraude op. Gemiddeld is de uitstaande vordering € 2.507,- per fraudegeval. Vanwege de lage inkomens van bijstandsgerechtigden en schulden, kan het in de praktijk lastig zijn de vorderingen te innen.

De Fraudewet, die sinds 1 januari 2013 van kracht is, kan de komende jaren leiden tot een toename van het aantal vorderingen. Ook kan het uitstaande bedrag aan te innen bedragen wegens fraude oplopen. De Fraudewet verplicht gemeenten om bijstandsgerechtigden die de inlichtingenplicht niet nakomen, te sanctioneren en een boete op te leggen. De vraag blijft of deze nieuwe vorderingen wel geïnd kunnen worden.

### **Uitvoeringskosten stabiel**

De personele uitvoeringskosten per klant zijn landelijk gezien € 2.235,-. Ruim 80% van de sociale diensten gaf in de Divosa-monitor van 2011 te kennen dat zij bezuinigingen in voorbereiding hadden op de kosten voor personeel, huisvesting en ict of al hadden doorgevoerd. De komende jaren zullen gemeenten scherp op de kosten blijven letten.

Schaalvergroting lijkt een manier om verder te bezuinigen op de personele uitvoeringskosten. Grote gemeenten hebben gemiddeld € 700,- minder personele uitvoeringskosten per klant dan kleine gemeenten. Veel gemeenten zijn met schaalvergroting bezig. Dat kan met behulp van herindeling, maar

veel gemeenten doen het anders: zij voegen hun uitvoeringsdiensten samen tot een intergemeentelijke sociale dienst of delen hun ambtelijke organisatie met andere gemeenten. Een andere manier om schaalvergroting te bereiken is een fusie met het sw-bedrijf zoals bij meerdere gemeenten is gebeurd. De toekomst moet uitwijzen wat deze nieuwe vormen van samenwerking voor effect hebben op de uitvoeringskosten.

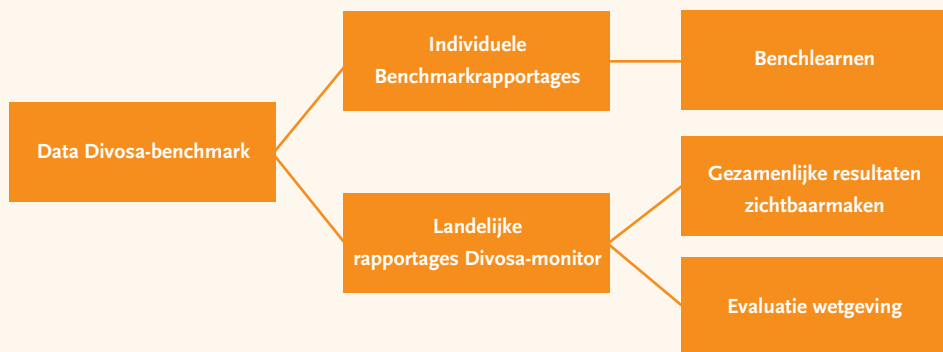
### **De grote verbouwing**

De Participatiewet is de meest recente verbouwing van de bijstand. Het komende half jaar werken sociale diensten hard aan de implementatie van de WWB-maatregelen en de Participatiewet. In deze maalstroom van beweging is de Divosa Benchmark een anker. Ook al slurpt het 'plan' en 'do' nu alle tijd van sociale diensten op. Straks willen zij ook 'checken' en 'acten' en verder verbouwen als blijkt dat het mooier en beter kan.

De Divosa Benchmark biedt gemeenten de mogelijkheid om doorlopend te evalueren. Daarbij is veel aandacht voor leren en verbeteren door benchlearning. In een complexe wereld met veel veranderingen, moet er naast kwantitatieve informatie namelijk ook ruimte zijn voor kwalitatieve informatie, ofwel het verhaal achter de cijfers.

En er is bijvangst. Alles wat gemeentelijke sociale diensten gezamenlijk meten en doorlichten, biedt ook inzicht in wat er landelijk gebeurt. Die informatie, gepubliceerd via de Divosa-monitor, is van waarde voor de samenleving, want ook op landelijk niveau vragen politiek en burgers om informatie over de uitvoering van de Participatiewet.

Figuur I. Samenhang Divosa Benchmark en Divosa-monitor



# Leeswijzer & verantwoording

De Divosa-monitor beschrijft de uitkomsten van de Divosa Benchmark Werk en Inkomen over het jaar 2013. De cijfers zijn afkomstig van 36 gemeenten en 13 intergemeentelijke sociale diensten. Samen vertegenwoordigen zij 91 gemeenten. Dat is 22% van het totaal aantal gemeenten in 2013, 40% van de inwoners in Nederland en 57% van het bijstandsbestand in 2013.

Tabel 1. Gemeenten in deze Divosa-monitor naar gemeentegrootte

Gemeentegrootte	Aantal
Kleine gemeenten	58
Middelgrote gemeenten	16
Grote gemeenten	17
Totaal	91

## Gewogen gegevens

De Divosa-monitor presenteert de gegevens van de benchmarkgemeenten naar gemeentegrootte en op landelijk niveau. Een gegeven als de ontwikkeling van het aantal bijstandsgerechtigden is een optelsom van de toename van het aantal bijstandsgerechtigden bij alle deelnemers, afgezet tegen het totaal aantal bijstandsgerechtigden bij deze gemeenten in het jaar ervoor. In jargon heet het dat de gegevens gewogen zijn omdat de resultaten van gemeenten met veel bijstandsgerechtigden hierdoor zwaarder meetellen.

We maken een uitzondering voor de gegevens over de gemiddelde doorlooptijden van een uitkeringsaanvraag (figuur 17). Hier zijn de gegevens ongewogen. Hierbij is de gemiddelde doorlooptijd van 91 gemeenten bij elkaar opgeteld en vervolgens door 91 gedeeld. Bij dit soort ongewogen gegevens telt elke gemeente even zwaar mee, waardoor grote gemeenten minder invloed hebben op het gemiddelde dan bij gewogen gegevens.

Omdat de Divosa-monitor landelijke resultaten presenteert, is gekozen voor gewogen gegevens. Deze gegevens kunnen dus licht afwijken van de

gegevens in de individuele benchmarkrapportages die benchmarkgemeenten ontvangen. Daar is gekozen voor ongewogen resultaten omdat het in die rapportages draait om het vergelijken van gemeenten onderling.

## Definities

De gegevens in de Divosa Benchmark zijn grotendeels gelijk aan de gegevens die gemeenten aanleveren voor de CBS-statistieken. De bewerkingen zijn voor rekening van de Divosa Benchmarkorganisatie. In de tekst is aangegeven hoe deze gegevens zijn berekend. De gegevens over de bedrijfsvoering leveren gemeenten handmatig aan op basis van definities die door de Benchmarkorganisatie in overleg met een klankbordgroep van gemeenten zijn vastgesteld.

## BUIG versus WWB

De bijstand kent meerdere regelingen. Naast de Wet werk en bijstand (WWB), horen ook de bijstandsregelingen voor ouderen en oudere zelfstandigen (de IOAW en IOAZ) tot de bijstandsregelingen van de BUIG (Bundeling uitkeringen inkomensvoorzieningen gemeenten). Bij de IOAW en IOAZ gaat het maar om kleine aantallen. 96% van de bijstandsgerechtigden in de benchmarkgemeenten maakte eind december 2013 gebruik van de WWB.

Deze monitor rapporteert over de BUIG-regelingen in hun geheel, maar zoomt regelmatig in op de Wet werk en bijstand. Dit staat altijd in de tekst gemeld.

## Leerinstrument

De Divosa Benchmark is een leerinstrument. De landelijke gegevens zijn een bijvangst. Om het leerelement van de benchmark in ere te houden, presenteren we de gemeentelijke gegevens op geaggregeerd niveau.

# Hoofdstuk\_1

Volume bijstand



# Volume bijstand

- > Het bijstandsbestand is in 2013 met 7% gestegen
- > De instroom was 34%, de uitstroom 29%
- > 40% van de nieuwe klanten, stroomt binnen een half jaar weer uit
- > In 2014 groeit de bijstand verder

## 1.1 Ontwikkeling volume

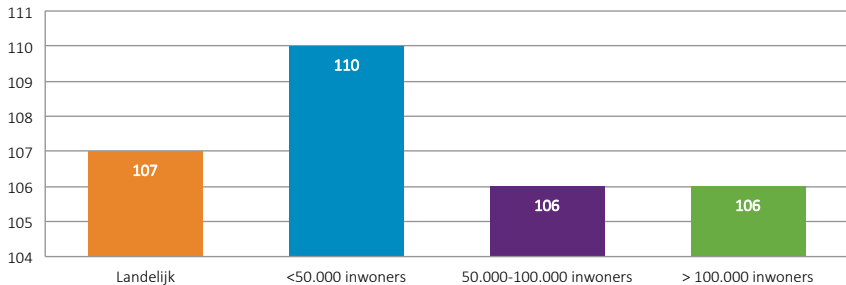
Het bijstandsbestand, gemeten in het aantal betalingen, is in 2013 gemiddeld met 7% gestegen. De toename is daarmee sterker dan voorgaande jaren. De ontwikkeling van de bijstand loopt in lijn met de verslechterde arbeidsmarkt. Het jaar 2013 kent volgens CBS een groot banenverlies en een sterke toename van het aantal WW-uitkeringen.<sup>1</sup>

De groei neemt bij kleine gemeenten sterker toe dan bij grote gemeenten. Deze ontwikkeling is opvallend omdat kleine gemeenten in 2012 juist de minste groei vertoonden.<sup>2</sup>

1. <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/arbeid-sociale-zekerheid/publicaties/artikelen/archief/2014/2014-011-pb.htm>

2. BMC/SGBO, Stimulansz (2013) Nog meer met nog minder - Bevindingen benchmark WWB 2012.

Figuur 1. Ontwikkeling volume BUIG 2013, geïndexeerd (n=91)



De ontwikkeling van het volume BUIG 2013 is de ontwikkeling van de WWB, IOAZ en IOAW <65 jaar van 1 januari 2013 t/m 31 december 2013, waarbij januari 2013 is geïndexeerd op 100.

### Volume-ontwikkeling bijstand gemeten

Er zijn verschillende manieren om de ontwikkeling van het bijstandsvolume te volgen. Het volume in deze paragraaf bestaat uit het volume BUIG gemeten in betaalde uitkeringen:

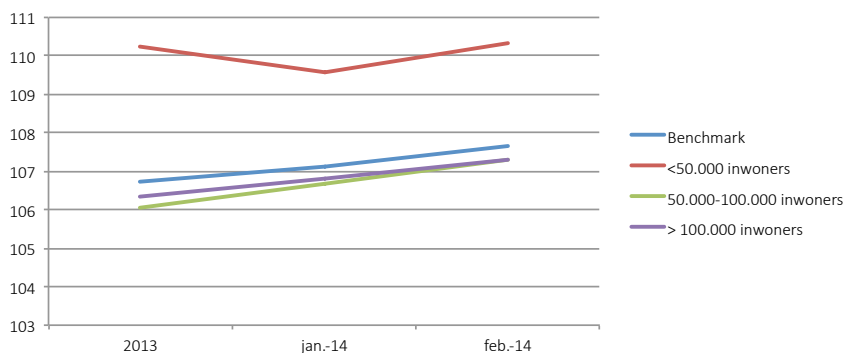
- > **Volume BUIG:** de WWB, IOAW en IOAZ tezamen. BUIG staat voor Bundeling uitkeringen inkomensvoorzieningen gemeenten. WWB 'ers vormen 96% van het bijstandsbestand.
- > **gemeten in betaalde uitkeringen:** dus niet in aantal rechthebbende personen. Het aantal personen met een uitkering zal hoger liggen omdat echtparen gezamenlijk één uitkering krijgen. Het aantal klanten kan daarnaast (beduidend) hoger liggen dan het aantal betalingen omdat geblokkeerde of uitgestelde betalingen niet meetellen in het totaal.

Het meten van betaalde uitkeringen maakt het mogelijk om al een maand na een uitkeringsperiode de volume-ontwikkelingen tussen gemeenten te vergelijken. Dat is een groot voordeel bij benchmarken.

## Groei zet door in 2014

In januari en februari 2014 zet de groei van de bijstand door met respectievelijk 6% en 7%. Kleinere gemeenten zien in januari een lichte terugloop, maar zitten in februari al weer op het oude niveau van begin 2013.

Figuur 2. Ontwikkelingen volume BUIG 2013 en januari en februari 2014, geïndexeerd (n=91)



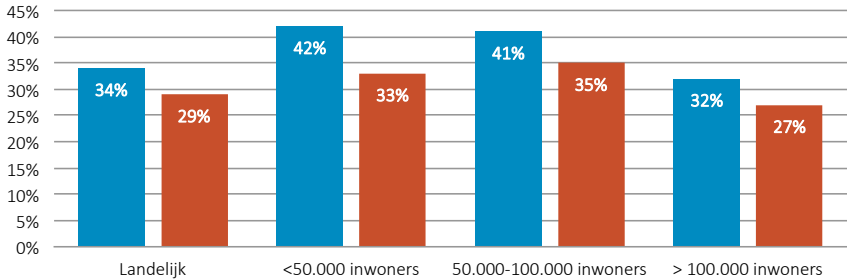
De ontwikkeling van het volume BUIG is de ontwikkeling van de WWB, IOAZ en IOAW <65 jaar van 1 januari 2013 t/m 28 februari 2014, waarbij januari 2013 is geïndexeerd op 100.

## 1.2 In- en uitstroom

De instroom in de bijstand was in 2013 gemiddeld genomen groter dan de uitstroom. Landelijk was de instroom 34%. Dit is het percentage nieuwe instroom ten opzichte van het zittende bestand. De uitstroom was 29%. Dit is het percentage uitstroom ten opzichte van het zittende bestand. Het gaat om de in- en uitstroom in de WWB (96% van het BUIG-bestand).

Het verschil tussen in- en uitstroom is bij kleine gemeenten groter dan bij (middel-)grote gemeenten.

Figuur 3. Percentage in- en uitstroom WWB 2013 (n=90)



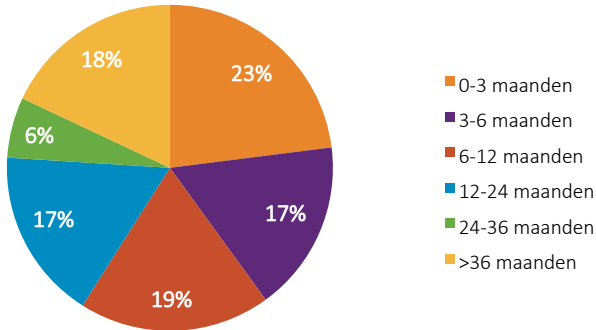
Het instroompercentage is het aantal nieuwe uitkeringen WWB in relatie tot het volume WWB. Het uitstroompercentage toont het aantal beëindigde uitkeringen WWB in relatie tot het volume WWB.

Door het jaar heen fluctueert het instroompercentage. In de (na)zomer is er een daling in de instroom en in oktober volgt een sterke stijging. Veel gemeenten ontvangen in de zomer minder aanvragen en zien de instroom toenemen bij de start van het nieuwe schooljaar. Ook hebben personele omstandigheden, zoals vakanties en wisseling van personeel, invloed op de verwerkingscapaciteit van aanvragen en daarmee het instroompercentage.

### Veel kortdurende uitkeringen

40% van de klanten stroomt binnen een half jaar weer uit en 23% zelfs binnen drie maanden. De vraag is in hoeverre het hier gaat om inschrijvingen die voorkomen hadden kunnen worden. Gemeenten proberen de instroom te verminderen door bijvoorbeeld mensen te stimuleren werk te zoeken in plaats van een uitkering aan te vragen.

Figuur 4. Uitstroom BUIG naar verblijfsduur 2013 (n=85)



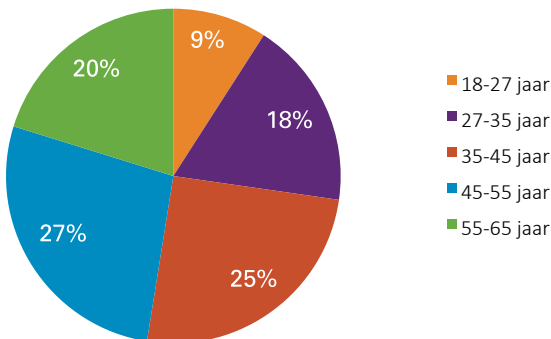
De uitstroom naar verblijfsduur is de uitsplitsing van alle uitstromers in 2013 naar verblijfsduur in een BUIG-regeling.

## 1.3 Kenmerken bijstandsbestand

### Leeftijd

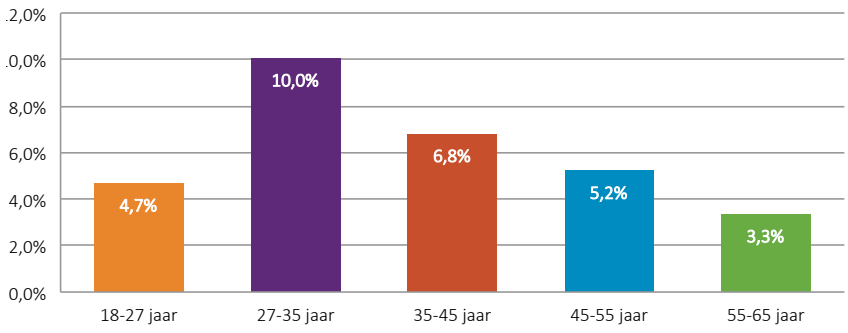
27% van het bijstandsbestand bestaat uit jongeren onder de 35 jaar. 20% bestaat uit ouderen boven de 55. De figuur toont de leeftijdsopbouw van het totale bestand per 31 december 2013.

Figuur 5. Leeftijdsopbouw WWB-bestand ultimo 2013 (n=91)



In alle leeftijdsgroepen is het aantal bijstandsontvangers in 2013 toegenomen. Vooral het aandeel jongeren van 27-35 jaar is gedurende de 2013 gestegen, met name in de kleine gemeenten.

Figuur 6. Instroom WWB 2013 naar leeftijd (n=91)

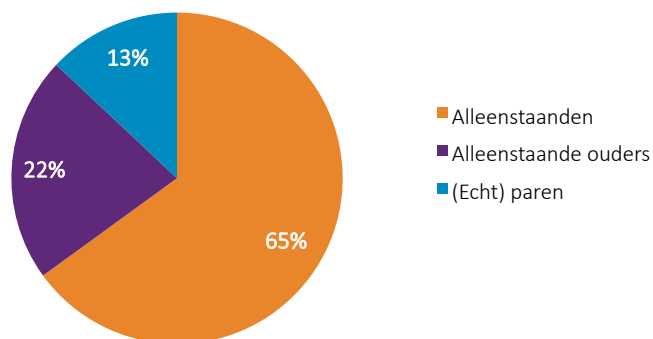


Het instroompercentage is het aantal nieuwe uitkeringen WWB in een leeftijdsgroep in relatie tot het volume WWB in dezelfde leeftijdsgroep.

## Leefvorm

Alleenstaanden vormen de grootste groep mensen in de bijstand. Zij maken bijna tweederde van het totale WWB-bestand uit. De ervaring leert dat de verdeling naar leefvorm van uitkeringsgerechtigden door de jaren heen constant blijft.

Figuur 7. Verdeling WWB-bestand naar leefvorm ultimo 2013 (n=85)



## 1.4 Blik op de toekomst

In het Centraal Economisch Plan van maart 2014, raamt het CPB de groei van het aantal bijstandsuitkeringen in 2014 op 6,6%. Hoewel de economie weer gaat groeien, blijft de werkloosheid stijgen en de werkgelegenheid dalen. In 2015 stijgt het aantal bijstandsuitkeringen verder, al vlakt de groei sterk af.

Tabel 2. Raming ontwikkeling volume BUIG 2014 en 2015

	2013	2014 (raming)	2015 (raming)
Bijstand (WWB/IOAW/IOAZ)	361.000	385.000	390.000
Ontwikkeling		6,6%	1%

Bron: CPB

## Uitzendsector biedt kansen

Vanaf 2015 voorspelt het CPB een groei van de werkgelegenheid. In 2014 trekt de uitzendsector al aan.<sup>3</sup> Eén op de vier bijstandsgerechtigden die uitstroomt naar werk, doet dat via een uitzendbaan en een groei in deze sector biedt daarom kansen. Daartegenover staat dat andere sectoren, waar traditiegetrouw veel bijstandsgerechtigden aan de slag gaan, te kampen hebben met een afname van het aantal banen. Het gaat om handel, horeca en reparatie en de zorg.<sup>4</sup>

Tabel 3. Ontwikkeling aantal banen in sectoren met veel in- en uitstroom in de WWB

Sector	Instroom WWB vanuit werk	Uitstroom WWB naar werk	Groei banen in 2013 (raming)	Groei banen in 2014 (raming)
Uitzendbureaus	38%	39%	-10.000	6.000
Handel, horeca en reparatie	18%	15%	-20.000	-5.000
Gezondheids- en welzijnszorg	11%	12%	-20.000	-21.000
Alle sectoren gezamenlijk	100%	100%	-143.000	-66.000

Bron: SEOR en UWV.

De SEOR-cijfers over de in- en uitstroom WWB gaan over de periode 2005-2008.

3. CPB (2014) Centraal Economisch Plan, 2014.

4. Tanis et al. (2012) Cliëntstromen in de Suwi-keten 2005-2008. UWV (2014) UWV Landelijke Arbeidsmarktprognose 2014, update februari 2014.



## Participatiewet leidt tot extra bijstandsgerechtigden

De Participatiewet zal leiden tot een verdere toename van het aantal bijstandsgerechtigden. Deze toename is het gevolg van het afsluiten van de Wsw en het beperken van de instroom in de Wajong. Hoe groot de toename daadwerkelijk zal zijn, blijft een slag in de lucht. Een deel van de mensen die op gemeenten af komt zal aan het werk kunnen en heeft geen bijstandsuitkering nodig. Een ander deel zal geen recht hebben op een bijstandsuitkering, bijvoorbeeld vanwege het bezit van vermogen.

SZW schat het aantal personen dat bij de gemeente een beroep kan doen op ondersteuning in 2015 groeit met 6.000 personen. Tot en met 2018 gaat het om 42 duizend extra mensen.<sup>5</sup> Dit is inclusief studenten die in aanmerking komen voor een studietoelage.

5. [www.divosa.nl/actueel/nieuws/szw-schat-toename-doelgroep-participatiewet-tot-en-met-2018-op-42000](http://www.divosa.nl/actueel/nieuws/szw-schat-toename-doelgroep-participatiewet-tot-en-met-2018-op-42000)

# Hoofdstuk\_2

## Participatie

# Participatie

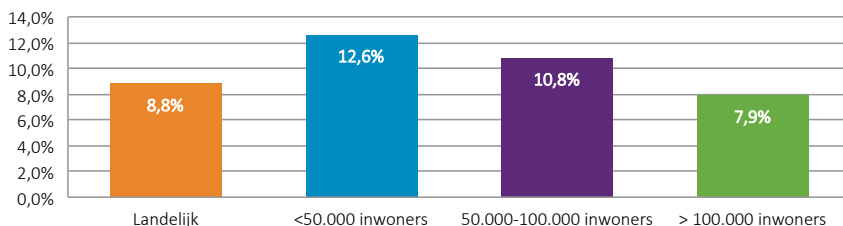
- > 9% van de bijstandsuitkeringen is een aanvulling op inkomsten uit werk
- > Gemiddeld zijn de inkomsten uit werk € 503,- per maand
- > 11% van de bijstandsgerechtigden heeft een volledige ontheffing van de arbeidsplicht

## 2.1 parttime werk

9% van de WWB-uitkeringen was eind 2013 een aanvulling op inkomsten uit werk. Het gaat meestal om een kleine deeltijdbaai. Omdat deze bijstandsgerechtigden met dit werk niet het sociaal minimum verdienen, vult de sociale dienst hun inkomsten aan tot de bijstandsnorm.

De mate waarin bijstandsgerechtigden parttime werk hebben, verschilt naar gemeentegrootte. Vooral in kleine en middelgrote gemeenten hebben bijstandsgerechtigden relatief gezien vaker naast hun uitkering inkomsten uit werk.

Figuur 8. Percentage klanten dat parttime werkt ultimo 2013 (n=91)



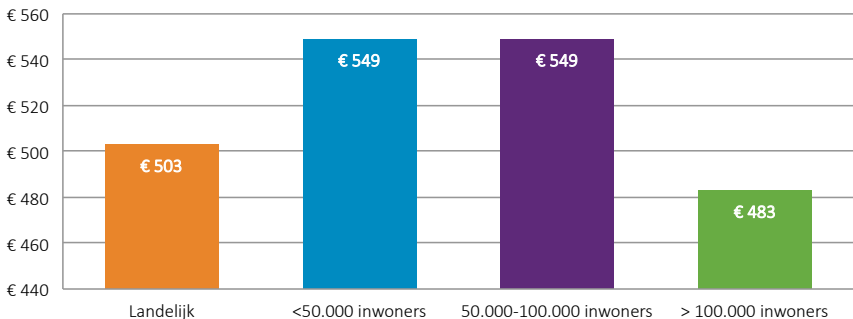
Het percentage klanten dat parttime werkt is het aandeel klanten met inkomsten uit werk op het totaal aantal WWB-uitkeringen ultimo 2013.

Er zijn twee mogelijke verklaringen voor de verschillen tussen gemeenten in het percentage klanten met een deeltijdbaan. Ten eerste hebben grote gemeenten relatief gezien meer bijstandsgerechtigden die langdurig een uitkering ontvangen. De grote omvang van dit zogenoemde ‘granieten bestand’ met een grote afstand tot de arbeidsmarkt drukt mogelijk het percentage klanten dat parttime werkt. Ten tweede is het stimuleren van parttime werk een relatief nieuwe ontwikkeling en verschillen gemeenten in de mate waarin zij dit nieuwe beleid hebben vormgegeven en geïmplementeerd.

### Gemiddelde inkomsten parttime werkende klanten

Bijstandsgerechtigden met inkomsten uit werk verdienen gemiddeld € 503,- per maand. De inkomsten kunnen sterk verschillen. De hoogte van het loon is immers afhankelijk van de omvang van de deeltijdbaan, het type werkzaamheden en de hoogte van de beloning.

Figuur 9. Gemiddelde maandelijkse inkomsten parttime werkende klanten 2013 (n=91)



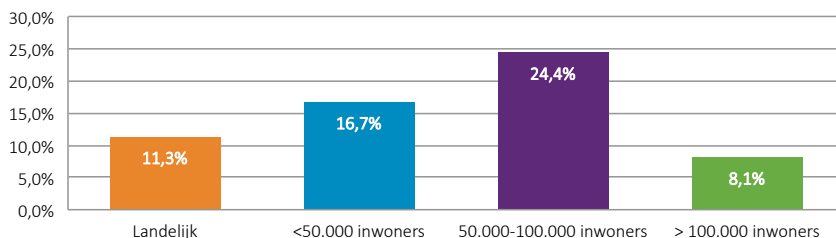
De gemiddelde inkomsten is het totaal aan inkomsten op landelijk niveau gedeeld door de som van het aantal inhoudingen op betaalde uitkeringen gedurende 12 maanden.

## 2.2 Ontheffingen en tegenprestatie

### Volledige ontheffingen

11% van de bijstandsgerechtigden met een WWB-uitkering heeft een volledige ontheffing van de arbeidsplicht.<sup>6</sup> Vooral middelgrote gemeenten verlenen volledige ontheffingen. Gemeenten kunnen een ontheffing verlenen wanneer klanten om medische of sociale redenen niet beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt. Ook is het mogelijk om ouders met kinderen onder de vijf jaar een ontheffing te verlenen.

Figuur 10. Percentage klanten met een volledige ontheffing van de arbeidsplicht ultimo 2013 (n=91)



Het percentage klanten met een volledige ontheffing van de arbeidsplicht is het aandeel WWB-klanten met een ontheffing op het totaal aantal WWB-uitkeringen ultimo 2013.

In de praktijk kan het aantal ontheffingen hoger liggen omdat gemeenten een gedeeltelijke ontheffing van de arbeidsplicht niet hoeven te registreren voor de statistieken.<sup>7</sup> Daarnaast is het mogelijk dat mensen een ‘informele ontheffing’ krijgen, wat inhoudt dat zij geen verplichting krijgen opgelegd om actief aan hun re-integratie te werken.<sup>8</sup>

6. Dit percentage is niet te vergelijken met het percentage dat de Divosa-monitor tot nu toe rapporteerde. De 11% is gebaseerd op het aantal volledige ontheffingen zoals geregistreerd in de Bijstandsuitkeringenstatistiek. Eerdere Divosa-monitoren rapporteerden volledige én gedeeltelijke ontheffingen tezamen en waren gebaseerd op ongewogen enquête-resultaten.

7. CBS (2012) Richtlijnen voor de Bijstandsuitkeringenstatistiek vanaf januari 2013.

8. Inspectie SZW (2013) De invloed van ontheffingen op de arbeidsparticipatie van WWB'ers.

## Tegenprestaties

Sinds januari 2012 kan een gemeentebestuur van bijstandsgerechtigden verlangen zij voor het ontvangen van een uitkering een tegenprestatie verrichten. In tegenstelling tot de re-integratieplicht hoeft deze nieuwe verplichting niet bij te dragen aan het vergroten van kansen op terugkeer naar de arbeidsmarkt.

Het opleggen van een tegenprestatie wordt nauwelijks en veelal niet correct geregistreerd. Dit komt doordat veel gemeenten nog geen tegenprestatie opleggen of dat alleen doen voor een kleine groep klanten die aan een pilot meedoet. Het is daardoor niet bekend hoeveel gemeenten een tegenprestatie van hun klanten verlangen en in welke mate zij dat doen.<sup>9</sup>

Gemeenten die al een tegenprestatie opleggen, integreren het instrument over het algemeen in hun bestaande participatie- en re-integratiebeleid. De meeste gemeenten zetten het in voor alle bijstandsgerechtigden, hoewel zij uitzonderingen maken voor klanten die bijvoorbeeld snel aan het werk kunnen, klanten die al deeltijd- of vrijwilligerswerk hebben en klanten die in een re-integratietraject zitten. Een deel van de gemeenten focust op de groep mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.<sup>10</sup>

Er is discussie over de tegenprestatie. Allereerst speelt de vraag welke activiteiten als tegenprestatie kunnen worden uitgevoerd. De meeste gemeenten laten mensen vrijwilligerswerk doen bij maatschappelijke organisaties. Daarnaast speelt de discussie in hoeverre een tegenprestatie verplicht kan zijn. Meerdere gemeenten geven de voorkeur aan vrijwilligheid: zij stimu-

9. De Inspectie SZW deed hier wel onderzoek naar. Zij benaderde in 2012 103 gemeenten waar het vermoeden bestond dat zij een tegenprestatie uitvoerden. 78 gemeenten gaven aan ermee bezig te zijn. 35 gemeenten voerden het beleid ook daadwerkelijk uit. In: Inspectie SZW (2013) Voor wat, hoort wat. Een beschrijving van de uitvoering van de tegenprestatie naar vermogen door gemeenten.

10. Ibidem.

leren klanten om een vrijwillige activiteit op te pakken die bij hen past en geven klanten invloed op de keuze van activiteiten.<sup>11</sup>

## 2.3 Blik op de toekomst

Met de komst van de Participatiewet komen gemeenten voor de uitdaging te staan om meer mensen naar werk te begeleiden met minder middelen. In het voorjaar van 2014 zijn zij al volop bezig met het opbouwen van een regionaal werkbedrijf. Gemeenten zijn in de lead en werken op dit vlak samen met andere gemeenten, UWV, sw-bedrijven, onderwijsinstellingen en werkgevers- en werknemersorganisaties. Na de zomer zullen in alle gemeenten beslissingen zijn gevallen over de koers voor de nieuwe Participatiewet.

### Grotere focus op werkgever

De Participatiewet legt de focus de komende jaren nog scherper op de werkgever en de mogelijkheden op de reguliere arbeidsmarkt. Om zoveel mogelijk mensen te activeren verkennen gemeenten de mogelijkheden van detachering, arbeidspools en parttime werk. De garantiebannen die werkgeversorganisaties hebben toegezegd in het Sociaal Akkoord, moeten de komende jaren meer werkplekken opleveren voor mensen met een arbeidsbeperking.

### Aan het werk in de wijk

Voor de ontwikkeling van het nieuwe beschutte werk, voor de invulling van de tegenprestatie en voor de activering van mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, kijken gemeenten steeds vaker naar mogelijkheden in de wijk. Deze ontwikkeling is niet nieuw, maar krijgt een nieuwe impuls met de decentralisaties van zorgtaken naar de gemeenten en de ontwikkeling van wijkteams. Gemeenten onderzoeken hoe zij beschut werk en dagbestedingsactiviteiten kunnen combineren en bekijken of vrijwilligers een meer expliciete rol kunnen spelen bij het uitbreiden en opbouwen van collectieve voorzieningen in de wijk.

---

11. Ibidem.

# Hoofdstuk\_3

Handhaving



# Handhaving

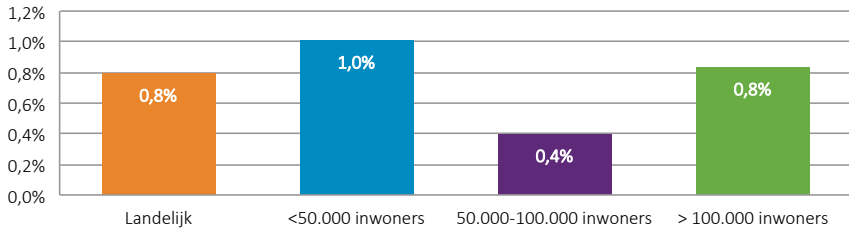
- > Op 0,8% van de betalingen is in 2013 een maatregel toegepast
- > De landelijke fraudequote is 7,4%
- > Het gemiddelde bedrag van een fraudevordering is € 2.507,-

## 3.1 Omvang maatregelen

Als bijstandsgerechtigden de aan hun opgelegde verplichtingen niet nakomen, kunnen sociale diensten hen korten op hun uitkering. En ook bij misbruik van middelen en bij fraude kunnen sociale diensten een maatregel opleggen. Op 0,8% van de betalingen is in 2013 een dergelijke maatregel toegepast. Deze maatregelquote is het totaal aantal betalingen in een jaar waarop een maatregel is toegepast, gedeeld door het totaal aantal betalingen in een jaar. Omdat een persoon meerdere maanden een maatregel opgelegd kan krijgen, zal het percentage personen waarbij fraude is geconstateerd lager zijn.

Kleine gemeenten hebben relatief gezien een hoge en middelgrote gemeente juist een lage maatregelquote. Dat betekent dat kleine gemeenten vaker een maatregel toepassen. De omvang van de maatregelquote hangt vooral af van het gemeentelijke beleid en de uitvoering daarvan.

Figuur 11. Maatregelquote 2013 (n=91)



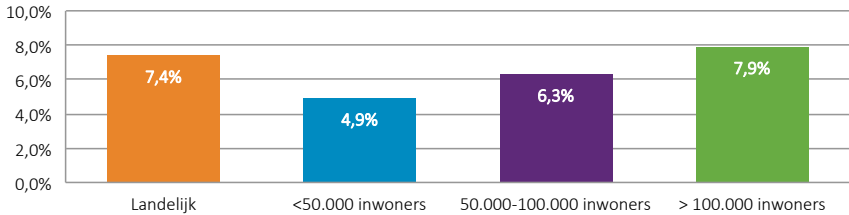
De maatregelquote is het aantal betalingen in een jaar waarop een maatregel is toegepast, gedeeld door het totaal aantal betalingen voor een bijstandsuitkering (BUIG) in hetzelfde jaar.

## 3.2 Fraude

De benchmarkgemeenten ontdekten in 2013 bijna 15.000 gevallen van fraude. De fraudequote in 2013 komt daarmee op 7,4%. De fraudequote is een maat om het totaal aantal geconstateerde fraudegevallen tussen gemeenten van verschillende omvang met elkaar te vergelijken. Hoe hoger de fraudequote, hoe meer fraude is opgespoord. Het gaat om het totaal aantal geconstateerde fraudegevallen in een jaar, gedeeld door het gemiddelde aantal bijstandsuitkeringen (BUIG) in hetzelfde jaar.

Middelgrote en grote gemeenten scoren beter op de fraudequote dan kleine gemeenten. Hier zijn (tegengestelde) verklaringen voor. Het kan zijn dat kleine gemeenten beter zicht hebben op hun klantenbestand waardoor fraude minder voorkomt. Aan de andere kant is het mogelijk dat kleine gemeenten minder fraude constateren omdat zij minder actief zijn in het bestrijden van fraude. Bijvoorbeeld omdat zij de sociale recherche moeten inhuren bij een andere gemeente.

Figuur 12. Fraudequote 2013 (n=85)

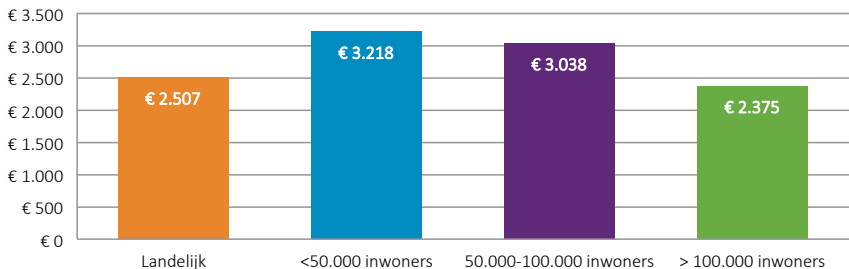


De fraudequote is het totaal aantal geconstateerde fraudegevallen in een jaar, gedeeld door het gemiddelde aantal bijstandsuitkeringen (BUIG) in hetzelfde jaar.

### Gemiddeld bedrag fraudevorderingen

Gemiddeld genomen gaat het bij de nieuw geconstateerde fraudegevallen in 2013 om een bedrag van € 2.507,- per vordering. De gemiddelde fraudebedragen zijn bij grote gemeenten lager dan bij middelgrote en kleine gemeenten. Omdat grote gemeenten meer fraude constateren, kan dit een indicatie zijn dat zij fraude eerder opsporen en zo de schade weten te beperken.

Figuur 13. Gemiddeld bedrag fraudevorderingen 2013 (n=84)



Het gemiddeld bedrag per fraudevordering is het totaal bedrag aan nieuwe vorderingen fraude in 2013 gedeeld door het aantal nieuwe vorderingen in 2013.

## Verschillen in resultaten én beleid

Het bestrijden van misbruik van sociale uitkeringen vraagt voortdurende aandacht van gemeenten en Rijk. De bestrijding is kostbaar, maar kan ook tot veel besparingen leiden. Uit de benchmark blijkt dat gemeenten op dit onderwerp verschillende resultaten behalen. Er zijn gemeenten met een lage fraudequote en een hoog gemiddeld fraudebedrag. Andere gemeenten constateren veel fraudegevallen maar innen een laag gemiddeld fraudebedrag. Dit is te verklaren door verschillen in aanpak tussen gemeenten.

Omdat niet bekend is hoeveel gevallen van misbruik daadwerkelijk plaatsvinden, is niet op voorhand te bepalen of het aantal geconstateerde fraudegevallen een gevolg is van een goed fraudeopsporingsbeleid of van een slecht werkende poortwachtersfunctie. Evident is dat bij hoge gemiddelde bedragen van geconstateerde fraude het misbruik van de uitkering laat is geconstateerd. Een laag gemiddeld fraudebedrag vormt een indicatie dat de fraude vroeg is ontdekt.

## 3.3 Blick op de toekomst

De Fraudewet, die sinds 1 januari 2013 van kracht is, kan de komende jaren leiden tot een toename van het aantal vorderingen. Ook kan het uitstaande bedrag aan te innen bedragen wegens fraude oplopen. De Fraudewet verplicht gemeenten om bijstandsgerechtigden die de inlichtingenplicht niet nakomen, te sanctioneren en een boete op te leggen.

### Gaat Fraudewet tot meer uitstaande vorderingen leiden?

De WWB-maatregelen die per 1 januari 2015 ingaan, kunnen het aantal vorderingen verder vergroten. De maatregelen bevatten een aanscherping van de arbeidsverplichtingen van een bijstandsgerechtigde. Die is verplicht te verhuizen voor een baan, moet Nederlands spreken en netjes gekleed op een sollicitatiegesprek verschijnen. Wie zich niet aan de regels houdt, kan tot drie maanden worden gekort op de uitkering. Of een strengere wetgeving ook

daadwerkelijk leidt tot vaker sanctioneren is overigens de vraag. Dit vraagt een cultuuromslag bij bijstandsgerechtigden en medewerkers van sociale diensten. Uit onderzoek blijkt dat medewerkers die de sancties moeten opleggen, rekening houden met de verwijtbaarheid, mogelijke schulden en kansen op re-integratie van de persoon in kwestie. Ook speelt mee dat het opleggen van een sanctie vaak een ingewikkelde procedure is.<sup>12</sup>

### De Fraudewet in het kort

De Fraudewet (officieel de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving) stelt dat ontvangers van een uitkering bij overtredingen het teveel ontvangen bedrag volledig moeten terugbetalen. Daar bovenop krijgen ze in beginsel hetzelfde bedrag als boete. Als zij binnen vijf jaar opnieuw in de fout gaan wordt de boete nog hoger, namelijk 150% van het gefraudeerde bedrag. UWV, de SVB of de gemeente verrekenen deze tweede boete direct met de uitkering, zodat de fraudeur tijdelijk geen uitkering meer ontvangt. Bij een bijstandsuitkering is dat maximaal drie maanden, voor de andere uitkeringen maximaal vijf jaar.

### Uitvoeringsproblemen en evaluatie Fraudewet

Diverse gemeenten lopen bij het uitvoeren van de Fraudewet tegen knelpunten aan.<sup>13</sup> In het voorjaar van 2014 evalueert het Rijk de wet. Mogelijk leidt dat op termijn tot aanpassingen. Belangrijk knelpunt is de proportionaliteit van de boete in relatie tot de zwaarte van het vergrijp. Een harde aanpak en (hoge) boetes zorgen er bovendien voor dat belanghebbenden sneller in de financiële problemen komen. Schulden en een harde aanpak kunnen een negatieve invloed hebben op de re-integratie: problematische schulden leiden vaker tot herhaling van fraude en een harde aanpak kan leiden tot een lagere motivatie voor het zoeken naar werk.

12. SCP (2012) Verzorgd uit de bijstand. De rol van gedrag, uiterlijk en taal bij de re-integratie van bijstandsontvangers.

13. <http://www.divosa.nl/actueel/nieuws/fraudewet-leidt-tot-knelpunten-in-de-uitvoering>

# Hoofdstuk\_4

Bedrijfsvoering

# Bedrijfsvoering

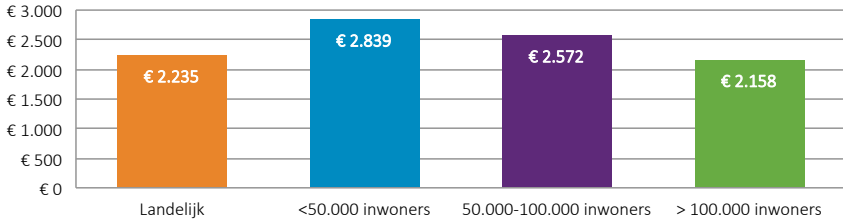
- > De gemiddelde personele uitvoeringskosten per klant zijn landelijk € 2.235,- per jaar
- > 14,7% van de totale loonkosten bestaat uit inhuur derden
- > Gemiddeld hebben sociale diensten 26 klanten per fte
- > De gemiddelde doorlooptijd voor een WWB-aanvraag is 31 dagen

## 4.1 Personele kosten per klant

De gemiddelde personele uitvoeringskosten per bijstandsklant zijn landelijk € 2.235,-. Het gaat hier om de uitvoeringskosten van de BUIG-regelingen in 35 gemeenten gemeten in personeelskosten en de kosten voor inhuur van externen. Dit bedrag is gedeeld door het gemiddelde aantal bijstandsklanten in 2013 om een indicatie te krijgen van de kosten per klant. De uitvoeringskosten voor huisvesting, ict en overige kosten zijn niet meegerekend, dus de daadwerkelijk gemaakte kosten per klant liggen hoger.

De personele uitvoeringskosten bij kleine gemeenten zijn veelal hoger dan bij (middel)grote gemeenten. Dit bevestigt het beeld dat grote gemeenten goedkoper kunnen werken door een groter aantal klanten. Zij kunnen een aantal processen standaardiseren en efficiënter uitvoeren.

**Figuur 14. Gemiddelde personele uitvoeringskosten per klant, inclusief inhuur derden 2013 (n=35)**

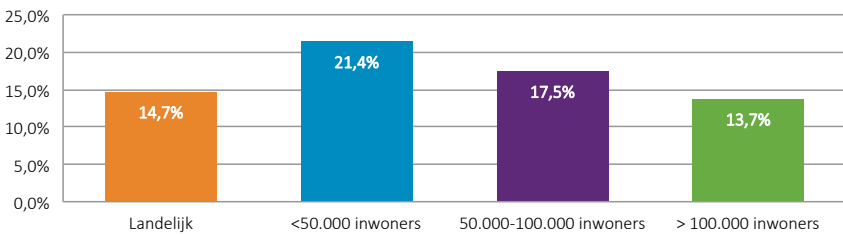


De kosten per klant is het totaal aan personele kosten voor de uitvoering van de BUIG (dus WWB, IOAW, IOAZ en BBZ), inclusief de kosten inhuur derden, gedeeld door het

### Meer inhuur bij kleine gemeenten

Het aandeel inhuur derden in de totale loonkosten is gemiddeld 14,7%. Kleine gemeenten huren relatief vaker externen in dan (middel)grote gemeenten. Dit draagt bij aan de hogere gemiddelde kosten per klant bij kleine gemeenten.

**Figuur 15. Aandeel inhuur derden in de totale loonkosten 2013 (n=35)**



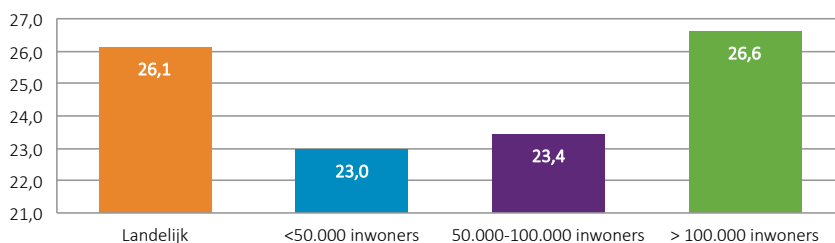
Het aandeel inhuur derden zijn de kosten voor de inhuur van externen afgezet tegen de totale personele kosten.



## 4.2 Klanten per fte

Gemiddeld hebben sociale diensten 26 klanten per fte (full time equivalent of voltijdmedewerker). Hierbij is het totaal aan fte's dat betrokken is bij de uitvoering van de BUIG-regelingen, gedeeld door het gemiddeld aantal klanten. Tegenover elke voltijd medewerker staan dus gemiddeld 26 bijstandsklanten. Grote gemeenten hebben meer klanten per fte dan middelgrote en kleine gemeenten.

Figuur 16. Gemiddeld aantal klanten per fte (inclusief inhuur derden) 2013 (n=30)



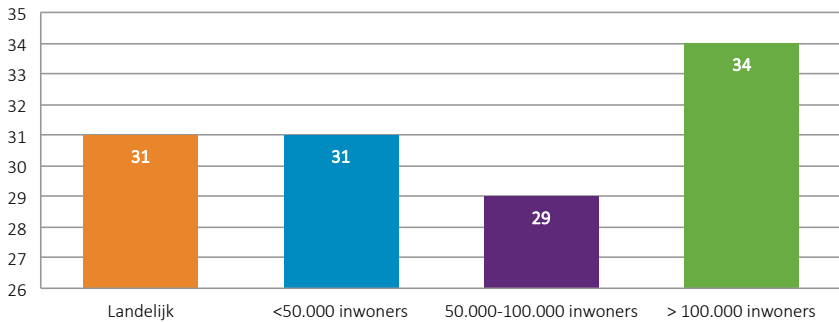
Het aantal klanten per fte is het totaal aantal fte's dat bij de uitvoering van de BUIG is betrokken, gedeeld door het gemiddeld aantal BUIG-klanten in een jaar. Indirecte functies, zoals automatisering en management zijn meegerekend.

## 4.3 Snelheid van afhandeling aanvragen

In 2013 is de gemiddelde doorlooptijd in een gemeente voor een aanvraag van een WWB-uitkering 31 dagen. Middelgrote gemeenten hebben de kortste doorlooptijd. Grote gemeente de langste.

In de afgelopen jaren is de doorlooptijd voor een aanvraag van een WWB-uitkering afgenomen. In het kader van administratieve lastenverlichting en de ingevoerde Wet op de eenmalige gegevensuitvraag (WEU) in 2008 hebben veel gemeenten processen versimpeld en versneld door gegevens te gebruiken die al voorhanden zijn. De wettelijke verplichting om voorschotten te verstrekken als op een aanvraag niet binnen 56 dagen is beslist, stimuleert gemeenten daarnaast om de gemiddelde behandeltijd binnen de perken te houden.

Figuur 17. Gemiddelde doorlooptijd aanvraag WWB 2013 in dagen (n=91)



Het gaat hier om ongewogen gegevens (zie ook de leeswijzer).

## 4.4 Blik op de toekomst

De kosten van gemeenten zijn niet een op een vergelijkbaar, maar wel het beste startpunt om de efficiëntie van een organisatie onder de loep te nemen. Beleidskeuzes kunnen de verschillen verklaren, maar ook de manier waarop de sociale dienst georganiseerd is, de mate waarin een gemeente kiest voor het uitbesteden van werkzaamheden en het takenpakket van de organisatie.

## **Fuseren met het sw-bedrijf**

De komende jaren zal er in de bedrijfsvoering bij gemeenten veel veranderen. Een recente ontwikkeling is dat gemeentelijke sociale diensten fuseren met het sw-bedrijf. Hoewel deze organisaties net als de bestaande sociale diensten verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de bijstand, zijn ze wel anders georganiseerd omdat ze veel meer 'in eigen huis' doen. In andere gemeenten is juist een beweging de andere kant op gaande: een deel van de taken en bijbehorend personeel verschuift naar de wijkteams. Tegelijkertijd gaan er taken naar regionaal niveau zodat de gemeentelijke organisatie die belast is met de uitvoering van de bijstand vooral de functie van backoffice krijgt.

## **Meer intergemeentelijke samenwerking**

Ook het aantal intergemeentelijke samenwerkingsverbanden voor de uitvoering van de bijstand is (weer) aan het toenemen. Bij de invoering van de Participatiewet zal ongeveer 70% van de gemeenten voor de uitvoering van die wet zijn aangesloten bij een officieel samenwerkingsverband.<sup>14</sup> De meest bekende vorm van samenwerking is een intergemeentelijke sociale dienst. Ook zijn er gemeenten waar het UWV, de kredietbank en - ook hier weer - het sw-bedrijf bij de samenwerking betrokken zijn.

## **Benchmark biedt zicht op efficiency van nieuwe uitvoeringsconstructen**

De Divosa Benchmark maakt het voor gemeenten mogelijk om zich te vergelijken met gemeenten die gekozen hebben voor eenzelfde organisatievorm. In de toekomst bieden de bedrijfsvoeringsgegevens uit de benchmark de mogelijkheid om de verschillen in resultaten tussen de organisatievormen te onderzoeken.

---

14. Divosa-monitor factsheet (2013) Intergemeentelijke samenwerking.

# De Divosa Benchmark: makkelijk en overzichtelijk

Makkelijker en overzichtelijker. Dat kenmerkt de nieuwe Divosa Benchmark die vanaf 1 april 2013 de oude benchmarks WWB en Re-integratie vervangt. Gemeenten kunnen hiermee - vrijwel zonder handmatige invoer van gegevens - hun aanpak meten en vergelijken met andere gemeenten. Zo helpt de benchmark hen nog betere resultaten te boeken en deze inzichtelijk te maken.

## Gestructureerd leren en ontwikkelen

Divosa roept alle sociale diensten op aan de benchmark mee te doen. Niet alleen omdat leden hiermee hun resultaten kunnen spiegelen aan andere gemeenten en daarvan kunnen leren, maar ook omdat de benchmark op landelijk niveau zichtbaar maakt wat het resultaat is van de inspanningen die zij verrichten. Zeker in een periode waarin fors moet worden bezuinigd, loont het te kunnen aantonen hoe groot de toegevoegde waarde van sociale diensten is voor de samenleving. Bovendien helpt de benchmark de sector zich verder te verbeteren.

De nieuwe Divosa Benchmark is ontwikkeld in nauwe samenwerking met Stimulansz en BMC Onderzoek (voorheen BMC/SGBO) en geeft eenduidig inzicht op basis van indicatoren als het aantal klanten dat uitstroomt naar werk en de kosten per klant. Om tegemoet te komen aan de verschillen tussen gemeenten is de benchmark modulair opgebouwd. Naast een basisvariant zijn er verdiepende modules.

## Vergelijken met andere gemeenten, ISD-en en arbeidsmarktregio 's

Deelnemende gemeenten kunnen hun ontwikkelingen op alle indicatoren maandelijks volgen en ontvangen daarnaast een jaarrapportage. In het online benchmarkplatform kunnen gemeenten rapportages maken waarin zij hun resultaten vergelijken met andere organisaties, of op andere niveaus zoals arbeidsmarktregio, Coropgebied of Provincie.

## **Benchlearnen**

In de verdiepende module krijgt de gemeente naast een meer uitgebreide maandelijkse rapportage de mogelijkheid tot benchlearning in de vorm van bijeenkomsten met andere gemeenten. Ook een individueel advies- of managementgesprek behoort tot de mogelijkheden. Benchlearning wil zeggen dat wordt gekeken naar het verhaal achter de cijfers. Dit alles kan de nodige discussiestof opleveren en gemeenten kunnen op deze manier veel van elkaar leren.

## **In 2014 kostenloos uitproberen**

In 2014 kunnen gemeenten de Divosa Benchmark kostenloos uitproberen dankzij een bijdrage van het ministerie van SZW.

De deelnamekosten voor 2015 bestaan uit een vast bedrag per deelnemer plus een bedrag per inwoner. Naast deelname aan de Divosa Basisbenchmark kunnen gemeenten afzonderlijk lid worden van een aanvullende module.

## **Meer informatie en inschrijven?**

Meer informatie over de Divosa Benchmark en inschrijfformulieren vindt u op [www.divosa-benchmark.nl](http://www.divosa-benchmark.nl).

Deze rapportage is een co-productie van BMC Onderzoek, Divosa en Stimulansz



## Colofon

### Uitgave

© mei 2014, Divosa, Utrecht

### Auteurs

Marije van Dodeweerd, Divosa  
Susan van Klaveren, BMC Onderzoek  
Waling Koning, Stimulansz  
Henk Meijeren, Stimulansz  
Carla Vianen, BMC Onderzoek  
Simon Wajer, BMC Onderzoek

### Vormgeving

Marion Klerken, YON-vormgeefwerk



Koningin Wilhelminalaan 5 | Postbus 2758 | 3500 GT Utrecht  
T 030 - 233 23 37 | F 030 - 233 37 26 | info@divosa.nl

[www.divosa.nl](http://www.divosa.nl)

