

## INHOUD

Het uitkeringenbestand	2
Werkplein Enschede	3
Re-integratie en participatie	4
Jongeren	5
Armoedebeleid	6
Handhaving en debiteurenbeheer	7
De burger centraal	8

### Extra:

Bijlage I: Bestandsontwikkeling, -samenstelling, arbeidsverplichtingen, aanvragen en uitgaven levensonderhoud	9
Bijlage II: In- en uitstroom	9
Bijlage III: Educatie en inburgering	10
Bijlage IV: Armoedebeleid	10
Bijlage V: Debiteuren, Handhaving	11
Bijlage VI: Kwaliteit dienstverlening	11
Bijlage VII: Re-integratieinstrumenten W&B 2009	12

## Aantal bijstandsgerechtigden flink toegenomen

Het aantal mensen in de bijstand is in 2009 als gevolg van de crisis in hoog tempo toegenomen. Na jaren van daling is de omslag voor Enschede dramatisch. Op 1 januari 2009 was het aantal bijstandsuitkeringen nog 4141, het jaar eindigde met een aantal van 4747 uitkeringen voor de leeftijdsgroep van 27 tot 65 jaar en 123 uitkeringen voor jongeren onder de 27. Deze toename betekende een forse aanslag op het beschikbare budget. Succesvolle jaren van re-integratietrajecten en projecten om mensen uit de bijstand naar een baan te helpen, worden - als naar de aantallen wordt gekeken - in één jaar weggevaagd.

## Meerjarige Aanvullende Uitkering voor Enschede

Enschede wordt al sinds jaren geconfronteerd met een structureel tekort op het Inkomensdeel. Daarom is begin 2009 een verzoek ingediend bij het Ministerie van Sociale Zaken voor de zogenaamde Meerjarige Aanvullende Uitkering (MAU). Onderdeel van de beoordeling van de MAU was een onderzoek door de Inspectie voor Werk en Inkomen (IWI). Zij hebben in Enschede ad random 100 dossiers van klanten doorgelicht om te kijken of het tekort op het I-deel te wijten zou zijn aan de organisatie van W&B. Dit laatste bleek absoluut niet het geval te zijn; de inspectie was erg tevreden over onze eigen re-integratie-inspanningen en benadering van klanten. Eind 2009 is de MAU-aanvraag dan ook toegekend. Dit betekent dat Enschede over de periode 2009 - 2011 in totaal een bedrag van 10 miljoen ontvangt als bijdrage in het tekort op het inkomensdeel.

# Voorwoord Myra Koomen, wethouder Werk en Inkomen

Voor u ligt het Jaarverslag 2009 Werk en Bijstand. We blikken hierin terug op de resultaten die we hebben behaald met onze inspanningen om zoveel mogelijk inwoners van Enschede die afhankelijk zijn van een WWB-uitkering, te helpen financieel onafhankelijk te worden. De recessie heeft echter nogal wat roet in het eten gegooid. Daalde het aantal mensen met een WWB-uitkering de laatste jaren gestaag in de richting van 4000, op dit moment zitten we aan de verkeerde kant van de 5000 uitkeringen. Het resultaat van zes jaar inspanningen werd binnen een jaar teniet gedaan.

Met name de situatie van jongeren baart me zorgen. Teveel jongeren zijn afhankelijk van een uitkering en teveel jongeren verlaten het onderwijs zonder startkwalificatie. Met de invoering van de nieuwe Wet Investeren in Jongeren (WIJ) krijgen we meer mogelijkheden om dit tijt te keren. Met de WIJ wordt terecht de nadruk gelegd op werk en opleiding. Om voldoende leer-werk banen te vinden hebben we de inzet van werkgevers nodig.

Verder leggen we de nadruk op het 'arbeidsfit' houden van mensen die nu zonder werk zijn. Over enkele jaren worden we geconfronteerd met de vergrijzing van de arbeidsmarkt. De vervangingsvraag die hieruit voortkomt biedt ook kansen voor bedrijven en mensen die nu zijn aangewezen op een uitkering. Daarom is werk in de vorm van een baan op de arbeidsmarkt of in de vorm van een klimop baan belangrijk. Binnen enkele jaren komen er weer kansen voorbij. De mensen die nu nog afhankelijk zijn van een uitkering moeten we nu voorbereiden op de kansen van morgen.

Met het armoedebeleid leggen we de nadruk op preventie. We willen voorkomen dat kinderen



de dupe worden van de portemonnee van hun ouders. Ik ben erg onder de indruk van de armoedeconferenties die we sinds enkele jaren organiseren. Inmiddels hebben we deze inspirerende bijeenkomsten omgedoopt in solidariteitsconferenties. Ruim 15 maatschappelijke en kerkelijke organisaties nemen hier aan deel. Zij vertegenwoordigen honderden vrijwilligers die zich in willen zetten voor mensen met een smalle beurs. Dit maatschappelijk middenveld vertegenwoordigt de rijkdom van Enschede. Ook de formulierenbrigade, het Nibud-adviespunt en de website geldkompasenschede.nl dragen ertoe bij dat mensen met financiële problemen kunnen worden geholpen. Het gaat erom dat we in een beginstadium hulp kunnen bieden om te voorkomen dat er problematische schulden ontstaan.

Omdat de arbeidsmarkt niet ophoudt bij de gemeentegrenzen is samenwerking met andere

gemeenten van de Regio Twente van groot belang. In het Platform Onderwijs, Werk en Inkomen treffen vertegenwoordigers van Onderwijs, Ondernemers en Overheid elkaar om beleid, prognoses en investeringen op elkaar af te stemmen. Want de overheid kan het niet alleen. De inzet van ondernemers en onderwijs blijft onontbeerlijk. Ondernemers zijn de scheppers van banen.

Het nieuwe college stelt topprioriteit in de verbetering van de sociaal-economisch zwakke structuur van Enschede. Er zijn relatief teveel inwoners die niet deelnemen aan het arbeidsproces. Onze inspanningen blijven urgent en noodzakelijk. Ook de komende jaren bestaat de noodzaak om er samen de schouders onder te zetten. Verhoging van de arbeidsmarktparticipatie, verhoging van het opleidingsniveau en verhoging van het aantal arbeidsplaatsen houdt ons in deze collegeperiode dagelijks bezig.

## Integrale dienstverlening Werkplein Enschede 100%

Op basis van de ervaringen die in 2008 zijn opgedaan met het pilotproject 'call en care' is de integrale dienstverlening binnen het Werkplein verder uitgebouwd. Per 1 april 2009 is integraal werken binnen het Werkplein Enschede daadwerkelijk een feit. Enschede is hiermee één van de eerste gemeenten in Nederland en scoort daarmee op de landkaart [www.samenvoerdeklient.nl](http://www.samenvoerdeklient.nl) 100%. Integrale dienstverlening houdt in dat een klant, werkzoekende of werkgever bij het Werkplein één aanspreekpunt (werkcoach) heeft en vandaar uit verder geholpen wordt. Het maakt hierbij niet uit welke soort uitkering de klant heeft. Uitgangspunt is: de cliënt staat centraal. Integrale dienstverlening betekent ook: gemeenschappelijke inzet van instrumenten en een en dezelfde wijze van aansturing.





## Regionaal Orgaan Zelfstandigen

Het Regionaal Orgaan Zelfstandigen (ROZ) richt zich op het stimuleren van zelfstandig ondernemerschap in de regio Twente. De dienstverlening van het ROZ is gericht op het bevorderen en ondersteunen van levensvatbare bedrijven. Naast de ondersteuning van nieuwe ondernemers (starters) is ook de steun aan gevestigde zelfstandigen van groot belang. Met het bevorderen van bedrijvigheid levert ROZ een belangrijke bijdrage aan een gezonde regionale sociaal-economische structuur. Het ROZ voert voor de gemeente Enschede het

Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz) uit. Eind 2009 was er sprake van 129 lopende uitkeringen. Dit zijn er 33 meer dan vorig jaar. Het aantal mensen dat vanuit de bijstand probeert te starten met een eigen onderneming vertoont een stijgende lijn.



Tabel 1.1: Aantal huishoudens per regeling (echtparen, alleenstaande ouders en alleenstaanden)

Regeling	31-12-2008	31-12-2009
WWB 65 -	4141	4747
WIJ		123
WWB verblijf in inrichting		115
WWB krediethypotheek		9
WWB voorbereidingsperiode zelfstandigheid		3
WWB 65+	600	666
loaw/z	98	148
Bbz *	96	129
WWIK	41	39
<b>Totaal</b>	<b>4976</b>	<b>5979</b>

\* de uitvoering Bbz is ondergebracht in de Regionale Organisatie Zelfstandigen Twente (ROZ Twente), een samenwerkingsverband van Twentse gemeenten

### Uitstroom

In 2009 zijn 1470 uitkeringen beëindigd. Het vinden van een baan blijft de belangrijkste uitstroomredenen (33,4%) gevolgd door verhuizing buiten Enschede (12,7%).

### Instroom bijstand

Een op de vijf mensen valt na afloop van de werkloosheidsuitkering terug op de bijstand. Evenveel mensen doen na het eind van tijdelijk werk of ziekte een beroep op de bijstand omdat ze geen recht hebben op WW. Wat opvalt in 2009 is het hoge percentage schoolverlaters (7,5%) dat instroomt. De totale instroom in 2009 bedroeg 2073.



Tabel: In- en uitstroom WWB 65-

In- en uitstroom WWB 65 -	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Instroom	1898	2005	2637	2140	1358	2073
Uitstroom	1565	2123	2928	2457	1489	1470

## Inzicht in het bestand

Het aantal bijstandsgerechtigden jonger dan 65 is als gevolg van de crisis toegenomen. Daar waar Enschede eind 2008 nog 4141 WWB'ers onder de 65 telde, komt het bestand eind 2009 uit op 4747, dit zijn uitkeringen van personen vanaf 27 jaar. De uitkeringen van jongeren tot 27 worden sinds oktober 2009 apart geteld, dit aantal bedroeg op 31 december 2009 123. Deze samen opgeteld bedroeg de bestandstoename in 2009 729 uitkeringen.

Ook het aantal Ioaw'ers nam in 2009 toe. In december 2008 was nog sprake van 82 (Ioaz: 16) terwijl in december 2009 het bestand 133 (Ioaz: 15) cliënten telde.

De wet 'Inkomensvoorziening voor oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers' vult het gezinsinkomen aan tot bijstandsniveau. Met de Ioaw wordt voorkomen dat mensen na de WW een beroep op bijstand moeten doen.

# Werkplein Enschede werkt!



De werkgeverstevredenheid is in 2009 gestegen van een 6,5 naar een 7,4! In 2009 heeft de werkgeversbenadering extra mankracht gekregen in de vorm van 4 accountmanagers die elk de werkgevers in een aantal marktsegmenten 'bedienen'. Voor ondernemers zijn er tevens verschillende bijeenkomsten in het Werkplein georganiseerd; bijeenkomsten over ontslagrecht (250 werkgevers), startersbijeenkomsten (300 deelnemers), uitleg aan Turkse ondernemers over reguleringen en subsidie (40 werkge-

vers), netwerkbijeenkomsten van de Ronde Tafel Enschede (7x 10 werkgevers) etc. Verder nam het Werkplein deel aan de banenbeurs in Hengelo en de Business Meeting Twente. Op 14 september 2009 gaf wethouder Myra Koomen de aftrap van de publiciteitscampagne 'Werkplein Enschede werkt!' met de onthulling van een 'Werkplein Enschede bus'. Deze bus, met daarop een aantal gezichten van ondernemers die klant zijn bij het Werkplein, rijdt een jaar lang door Twente. Naast deze bus werden ook

andere promotiemiddelen ingezet zoals een promotiefilm met Steve McClaren, posters, bioscoopreclame en advertenties. De werkgevers die aan deze publiciteitscampagne medewerking hebben verleend fungeren hierbij als belangrijke ambassadeurs van Werkplein Enschede. Doel van de campagne is het vergroten van de bekendheid van het Werkplein bij ondernemers en werkzoekenden.

## Avondopenstelling Werkplein

Het Werkplein is sinds 11 juni 2009 ook 's avonds geopend. De avondopenstelling is met name bedoeld voor specifieke bijeenkomsten en workshops.



## Toename aantal meldingen voor (bijstands)uitkering

De crisis wordt in 2009 duidelijk zichtbaar door het grote aantal mensen dat zich in 2009 bij het Werkplein Enschede meldt. Voor een WWB-uitkering melden zich 3645 mensen. Na aanmelding wordt men doorverwezen naar het intake-team WWB alwaar een eerste gesprek (quick scan) plaatsvindt over de rechten en plichten van de WWB en de claim wordt beoordeeld. Resultaat hiervan is dat 43% van diegene die zich melden geen uitkering toegerekend krijgt (preventiequote), om verschillende redenen. Uiteindelijk zijn 2073 WWB uitkeringen, na een onderzoek door het intake-team, toegekend.

Het aantal mensen dat zich voor een WW-uitkering heeft gemeld is 7354. Het Werkplein heeft in 2009 4031 personen aan werk geholpen.

Van de door de werkgevers aangeboden vacatures werden er 914 vervuld.

## Opening Nibud 17 december 2009



In de huidige tijd is het van belang dat mensen snel weer grip krijgen op hun nieuwe inkomensituatie om erger te voorkomen. Daarom hebben Rabobank, ABNAMRO, ING, Stadsbank Oost Nederland, Werkplein Enschede en het Nibud een laagdrempelig financieel-loket op het Werkplein Enschede tot stand gebracht: het Nibud-adviespunt!

Dit adviespunt werd op 17 december geopend door wethouder Myra Koomen en Gerjoke Wilminck, directeur van het Nibud.

Het Nibud is het nationaal instituut voor budgetvoorlichting. De samenwerking met het Nibud moet er voor zorgen dat consumenten makkelijker advies durven vragen of vragen durven stellen over persoonlijke geldzaken.

# Klanten tevreden over dienstverlening Werkplein Enschede



Nieuw in 2009 opgestart: het 'Klantenpanel'. Eind 2009 werd voor de eerste keer een aantal klanten uitgenodigd deel te nemen aan een Klantenpanel. Aan de hand van een aantal stellingen werd openhartig van gedachten gewisseld over de dienstverlening van het

Werkplein. Al snel bleek dat men hier zeer tevreden over was! Aangegeven werd dat de drempel om het Werkplein binnen te lopen laag is. Over de contacten met de werkcoach, de ondersteuning en de aangeboden vacatures was men eveneens positief.

Aandachtspunten waren er ook. De website [www.werkpleinenschede.nl](http://www.werkpleinenschede.nl) bijvoorbeeld. Ook was bij de klanten niet altijd duidelijk welke instanties er allemaal in het Werkplein te vinden zijn. Deze punten zijn binnen het Werkplein opgepakt.

# Projecten met Werkgevers

Naast het matchen van werkzoekenden met individuele vacatures hecht het Werkplein Enschede ook veel belang aan het ontwikkelen van projecten met werkgevers voor werkzoekenden. In deze projecten is vaak meer begeleiding aanwezig voor de werkzoekende, ook is er vaker een scholings- of opleidingstraject aan verbonden. Zeker voor de mensen met een wat langere afstand is gebleken dat dit een goede formule is om weer duurzaam aan het werk te komen. In 2009 zijn onder meer de volgende projecten 'gedraaid': TOS scoort met werk, scoren in de wijk met FC Twente, MST, Verkeersacademie, Persoonsvervoer Ezendam, Eduper, Rollocate, de Praktijkjob, Asito, Twentse Zorgcentra, Bruggerbosch, SKE, Hartman, Zorgselect, WorkAssist, In het Veld etc. In totaal zijn in 2009 op deze manier 600 werkzoekenden aan werk geholpen.





## Resultaten re-integratie

De crisis heeft de arbeidsmarktkansen van veel mensen in een heel rap tempo verslechterd. Als gemeente doen we er alles aan om mensen, die hiervan de dupe zijn of dreigen te worden, zo goed mogelijk te helpen en te ondersteunen. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met het UWV WERKbedrijf. Van werk naar werk, extra inzet op scholing, samenwerken aan de poort, schuldhulpverlening. Het belangrijkste doel is om mensen aan betaald werk te helpen.

Maar ook mensen die al een langere tijd een uitkering hebben, hebben ondersteuning rich-

ting werk maar met name naar participatie nodig. Dit zijn mensen die al bekend zijn, die al kwetsbaar waren en het misschien door de crisis nog meer zijn geworden. Juist nu is het belangrijk dat deze mensen niet langer aan de kant blijven staan. De gemeente kan het verschil maken door in overleg met de klant een van de beschikbare vormen van ondersteuning aan te bieden. Vaak wordt gestart met een diagnose waaruit mogelijkheden blijken. Aansluitend wordt een traject op maat ingezet om gestelde doelen te bereiken. Hiernaast staan een aantal bereikte resultaten.

Doel	Gestarte trajecten	Succesvol afgerond Per 31 dec.	%
Betaald werk	516	192	37.2%
Diagnose	270	270	100%
Scholing	324	45	13.9%
Participatie	1013	709	70%
<b>totaal</b>	<b>2123</b>	<b>1216</b>	<b>57%</b>

### Re-integratie en inburgering

De afdeling Taal & Inburgering (T&I) van de gemeente Enschede is sinds 2007 actief bezig met het inburgeren van haar inwoners. In 2009 zijn twee belangrijke doelen behaald. Enerzijds is het gelukt om voldoende inburgeraars te laten starten met trajecten waarmee Enschede samen met tien andere gemeenten in Nederland een taart van minister Van der Laan (VROM) hebben gekregen. Anderzijds is de afdeling T&I volledig geïntegreerd binnen DMO, Werk & Bijstand. Dit houdt in dat werkprocessen zijn gestandaardiseerd en ingebed, kwaliteitszorg is geïmplementeerd, trajectbewaking is verbeterd en sprake is van verdere professionalisering en toerusting personeel. In de periode 2007-2009 zijn 1670 mensen aangemeld voor een taaltraject. Het overgrote deel hiervan zijn inburgeringsplichtigen. De meeste taaltrajecten bestaan uit een duaal traject; dat wil zeggen taal in combinatie met een taalstage of (vrijwilligers)werk.

In april 2009 is een groots inburgeringsfeest gehouden in de Grolsch Veste voor iedere inburgeraar, familie, docenten en begeleiders.

Hierbij werden ook de eerste diploma's uitgereikt aan de geslaagden, vanaf dat moment vindt elke twee maanden een diploma-uitreiking plaats in het Werkplein. In totaal ontvingen in 2009 167 mensen een diploma.



### Invoering participatieladder



De participatieladder is een meetinstrument voor cliënten waarmee vastgesteld wordt wat de mate van participatie in de samenleving is of kan gaan worden (toekomstverwachting). De ladder is onderverdeeld in zes treden, van sociaal geïsoleerd tot betaald werk zonder ondersteuning. Enschede is een van de 19 koploppergemeentes in Nederland die gebruik maakt van deze ladder. Eind 2009 is een begin

gemaakt met het plaatsen van alle WWB-clieñten op deze ladder. Tevens wordt vastgelegd welke groeimogelijkheden de cliëñt het komende jaar heeft. Hierdoor ontstaat een helder beeld van de samenstelling van het bestand. De participatieladder is een belangrijk hulpmiddel voor het gericht inkopen van instrumenten.

# Schoolverlaters

Het aantal herplaatsingen naar werk van voortijdig schoolverlaters (VSV 18 – 23 jaar) is sterk toegenomen; dit wordt echter grotendeels veroorzaakt doordat meer jongeren zonder startkwalificatie een WW-uitkering hebben aangevraagd of een WWB/WIJ-uitkering. Daarbij ligt de focus (van de jongere en de instelling) veelal op uitstroom naar werk. Het

aantal herplaatsingen naar school blijft achter bij de begroting: grotendeels doordat jongeren, die voorheen VSV werden gemeld nu binnen school worden herplaatst en dus niet worden uitgeschreven.

De groep schoolverlaters komt via verschillende kanalen in beeld bij de afdeling leerplicht. Scholen vormen de eerste en belangrijkste bron. Jongeren tot 23 jaar die de school dreigen te verlaten zonder startkwalificatie moeten door scholen (wettelijk verplicht) gemeld worden bij de gemeente. Een andere groep jongeren zonder startkwalificatie komt via het jongerenloket (Werkplein) omdat ze zich melden voor een uitkering. Deze jongeren zijn vaak al langer uit beeld bij school en de afstand tot school is dan ook groot. De focus van deze jongeren is sterk gericht op het vinden van werk en het verdienen van geld. Door de economische recessie is het aantal meldingen via het jongerenloket gestegen. Veel jongeren zonder startkwalificatie zijn in de afgelopen jaren naar werk begeleid. Door de recessie worden echter veel arbeidscontracten ontbonden, waardoor deze jongeren zich melden voor een WIJ-voorziening.

*Meer informatie is ook te vinden in het Leerplichtverslag 2008 – 2009.*

## Jeugd vouchers: wat doen wij ermee?

De gemeente stimuleert met allerlei maatregelen om jongeren door stage of werkervaringsplekken aan het werk te krijgen of te houden. Eén van de jongste initiatieven op dat gebied is de Jeugdvoucher. Werkloze jongeren kunnen een voucher van € 2.500,- ontvangen. Dat bedrag is voor de werkgever die hem/haar een contract aanbiedt voor minimaal een half jaar en minstens 32 uur. Een win-win situatie. De jongere heeft werk en de werkgever ontvangt als het ware een compensatie voor de inzet en begeleiding van de jongere.

## Wet Investeren in jongeren (WIJ)

Met ingang van 1 oktober 2009 is de Wet Investeren in Jongeren aangenomen voor jongeren tussen de 16 en 27 jaar. Deze nieuwe wet houdt in dat jongeren tot 27 niet meer in aanmerking komen voor een uitkering zonder een leerwerkbaan te accepteren. De gemeente Enschede telde op 31 december 2009 123 jongeren die een beroep deden op de WIJ.



# Gezinnen met kinderen

Kinderen die in armoede leven worden actief opgespoord en ondersteund om de participatie op het gebied van school, sport en cultuur te bevorderen. Omdat het van belang is om de participatie voor kinderen "breed" in te kunnen zetten, dus niet alleen voor schoolgerelateerde kosten, is gekozen om de uitvoering hiervan onder te brengen bij de stichting Leergeld Enschede. In 2009 heeft de stichting Leergeld 1751 Enschedese kinderen geholpen en zijn in totaal 5324 aanvragen gehonoreerd. Hiermee is de prestatieafspraken met de stichting Leergeld voor 2009 om aan 932 kinderen één of meerdere verstrekkingen te geven ruimschoots gehaald



## Kwijtschelding

De kwijtschelding van gemeentelijke heffingen en belastingen vormt een belangrijke peiler voor het Enschedese armoedebeleid. In 2009 hebben ruim 7900 huishoudens gebruik gemaakt van kwijtschelding.

## Formulierenbrigade

De Formulierenbrigade heeft in 2009 voor ongeveer € 400.000,- aan inkomensondersteunende maatregelen voor burgers in Enschede aangevraagd. De Formulierenbrigade heeft in 2009 geholpen met het invullen van bijna 1000 formulieren.

## Langdurigheidstoeslag

Het aantal burgers dat in Enschede in 2009 gebruik maakt van de langdurigheidstoeslag is met 518 toegenomen t.o.v. 2008. Het totaal is 2350. Deze toename wordt veroorzaakt door een conjuncturele stijging van het WWB volume en door verruiming van de regeling door het Rijk, waardoor "nieuwe doelgroepen" zoals werkenden en zelfstandigen vanaf 2009 voor het eerst van deze toeslag gebruik konden maken. De hoogte van de langdurigheidstoeslag in 2009 was:

- € 349,- alleenstaande
- € 447,- alleenstaande ouder
- € 498,- echtpaar

## Sociaal/cultureel en maatschappelijke maatregelen

- De gratis Bibliotheekpas is aan ongeveer 900 huishoudens verstrekt.
- Op de Weekendschool 'Toppers Op Zondag' zijn vier groepen gestart van in totaal ongeveer 75 leerlingen.
- De stichting Present Enschede heeft 90 projecten bij 61 huishoudens uitgevoerd met 416 vrijwilligers.
- De Rotary Club Enschede-Noord en Stichting Fonds Bijzondere Noden (vakantieproject) hebben gezamenlijk aan ongeveer 200 Enschedese burgers een korte vakantie of een dagtripje aangeboden.

## Voedselpakketten

De stichting Voedselbank Enschede verstrekte in 2009 wekelijks ruim 300 voedselpakketten aan evenzoveel huishoudens. De Werkgroep Elim heeft aan met name burgers die in de zuidwijken van Enschede wonen 260 voedsel- en slaappakketten met eerste levensbehoeften verstrekt.

## Bijzondere bijstand / Fonds Bijzondere Noden

Er zijn 3695 vergoedingen bijzondere bijstand toegekend. Het totaal verstrekte bedrag aan bijzondere bijstand is € 3,6 miljoen waarvan 1,1 miljoen in de vorm van een lening is verstrekt. Het beleid is om met terughoudendheid bijzondere bijstand in de vorm van een lening te verstrekken. Hiermee wordt voorkomen dat mensen verder in de schulden komen. Het Fonds Bijzondere Noden in Enschede heeft in 2009, daar waar de wettelijke regelingen zoals de bijzondere bijstand geen oplossing kunnen bieden, aan ongeveer 300 burgers een vergoeding verstrekt. De meeste vergoedingen werden verstrekt voor fietsen. Daarna voor verhuizing, inrichting/stoffering gevolgd door kosten medische/paramedische zorg.

## Schuldhelpverlening

De Stadsbank Oost Nederland (SON) biedt een breed dienstverleningspakket aan burgers die problematische schulden hebben. Gemiddeld hadden ruim 1700 burgers in Enschede in 2009 op enig moment een budgetbeheerrekening bij de SON. In totaal zijn er in 2009 2225 budgetbeheerrekeningen geweest, waarvan 1851 voor volwassenen en 374 voor jongeren. Het Meldpunt Huurschulden kon in ongeveer 80%, van de aanmeldingen van huurders van de woningcorporaties, een ontruiming van de woning voorkomen. Het inlooppreekuur van de Stadsbank op het Werkplein voorziet in een grote behoefte. Aan de budgetcursussen: "Omgaan met minder Geld" van de SON deden 47 mensen mee.



# Ouderen en gehandicapten

Bij het administratieproject van Alifa Welzijn Ouderen is door 51 vrijwilligers bij 150 ouderen de (financiële) administratie weer op orde gebracht. Op jaarbasis hebben ongeveer 3000 ouderen hulp gekregen bij het invullen van belastingformulieren. Hierbij is ongeveer 1,6 miljoen euro per jaar aan belastinggeld voor 65 plussers binnengehaald. Aan ruim 600 gehandicapten en chronisch zieken is een

uitkering verstrekt om deel te kunnen nemen aan maatschappelijke- en sociale activiteiten in de stad. Het aantal 65 plussers met een onvolledige AOW dat een aanvullende bijstand ontvangt van de Sociale Verzekeringsbank is in drie jaar tijd sterk toegenomen tot 666. Een belangrijke aanvulling om de armoede onder 65 plussers met een onvolledige AOW terug te dringen.



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



Om de eigen verantwoordelijkheid van de burger te stimuleren is de website [www.geldkompasenschede.nl](http://www.geldkompasenschede.nl) in gebruik genomen. In 2009 hebben ruim 17.000 bezoekers van deze site gebruik gemaakt. Gemiddeld zijn dit ongeveer 1400 bezoekers per maand. Hiermee voorziet deze site in een grote behoefte en wordt de burger gestimuleerd om zelf op zoek te gaan naar (financiële) voorzieningen/mogelijkheden.

voor het zelfde geld leef je een prettiger leven

Geldkompasenschede.nl  
is een initiatief van de gemeente Enschede en samenwerkende organisaties op het gebied van armoede

Geldkompas enschede.nl  
wijs met je geld  
[www.geldkompasenschede.nl](http://www.geldkompasenschede.nl)

# Samenwerking inlichtingenbureau levert gemeente 235.660 euro op

*(uit TC Tubantia dinsdag 22 september 2009)*



ENSCHEDÉ - De samenwerking met het Inlichtingenbureau gaat de gemeente Enschede over een periode van twee jaar 235.660 euro opleveren.

De gemeente krijgt via dat bureau 'signalen' van de Rijksdienst voor het Wegverkeer en voert vervolgens fraudeonderzoeken bij uitkeringsgerechtigden uit. In 23 procent van deze onderzoeken blijkt er sprake van fraude.

Die 'signalen' hebben onder andere betrekking op in welke auto's uitkeringsgerechtigden rijden. Als een uitkeringsgerechtigde, bijvoorbeeld, meerdere auto's op zijn/haar naam heeft staan is dat aanleiding voor een onderzoek.

Mensen met een uitkering die een auto en een grote aanhanger hebben, kunnen eveneens rekening op onderzoek. En als een uitkeringsgerechtigde in een dure jonge auto rijdt, wordt dat eveneens onderzocht hoe hij/zij dat kan betalen.

De 'gemiddelde' regel is dat een gezin, dat van een uitkering afhankelijk is, niet rijdt in een auto duurder dan 10.000 euro, voor alleenstaanden ligt de grens bij 5000 euro.

Bij de uitvoering van de Wet werk en bijstand doen gemeenten onderzoek naar inkomsten en vermogen van bijstandsgerechtigden, onder meer om fraude te bestrijden. Het Inlichtingen-

bureau helpt gemeenten om te onderzoeken of mensen met een bijstandsuitkering daar ook recht op hebben.

Teveel betaalde uitkering moet altijd worden terugbetaald. Er kan ook strafvervolgning worden ingesteld. De opbrengst van 235.660 euro is gebaseerd op het beëindigen van uitkeringen, terugvorderingen en sancties. Wethouder Myra Koomen noemt de samenwerking met het Inlichtingenbureau 'succesvol': "Solidariteit is de bodem onder ons stelsel van sociale zekerheid. Om dit overeind te houden is een goede handhaving van de spelregels noodzakelijk."

De gemeente heeft in het handhavingsbeleidsplan 2007 – 2010 grote nadruk gelegd op het voorkomen van fraude. Cliënten beter informeren over regels, verplichtingen, handhavingsactiviteiten (zoals themacontroles) en een betere dienstverlening leidt tot een grotere nalevingsbereidheid. In 2009 is de media ook gebruikt om resultaten van controles te vermelden. Van deze communicatie gaat een preventieve werking uit.

## Gewijzigde aanpak Alimentatie Eis Verplichting (AEV) effectief

Vanaf 1 december 2006 wordt in voorkomende gevallen aan de bijstandsverlening de verplichting verbonden om eventuele alimentatie-aanspraken te effectueren. De bijstandsontvanger moet dan naar de rechter stappen om alimentatie te laten vaststellen. Vastgestelde alimentatie is inkomen dat samen met een parttimebaan makkelijker tot uitstroom uit de bijstand kan leiden. Bovendien is de bijstand

slechts een aanvulling op alle inkomen dat zelf kan worden verworven. Deze werkwijze is pas vanaf eind 2008 goed van de grond gekomen door een gewijzigde effectievere aanpak. De gekorte alimentatie in 2009 (313.163 euro) is met 42% gestegen ten opzichte van 2008 (220.350 euro). Inmiddels hebben andere gemeenten waaronder Rotterdam zich gemeld die het beleid van Enschede ook willen toepassen.



# Hogere waardering van de cliënt voor dienstverlening W&B

In 2009 hebben 210 cliënten meegewerkt aan het cliënttevredenheidsonderzoek van W&B, een respons van 32%. Cliënten geven de dienstverlening over het algemeen gemiddeld een 6,9. Dit is een verbetering ten opzichte van vorig jaar (6,6). De stiptheid waarmee de uitkering wordt uitbetaald wordt nog steeds hoog

gewaardeerd. Verder is het verschil in waardering ten opzichte van vorig jaar op de meeste aspecten licht gewijzigd in positieve zin. Op de aspecten 'informatie andere gemeentelijke regelingen' en 'informatie internet' is nog verbetering te behalen.

Cliënten zijn redelijk tevreden over de snelheid

waarmee het traject wordt gestart, de aandacht van de begeleider bij het re-integratiebedrijf en de samenwerking tussen de klantmanager en de begeleider van het re-integratiebedrijf. Het minst tevreden zijn de cliënten over het aanbod van de cliëntmanager op hun persoonlijke omstandigheden.



## Agressie

Het aantal geregistreerde agressiemeldingen tegen onze eigen medewerkers komt in 2009 op 29. Dit zijn er 16 meer dan vorig jaar. Wat opvalt is dat het aantal meldingen van telefonische agressie toeneemt.

## Klachten

Het aantal klachten dat in 2009 is ingediend is toegenomen. In totaal ging het om 73 (2008: 52) klachten. De meeste klachten worden gegrond verklaard. Het grootste gedeelte van de klachten heeft betrekking op behandeling/bejeging. Hier wordt door middel van trainingen en casuïstiekbesprekingen gewerkt aan verbetering.

## Bezwaarschriften

In 2009 zijn 613 bezwaarschriften ingediend, tegen 705 bezwaren in 2008. Het aantal ingekomen bezwaren is daarmee in 2009 aanzienlijk gedaald ten opzichte van voorgaande jaren. Hiervoor is (nog) geen éénduidige verklaring gevonden. De daling met 13% is des te opvallender als bedacht wordt dat het klanten-aantal in 2009 met 18% is gestegen.

## KCC W&B

Het Klant Contact Centrum Werk & Bijstand (KCC W&B) is het portaal waar burgers, bedrijven of instellingen terecht kunnen voor alle vragen over werk en bijstand. De vragen kunnen via telefonisch contact of per e-mail worden gesteld. Het KCC W&B heeft als doelstelling de vragen zoveel mogelijk direct te beantwoorden. Vragen die niet zelfstandig afgehandeld kunnen worden gaan via het medewerkersportaal naar de vakafdeling. In het medewerkersportaal worden vragen en antwoorden geregistreerd. Het Klant Contact Centrum Werk & Bijstand heeft in 2009 108.214 vragen afgehandeld. Dit is een stijging ten opzichte van 2008 van circa 20%. Met ingang van april 2009 beantwoordt het KCC ook telefoontjes van de afdelingen Debiteuren, Handhaving en inburgering. De stijging van het aantal telefonische contacten kan hierdoor deels verklaard worden. Anderzijds heeft de economische crisis voor een stijging van het aantal bijstandsgerechtigden



gezorgd. Medio 2009 is ook een traject kwaliteitszorg in gang gezet om de kwaliteit van dienstverlening aan de burgers en bedrijven op

een hoger plan te brengen. Medio 2010 zal het KCC overgaan naar het Gemeentelijk Contact Centrum (GCC).



## Cliëntenraad Werk en Inkomen

In november 2008 werd de nieuwe cliëntenraad voor Werk en Inkomen geïnstalleerd. Deze raad ging in 2009 onder voorzitterschap van Bob Heeringa vol enthousiasme aan de slag met diverse onderwerpen zoals de Voedselbank, Langdurigheidstoeslag, WIW/I/D banen, cliënttevredenheid, WIJ en de bezuinigingen.

Foto, van links naar rechts

1e rij: Charline Bakina, Ans Rotting, Ben Bel, Bob Heeringa

2e rij: Klaas Feenstra, Marianne Coppolechia, Serge Yurasov, Henny Nijhuis

3e rij: Gerrit Jan van de Berg, Erwin Bos en John Bannenberg

## Bijlage I: Bestandsontwikkeling, -samenstelling, arbeidsverplichtingen, aanvragen en uitgaven levensonderhoud

Tabel 1.1: Aantal huishoudens per regeling (echtparen, alleenstaande ouders en alleenstaanden)

Regeling	31-12-2003	31-12-2004	31-12-2005	31-12-2006	31-12-2007	31-12-2008	31-12-2009
WWB 65 -	5132	5208	5067	4664	4371	4141	4747
WJ							123
WWB verblijf in inrichting							115
WWB krediethypotheek							9
WWB voorbereidingsperiode zelfstandigheid							3
WWB 65+	347	372	424	442	522	600	666
loaw/z	185	176	159	84	81	98	148
Bbz *	19	13	52	56	67	96	129
WWIK	54	57	64	55	40	41	39
<b>Totaal</b>	<b>5737</b>	<b>5826</b>	<b>5766</b>	<b>5301</b>	<b>5081</b>	<b>4976</b>	<b>5979</b>

\* de uitvoering Bbz is ondergebracht in de Regionale Organisatie Zelfstandigen Twente (ROZ Twente), een samenwerkingsverband van Twentse gemeenten

Tabel 1.2: Samenstelling uitkeringenbestand WWB 65-

Regeling WWB 65 -	31-12-2006	Hoofduitkeringsgerechtigden		31-12-2009
		31-12-2007	31-12-2008	
<b>Totaal</b>	4664	4371	4141	4747
Man	2043	1892	1761	2129
	43,8%	43,2%	42,5%	44,9%
Vrouw	2621	2479	2380	2618
	56,2%	56,8%	57,5%	55,1%
<b>Leeftijdopbouw</b>				
18-22	190	179	168	192
	4,1%	4,1%	4,1%	4,0%
23-27	407	317	309	420
	8,7%	7,3%	7,5%	8,9%
28-44	2033	1775	1629	1937
	43,6%	40,6%	39,3%	40,7%
45-57	1364	1400	1348	1507
	29,2%	32,0%	32,5%	31,8%
58-64	670	700	687	691
	14,4%	16,0%	16,6%	14,6%

Tabel 1.3: Uitkeringenbestand WWB 65 - naar uitkeringsduur en gezinssituatie

Regeling WWB 65 -	31-12-2006	Hoofduitkeringsgerechtigden		31-12-2009
		31-12-2007	31-12-2008	
<b>Uitkeringsduur</b>				
1 tot en met 6 maanden	840	642	528	708
	18,0%	14,7%	12,8%	14,9%
7 tot en met 12 maanden	545	525	495	687
	11,7%	12,0%	12,0%	14,5%
1 tot 2 jaar	507	703	581	798
	10,9%	16,1%	14,0%	16,8%
2 tot 3 jaar	417	364	517	481
	8,8%	8,3%	12,4%	10,1%
3 tot 4 jaar	314	270	252	429
	6,7%	6,2%	6,1%	9,0%
4 tot 5 jaar	240	220	200	205
	5,2%	5,0%	4,8%	4,3%
5 jaar en langer	1806	1647	1568	1439
	38,7%	37,7%	37,9%	30,4%
<b>Nationaliteit</b>				
Nederlander	3978	3781	3638	4210
	85,3%	86,5%	87,9%	88,7%
Niet Nederlander	579	401	402	520
	12,4%	9,2%	9,7%	11,0%
Onbekend	107	189	101	17
	2,3%	4,3%	2,4%	0,3%
<b>Normtypering</b>				
Alleenstaande	2527	2374	2282	2695
	54,2%	54,3%	55,1%	56,8%
Alleenstaande ouder	1181	1071	1032	1137
	25,3%	24,5%	24,9%	24,0%
Gezin/samenwonend	956	982	775	883
	20,5%	20,2%	18,7%	18,6%
Aangepaste norm	44	44	52	32
	1,0%	1,0%	1,3%	0,6%

Tabel 1.4: Arbeidsverplichtingen en kans- en risico aanpak

Regeling WWB 65 -	Aantal hoofduitkeringsgerechtigden			
	31-12-2006	31-12-2007	31-12-2008	31-12-2009
<b>Arbeidsverplichtingen</b>				
Opgelegde arbeidsverplichting/nog geen sollicitatieplicht	2824	2859	2987	1894
Opgelegde arbeids- en sollicitatieplicht	1528	1320	989	1951
Arbeids- en sollicitatieplicht niet opgelegd	163	153	150	154
In onderzoek	149	39	15	199
Kans- en risico aanpak	1125	1046	728	564

Tabel 1.5: Bijstandsuitgaven levensonderhoud

Bijstandsuitgaven levensonderhoud	2005	2006	2007	2008	2009
Bijstandsuitgaven/WWB levensonderhoud 65 -/+	€ 67.927.530	€ 65.106.187	€ 62.108.739	€ 61.330.973	€ 67.550.528
Bijstandsuitgaven WWB levensonderh. per cliënt 65 -	€ 12.576	€ 12.897	€ 13.018	€ 13.420	€ 13.837
Bijstandsuitgaven loaw/z	€ 1.823.464	€ 1.333.157	€ 1.219.201	€ 1.277.565	€ 1.795.063
Bijstandsuitgaven loaw/z per cliënt	€ 10.650	€ 11.740	€ 14.177	€ 14.274	€ 14.694

Tabel 1.6: Bijstandsbesluit zelfstandigen

Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz)	2005	2006	2007	2008	2009
Periodieke uitkering levensonderhoud	€ 403.404	€ 1.462.130	€ 1.321.323	€ 1.208.157	€ 1.371.984
Rentedragend krediet	€ 743.530	€ 919.462	€ 1.446.469	€ 1.332.743	€ 1.733.858

## Bijlage II: In- en uitstroom WWB

Tabel 2.1: Kernegevens dynamiek uitkeringenbestand

Kernegevens dynamiek uitkeringenbestand	2005	2006	2007	2008	2009
Afgehandelde aanvragen levensonderhoud WWB	2923	2606	2283	2348	3328
Afgehandelde aanvragen loaw/z	8	14	39	34	66
Afgehandelde aanvragen levensonderhoud Bbz	136	119	127	151	144
Afgehandelde aanvragen WWIK	62	39	24	39	33
Gemiddelde doorlooptijd afhandeling aanvragen	38	25	23	25	22
Aantal verstrekte jaaropgaven WWB+loaw/z	9600	9100	9100	8165	8565

Tabel 2.2: In- en uitstroom WWB 65-

In- en uitstroom WWB 65 -	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Instroom	1898	2005	2637	2140	1358	2073
Uitstroom	1565	2123	2928	2457	1489	1470

Tabel 2.3: Instroom WWB 65-

Instroom WWB 65 -	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Schoolverlater/Beëindiging studie	5,5%	6,0%	3,0%	3,5%	3,9%	7,5%
Beëindiging huwelijk/relatie	13,0%	12,3%	11,9%	12,2%	13,0%	10,6%
Beëindiging (tijdelijke) loondienst, ZW	16,7%	14,6%	13,7%	19,3%	21,4%	22,0%
Beëindiging /vermindering WW uitkering	13,0%	19,4%	13,9%	12,1%	13,7%	22,1%
Wegvallen inkomsten overig	17,3%	11,3%	10,9%	3,3%	1,4%	1,4%
Andere oorzaak/ reden	34,5%	36,4%	46,6%	49,6%	46,6%	36,4%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Instroom WWB 65 -	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>Andere oorzaak onderverdeeld naar:</b>						
Einde detentie				10,1%	8,8%	6,9%
Uit andere gemeente (met WWB)				7,5%	6,6%	8,1%
Verkrijgen verblijfsvergunning				5,4%	6,5%	1,3%
Beëindiging zelfstandigheid				1,8%	2,3%	3,3%
Wegvallen inkomsten additioneel werk				2,1%	1,6%	1,2%
Einde WIA / Aanvulling op WIA				0,8%	1,3%	0,7%
Wegvallen/vermindering alimentatie				0,4%	0,3%	0,2%
Oorzaak bij partner				2,6%	1,4%	1,3%

Tabel 2.4: Uitstroom WWB 65-

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Aanvang studie	4,1%	3,4%	1,5%	2,0%	2,3%	4,4%
Aangaan van huwelijk/relatie	10,9%	10,2%	5,0%	3,7%	4,6%	4,4%
Werkaanvaarding regulier loondienst	24,2%	33,2%	25,7%	37,2%	40,8%	33,4%
Verhuizing	14,0%	13,9%	9,3%	6,4%	7,9%	12,7%
Verwerving andere inkomsten	10,2%	8,5%	6,7%	4,9%	4,0%	4,1%
Aanvaarding additionele loondienst *	1,0%	0,1%	0,2%	0,0%	0,3%	0,1%
Andere oorzaak/reden, **	35,6%	30,7%	51,6%	45,8%	40,1%	40,9%
<b>Totaal</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Tabel 2.5: Jongeren en in- en uitstroom

In- en uitstroom WWB	2006	2007	2008	2009
Instroom jongeren tot 23 jaar	374	294	196	344
Instroom jongeren 23-t/m 27 jaar	411	287	209	437
<b>Totaal instroom jongeren t/m 27 jaar</b>	<b>785</b>	<b>581</b>	<b>405</b>	<b>781</b>
Uitstroom jongeren tot 23 jaar	389	262	146	203
Uitstroom jongeren 23 t/m 27 jaar	486	345	219	254
<b>Totaal uitstroom jongeren t/m 27 jaar</b>	<b>875</b>	<b>607</b>	<b>365</b>	<b>457</b>

Tabel 2.6: Instroom jongeren t/m 27

Instroom jongeren t/m 27 jaar	2006	2007	2008	2009
Beëindiging /vermindering WW uitkering	10,0%	7,0%	7,9%	16,5%
Beëindiging huwelijk/relatie	7,0%	10,0%	9,4%	5,9%
Beëindiging (tijdelijke) loondienst, ZW	19,0%	25,0%	22,5%	27,9%
Beëindiging studie	9,0%	11,0%	11,9%	17,9%
Ander inkomen	12,0%	3,0%	0,0%	0,0%
Andere oorzaak/ reden	43,0%	44,0%	48,3%	31,8%
<b>Totaal</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Andere oorzaak onderverdeeld naar:</b>				
Oorzaak bij partner	2,0%	1,2%	0,9%	
Einde detentie	7,0%	5,4%	4,9%	
Uit andere gemeente (met WWB)	6,0%	7,4%	7,2%	
Verkrijgen verblijfsvergunning	5,0%	9,9%	1,8%	
Wegvallen inkomsten additioneel werk	3,0%	1,0%	1,2%	
Einde zelfstandigheid	0,2%	0,5%	1,3%	
Einde/ Aanvulling WIA	0,9%	1,2%	0,5%	
Wegvallen/vermindering alimentatie	0,0%	0,0%	0,1%	

Tabel 2.9 : Resultaten en doelstellingen RMC-Leerplicht

Meldinginstantie	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
School	370	423	358	321
Jeugdhulpverlening	5	20	9	9
Ouder	1		3	-
Instelling W&B / CWI	123	286	260	364
Leerplicht	8	13	14	18
Politie, arbeidsinspectie	3	16	2	-
Onbekend	20		25	51
<b>Totaal</b>	<b>530</b>	<b>758</b>	<b>671</b>	<b>764</b>

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>Andere oorzaak onderverdeeld naar:</b>						
Niet leveren gegevens				29,6%	15,6%	10,5%
Bereiken 65 jaar/overdracht naar SVB				3,7%	5,4%	6,1%
Detentie				6,9%	6,1%	6,1%
Overlijden				1,3%	1,9%	1,9%
starten zelfstandigheid				1,3%	2,6%	2,0%
overige reden				3,0%	8,5%	14,3%

Tabel 2.7: Uitstroom jongeren t/m 27

Uitstroom jongeren t/m 27 jaar	2006	2007	2008	2009
Werkaanvaarding regulier loondienst	32,0%	37,0%	35,3%	35,7%
Aangaan van huwelijk/relatie	4,0%	4,0%	5,5%	4,4%
Verhuizing	8,0%	4,0%	8,8%	11,4%
Verwerving andere inkomsten	5,0%	6,0%	6,9%	5,5%
Aanvang studie	5,0%	7,0%	9,3%	13,4%
Aanvaarding additionele loondienst	0,1%	0,0%	0,0%	0,2%
Andere oorzaak/ reden	45,9%	42,0%	34,2%	29,4%
<b>Totaal</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Andere oorzaak onderverdeeld naar:</b>				
Niet leveren gegevens			30,4%	22,2%
Detentie			4,7%	3,8%
Overlijden			0,3%	0,0%
Starten zelfstandigheid			0,3%	0,8%

Tabel 2.8: Wet werk en inkomen kunstenaars (WWIK)

WWIK	31-12-2004	31-12-2005	31-12-2006	31-12-2007	31-12-2008	31-12-2009
Bestand WWIK	57	64	55	40	41	39
Instroom	23	67	44	20	32	26
Uitstroom	24	29	46	34	27	29

Tabel 2.10: Resultaat RMC-aanpak

Resultaat RMC-aanpak	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Herplaatst	331	641	667	713
Naar school	77	175	188	137
naar werk	63	267	292	451
naar traject	191	199	187	125
<b>Uitgeschreven</b>	<b>74</b>	<b>175</b>	<b>127</b>	<b>52</b>
onwillig / onbereikbaar		73	96	33
verhuisd		79	15	11
overige		23	16	8

## Bijlage III: Educatie en inburgering

Tabel 3.1: Aantal meldingen inburgering

Aantal meldingen inburgering	2007	2008	2009
Inburgeringsplichtig	61	376	559
waarvan % Duaal	87%	82%	85%
Vrijwillige inburgering	12	146	320

Aantal meldingen inburgering	2007	2008	2009
waarvan % Duaal	50%	79%	88%
Generaal pardon	40	113	43
waarvan % Duaal	93%	74%	81%
<b>Totaal</b>	<b>113</b>	<b>635</b>	<b>922</b>
Handhavingen*	46	70	477
<b>Aantal geslaagden voor inburgeringsexamen</b>	<b>2</b>	<b>28</b>	<b>167</b>

\*Inburgeringsplichtigen die om welke reden dan ook geen aanbod accepteren.

## Bijlage IV: Armoedebeleid

Tabel 4.1: Aantal aanvragen individuele bijzondere bijstand

Aanvragen	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Aantal toekenningen	3888	3617	3675	4041	3825	3695
Aantal afwijzingen	2210	1778	1532	1500	1380	1945
<b>Totaal</b>	<b>6098</b>	<b>5395</b>	<b>5207</b>	<b>5541</b>	<b>5205</b>	<b>5640</b>

Tabel 4.2: Overzicht van de uitgaven bijzondere bijstand naar kostensoort

Kostensoort	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Directe levensbehoeften	1.043.696	895.060	720.383	682.088	685.340	733.215
Voorzieningen voor het huishouden	149.715	169.116	173.894	160.806	141.192	166.229
Voorzieningen voor wonen	694.082	717.191	825.663	1.138.359	1.313.846	1.246.223
Voorzieningen voor opvang	242.134	179.444	128.193	153.164	171.476	184.264
Kosten maatschappelijke zorg	57.742	67.450	88.819	81.486	101.415	101.399
Financiële transacties	570.806	742.146	794.859	891.520	922.766	974.230
Uitstroombestemming	38.139	44.118	56.370	42.970	25.272	20.298
Medische hulpmiddelen	67.137	78.829	107.886	115.211	123.256	106.890
Medische dienstverlening	126.940	103.518	87.115	88.528	79.171	77.548
Overige uitgaven ten behoeve van cliënten	41.884	39.839	55.520	54.802	55.540	41.113
<b>Totaal</b>	<b>€ 3.032.275</b>	<b>€ 3.036.711</b>	<b>€ 3.038.702</b>	<b>€ 3.408.934</b>	<b>€ 3.619.274</b>	<b>€ 3.653.418</b>

Tabel 4.3: Langdurigheidstoelag

Langdurigheidstoelag	2005	2006	2007	2008	2009
<b>Aantal aanvragen</b>	<b>1964</b>	<b>1881</b>	<b>2323</b>	<b>2136</b>	<b>2556</b>
Waarvan:					
cliënten WWB	1681	1682	1970	1833	2246
cliënten met ander inkomen	283	199	353	303	310
<b>Aantal toekenningen:</b>	<b>1684</b>	<b>1746</b>	<b>1900</b>	<b>1832</b>	<b>2350</b>
Bedrag toekenningen	€ 634.495	€ 669.039	€ 804.222	€ 718.468	€ 877.498
<b>Aantal afwijzingen</b>	<b>280</b>	<b>135</b>	<b>226</b>	<b>288</b>	<b>206</b>

**Tabel 4.4: Eenmalige uitkeringen gehandicapten**

Eenmalige uitkeringen gehandicapten	2005*	2006-2007**	2008	2009
Aantal toekenningen rolstoelgebonden zwaar gehandicapten	215	298	250	243
Aantal toekenningen gehandicapten met vervoersvoorzieningen	606	496	456	397
Bedrag toekenningen rolstoelgebonden zwaar gehandicapten	€ 116.925	€ 287.895	€ 135.591	€ 99.250
Bedrag toekenningen gehandicapten met vervoersvoorzieningen	€ 151.500	€ 247.250	€ 114.000	€ 132.435

\*2005 is betaald in 2006

\*\*2006 en 2007 is ineens betaald in 2007

**Tabel 4.5: Verstrekkingen regelingen armoedebestrijding naar leeftijdsgroepen 2009 (tussen haakjes 2008)**

	Bijzondere bijstand	Langdurigheidstoelage	Eenm. Uitk. gehandicapten	Eenm. Uitk. zwaar gehandicapten	Kwijtsch. gemeentel. belasting
<b>Totaal</b>	<b>3695 (3825)</b>	<b>2246 (1832)</b>	<b>397 (456)</b>	<b>243 (250)</b>	<b>7923 (8189)</b>
<b>Percentages:</b>					
18-20 jaar	4,4 (2,6)	0 (0)	0 (1,1)	0 (1,2)	1,5 (1,7)
21-24 jaar	6,7 (4,4)	0,2 (0)	0,5 (0,7)	0,4 (0,4)	10,0 (9,8)
25-29 jaar	7,7 (6,1)	2,4 (2,0)	1,8 (2,2)	3,7 (2,4)	11,1 (10,6)
30-34 jaar	8,9 (6,9)	5,1 (3,5)	3 (2,0)	2,1 (2,8)	6,0 (6,4)
35-39 jaar	10,9 (10,3)	10 (8,4)	5,5 (8,3)	7,8 (4,8)	7,9 (8,2)
40-44 jaar	11,3 (11,2)	12,3 (11,3)	9,6 (11,8)	7,8 (10,4)	8,4 (8,0)
45-49 jaar	10,3 (11,2)	15,7 (15,1)	11,6 (10,7)	11,1 (10,0)	9,1 (8,7)
50-54 jaar	7,9 (9,6)	14,4 (14,9)	7,8 (9,2)	10,7 (8,4)	7,9 (7,4)
55-59 jaar	6,6 (9,5)	16 (17,5)	8,8 (8,1)	7,8 (12,0)	7,2 (7,4)
60-64 jaar	6,7 (11,6)	21,2 (22,9)	7,6 (6,4)	14,4 (12,8)	8,7 (8,4)
>= 65 jaar	18,6 (16,6)	2,7 (4,4)	43,8 (39,5)	34,2 (34,8)	22,2 (23,4)

**Tabel 4.6: Producten schuldhulpverlening Stadsbank Oost Nederland**

Producten Stadsbank (SON)	2005	2006	2007	2008	2009
Budgetbeheersrekening totaal volwassenen	1364	1414	1635	1688	1851
Budgetbeheersrekening totaal jongeren	226	340	351	353	374
<b>Totaal budgetbeheersrekeningen</b>	<b>1590</b>	<b>1754</b>	<b>1986</b>	<b>2041</b>	<b>2225</b>
Aanvragen schuldregelingen volwassenen	508	655	641	770	945
Aanvragen schuldregelingen jongeren	141	214	193	233	132
<b>Totaal aanvragen schuldregelingen</b>	<b>649</b>	<b>869</b>	<b>834</b>	<b>1003</b>	<b>1077</b>

**Tabel 4.7: Formulierenbrigade**

Soort formulier	2007	2008	2009
Langdurigheidstoelage	202	76	184
Bijzondere bijstand	44	129	243
Huur- en zorgtoelage	25	75	176
Wajong	6	8	28
Kinderbijslag/toelage	4	10	18
Voedselbank	3	35	45
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen		64	94
Formulieren IBG		6	0
Eenmalige uitkering		20	93
WWB		9	0
ANW/SVB	3	4	38
Overig		21	77
<b>Totaal:</b>	<b>287</b>	<b>457</b>	<b>996</b>

## Bijlage V: Debiteuren, Handhaving

**Tabel 5.1 Debiteurenbeheer**

Kerngegevens vorderingen WWB	2007	2008	2009
Balans totaal per 1 januari,	€ 14.620.226	€ 14.568.517	€ 14.133.442
Waarvan verwijtbare vorderingen	€ 8.106.895	€ 7.806.648	€ 7.261.394
Nieuwe vorderingen,	€ 4.967.532	€ 4.275.160	€ 3.733.745
Waarvan verwijtbare vorderingen	€ 564.049	€ 904.478	€ 790.857
Ontvangen aflossingen,	€ 4.391.486	€ 3.963.531	€ 3.521.974
Waarvan ontvangsten op verwijtbare vorderingen	€ 667.614	€ 693.738	€ 681.121
Buiten invordering	€ 561.378	€ 719.539	€ 817.467
Balans totaal per 31 december,	€ 14.568.517	€ 14.133.442	€ 13.527.745
Waarvan verwijtbare vorderingen	€ 7.806.648	€ 7.621.394	€ 7.326.706

**Tabel 5.2: Kerngegevens vorderingen Bbz**

Kerngegevens vorderingen Bbz	2007	2008	2009
Balans totaal per 1 januari	€ 4.005.319	€ 4.916.465	€ 5.654.861
Nieuwe vorderingen	€ 1.607.952	€ 1.542.063	€ 1.980.744
Ontvangen aflossingen	€ 642.536	€ 735.182	€ 637.272
Buiten invordering	€ 54.270	€ 68.485	€ 281.951
Balans totaal per 31 december	€ 4.916.465	€ 5.654.861	€ 6.716.382

**Tabel 5.3 Resultaten handhaving**

Resultaten handhaving	2006	2007	2008	2009
Aantal maanden dat een verlaging van de norm is toegepast (sanctie)	2099	1897	1564	1885
<b>Maatregelen in verband met:</b>				
Re-integratie	58,0%	52,0%	65,4%	68,9%
schending informatieplicht / fraude	38,0%	44,0%	31,2%	27,9%
agressie	1,0%	1,0%	0,1%	0,5%
overige	3,0%	3,0%	3,3%	2,7%
Totaalbedrag opgelegde maatregelen	€ 215.998	€ 198.134	€ 168.872	€ 189.534
Verificatieonderzoeken	262	573	497	342
Processen verbaal	36	22	31	4
Aantal zaken, afgehandeld met resultaat	784	506	324	218
Aantal verwijtbare vorderingen	315	440	418	371
Bedrag vastgestelde verwijtbare vorderingen	€ 2.099.646	€ 564.049	€ 904.478	€ 790.857
Aantal fictieve besparingen	54	81	89	66
Bedrag fictieve besparingen	€ 449.119	€ 702.152	€ 1.112.500	€ 825.000

## Bijlage VI: Kwaliteit dienstverlening

**Tabel 6.1: Resultaten 2009 rechtmatigheidsonderzoeken op basis van a-selectieve steekproeven.**

Regeling	Onderzochte dossiers	Fout-tolerantie	Vastgesteld foutenpercentage
WWB	100	1,0%	0,6%
loaw	20	1,0%	0,0%
loaz	10	1,0%	0,0%
WWIK	10	1,0%	0,0%
Bbz	20	1,0%	0,0%

**Tabel 6.3: Bezwaarschriften**

Prestaties bezwaar en beroep	2006	2007	2008	2009
Ontvangen bezwaarschriften	760	656	705	613
Afgedane bezwaarschriften	878	678	698	604
Afgedane (hoger) beroepszaken	55	50	61	nvt
Afgedane voorlopige voorzieningen	16	6	1	nvt

**Tabel 6.2: Cliënttevredenheidsonderzoek**

Onderwerp	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>Aantal respondenten (van de 500)</b>	<b>180</b>	<b>206</b>	<b>199</b>	<b>182</b>	<b>169</b>	<b>210*</b>
Tevredenheid over de dienstverlening	6,6	6,5	6,4 (7,0)	6,7 (7,1)	6,6 (7,0)	6,9 (7,2)
Waardering bejegening baliepersoneel	7,3	7,1	7,2 (7,5)	7,2 (7,5)	7,3 (7,5)	7,4 (7,6)
Waardering wachttijden aan de balie	6,6	6,3	6,7 (7,2)	6,7 (7,1)	7 (7,2)	7,1 (7,3)
Telefonische bereikbaarheid	6,4	6,4	6,3 (6,6)	6,6 (6,8)	6,7 (6,8)	6,8 (6,7)
Openingstijden	6,9	6,8	6,9 (6,9)	7,1 (7,1)	7,5 (7,2)	7,4 (7,2)
Wachttijd voor een afspraak	6,8	6,6	6,7 (7,0)	6,8 (7,1)	6,7 (7,0)	6,6 (7,1)
Stiptheid uitbetaling	7,8	7,4	7,7 (8,0)	7,8 (8,1)	7,7 (8,0)	7,8 (8,1)
Duidelijkheid formulieren	7,6	7,0	7,0 (7,2)	7,1 (7,4)	6,8 (7,3)	7,1 (7,3)
Informatievoorziening	6,9	6,5	6,4 (6,6)	6,3 (6,8)	6,6 (6,8)	
Begeleiding andere instanties	6,2	6,0	6,1 (6,6)	6,4 (6,5)	6,1 (6,8)	
<b>Informatie:</b>						
Rechten en plichten						6,7 (7,0)
Andere gemeentelijke regelingen						5,9 (6,4)
Internet						6,1 (6,3)
<b>Tevredenheid begeleider:</b>						
Klantmanager gemeente						6,5 (6,8)
Begeleider SW-bedrijf						6,3 (6,7)
Begeleider ROC						7,0 (6,9)
Begeleider re-integratiebedrijf						7,1 (6,7)
Niemand						4,0 (5,5)
Anders						5,2 (6,9)

\* In 2009 is aan 660 cliënten een vragenformulier verstuurd. Tussen haakjes zijn landelijke cijfers.

Tabel 6.4: Afhandeling bezwaarschriften

Afhandeling bezwaarschriften	2006	2007	2008	2009
(Deels) gegrond	134	91	40	41
Ongegrond	354	277	180	158
(Kennelijk) niet ontvankelijk	84	58	36	49
Ingetrokken	385	349	442	356
Totaal	957	775	698	604

Tabel 6.5: Klachten

Klachten	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Klachten DMO	78	73	71	73	52	73
Waarvan klachten W&B	63	65	65	63	43	63
Aard van klachten W&B veelal						
Bereikbaarheid	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	4
Betalingsregeling	-	1	-	-	-	-
Klantgerichtheid	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	9
Lange wachttijden	-	1	-	1	-	-
Omgaan met persoonsgegevens	-	-	1	2	-	2
Onbeleeftde behandeling/bejegening	33	25	36	34	24	33

Tabel 6.6: Geregistreerde agressiemeldingen in het Gemeentelijk Agressie Registratie Systeem (GARS)

Geregistreerde agressie	2006	2007	2008	2009
Aantal geregistreerde meldingen	19	28	13	29
Aantal ontzeggingen	7	10	6	5
Aantal keren aangifte bij politie	3	9	3	3

Klachten	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Onjuiste informatie	-	8	-	2	3	3
Uitblijven antwoord/beslissing	10	11	7	7	3	4
Uitblijven van actie	11	11	14	14	8	7
Overig	9	7	8	3	5	1
Afhandeling klachten						
Gegrond verklaard	25	15	22	21	11	18
Gedeeltelijk gegrond verklaard	9	15	9	4	2	24
Ongegrond verklaard	11	25	26	34	27	8
Geen oordeel	-	-	8	-	3	6
Ingediend bij Nationale ombudsman	2	1	5	-	-	-

## Bijlage VII: Re-integratieinstrumenten W&B 2009

Instrumenten	Toelichting
<b>Screening/Diagnostiek</b>	
MatchCare	Een diagnose-instrument, bedoeld om het arbeidsmarktperspectief, de competenties, werkvoorkeuren, drijfveren, motivatie en beperkingen van personen in kaart te brengen, zodat gericht gezocht kan worden naar de juiste baan of de weg daar naar toe.
WorkStep Diagnose	Periode van 6 weken waarin competenties van cliënten worden vastgesteld en hierover geadviseerd wordt.
UWV Arbeids medisch advies	Vaststellen van arbeids(on) geschiktheid bij cliënten.
Ausems en Kerkvliet	Traject waarin (para) medische interventies parallel lopen met re-integratieactiviteiten.
<b>BETAALD WERK</b>	
Werkplein Directe bemiddeling arbeidsmarkt	Directe bemiddeling van cliënten naar betaald werk.
Loonkostensubsidie	Is op verzoek van werkgever toe te kennen als deze een WWB-ers in dienst neemt.
Jongerenvoucher	Werkloze jongeren kunnen een voucher ontvangen ter waarde van € 2.500,00. Hiermee kunnen ze een bedrijf stimuleren om hen een contract aan te bieden van minimaal een half jaar met een werkweek van minimaal 32 uur.
Proefplaatsing	Dit traject wordt ingezet voor bijstandsgerechtigden met uitzicht op een reguliere baan. Maximaal 3 maanden met behoud van uitkering kan de bijstandsgerechtigde aan het werk bij een werkgever. Gedurende deze periode moet de bijstandsgerechtigde de werkgever ervan overtuigen dat hij een geschikte kandidaat is.
No-Risk polis	De No-Risk polis biedt de werkgever bij ziekte van de werknemer (voormalig WWB-ers) een vergoeding van de loonschade. De No-Risk polis is een door de gemeente afgesloten verzekering.
Project Organisatie	Cliënten die direct bemiddeld kunnen worden naar een betaalde baan.
Defensie project	Mogelijkheid om via het CWI WWB cliënten aan te melden voor vacatures bij Defensie.
SPVGE	Cliënten met een WWB uitkering krijgen een dienstverband bij de stichting Personeelsvoorziening Gemeente Enschede (SPVGE).
<b>RE-INTEGRATIE</b>	
RMC Vroegtijdig schooluitval	Voortijdig schoolverlaters worden via RMC teruggeleid naar school zodat WWB niet noodzakelijk is of worden voorgedragen voor een traject.
Persoonlijk Re-integratie Budget	Uitgangspunt is dat de cliënt zelf in staat is zijn eigen uitstroom/re-integratieplan in te kopen.
ATC	Traject voor jongeren (t/m 22 jaar) die niet beschikken over een diploma op MBO-2 niveau.
Scholing	Cliënten die via scholing kunnen uitstromen uit de WWB.
ROZ zelfstandigheid	Een project dat cliënten de kans biedt een eigen bedrijf op te starten.
OLCT	Vakscholing op administratief gebied.
Stadstalent	Werkervaringbaan m.b.v. uitkering bij ondernemers in de binnenstad bij jonge moeders mee willen werken.
Agens Voorschakeltraject een ouder gezin	Alleenstaande vrouwen met de zorg voor kinderen.
De Praktijkjob	De Praktijkjob streeft naar de kortst mogelijke route naar arbeid. Daar waar bij reguliere vormen van re-integratie een cliënt na de intake een heel traject van assessment, scholing, training en bemiddeling doorloopt (aanbodgericht) met als einddoel (regulier) werk, verloopt het proces bij dit concept 180 graden anders namelijk in omgekeerde volgorde: eerst werk en dan benodigd re-integratietraject op maat.
Brief op bestelling	Cliënten kunnen een op hun situatie, op maat gesneden, sollicitatiebrief en CV laten maken. De brief is pakkend, to-the-point, resultaatgericht, professioneel opgemaakt en ook nog eens razendsnel. Binnen 48 uur zit de bestelde brief in de mailbox van de cliënt.
<b>PARTICIPATIE</b>	
Ergo Control Bewegingsprog.	Een bewegingsprogramma waar activiteiten als wandelen, fietsen, zwemmen, fitness, aerobics en zandsporten op het programma staan. Hiermee wordt ingezet op een grotere kans om uit te stromen en te re-integreren.
Ergo Control Blijven bewegen	Vervolg op het bewegingsprogramma Menzis Ergo Control Doel is dat deelnemers met afnemende begeleiding zelfstandig doorgaan met beweegactiviteiten.
Jonge Moeders	Jonge moeders en aanstaande moeders tot 23 jaar, die gemotiveerd zijn om zich te richten op hun toekomst en die mee willen werken aan toeleiding naar onderwijs of arbeid.
Surplus Participatieplaatsen	Voor WWB-ers waarbij is vastgesteld dat maatschappelijke participatie en het bevorderen van zelfredzaamheid het hoogst haalbare is.
Surplus Kettingreactie	Doel is om op den duur aansluiting bij de samenleving te krijgen.
PartWerk	Een project van Werkplein Enschede en Stichting Surplus met als doel om voor 1 september 2010 in totaal 250 extra participatieplaatsen te realiseren.
Vrijwilligerswerk	Voor cliënten met een niet overbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt, maar waarvan we verwachten dat ze participeren in de samenleving. Bijvoorbeeld via duurzame activering te combineren met vormen van dienstverlening in wijk en buurt.
Peer Facilitation Workshop "Onderste Boven"	Een workshop om bijstandsgerechtigden in Enschede te helpen in beweging te komen. In deze workshop krijgen bijstandsgerechtigden een tweedaagse training, die wat anders in elkaar steekt dan het traditionele activeringstraject. Op basis van schriftelijk vastgelegde doelen wordt aansluitend aan de workshop de follow-up ingezet.
Maatschappelijk Activiteiten Centrum	Een plek waar mensen kunnen komen (voor hulp) om hun droom te realiseren en hun talenten vorm te geven.
<b>DCW INSTRUMENTEN</b>	
DCW traject (WSW geïndiceerd)	Cliënten die WSW geïndiceerd zijn, wordt door de DCW een dienstverband aangeboden (wachttijd op dienstverband 5 jaar).
Voorstroom DCW	WSW geïndiceerde cliënten wordt versneld een dienstverband aangeboden, waardoor directe uitstroom wordt gerealiseerd.
WorkStep Workfirst	Trainingsprogramma voor nieuwe WWB aanvragers waarin zij functioneren als DCW medewerkers.
WorkStep Inburgering	De Wet Inburgering (WI) schrijft voor aan inburgeringplichtingen en behoeftige een inburgeringstraject aan te bieden. Tegelijkertijd wordt ook een re-integratietraject gevolgd. Dit traject wordt uitgevoerd door de DCW en is gericht op werk.
WorkStep Terugkeerplaatsen	Voor WWB-ers die voornamelijk niet bemiddelbaar zijn voor werk. Een volgende stap op de re-integratieladder is het doel.
WorkStep Participatieplaatsen	Voor WWB-ers waarbij is vastgesteld dat maatschappelijke participatie en het bevorderen van zelfredzaamheid het hoogst haalbare is.