

# 2023 jaarverslag



De doelstellingen 2023 zijn, net als in 2022, samen te vatten in **2 hoofddoelstellingen**:

- **Vermindering van het klantenbestand** (en daarmee de tekorten op de Rijksvergoeding)
- **Verbetering van het rendement van het Werkleerbedrijf**

Het klantenbestand is licht gestegen, maar er is een overschot op de Rijksvergoeding gerealiseerd. Het rendement van het Werkleerbedrijf is verbeterd.

## > Klantenaantal

Het klantenaantal van Orionis Walcheren bleef in 2023 nagenoeg gelijk. Het jaar startte met 2.789 en eindigde met 2.803 klanten.



## > Geldzaken

€ 1.113.000  
Leefgeld Oekraïne



€ 5.912.000

betaald aan **bijzondere bijstand**  
en minimaregelingen



7.859  
aanvragen Energietoeslag



€ 49.389.000

Totaal bedrag verstrekt  
**inkomensvoorziening**  
levensonderhoud



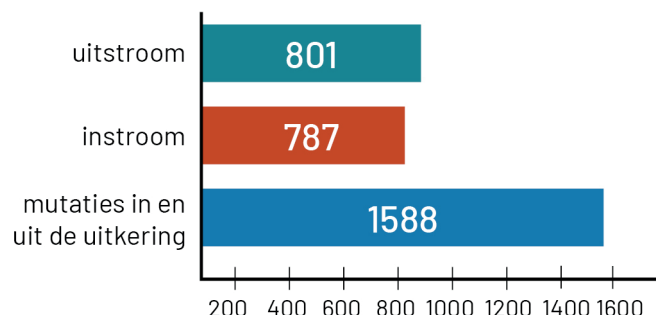
## > Aanvragen levensonderhoud



78% van de aanvragen levensonderhoud werden binnen 3 weken afgehandeld en betaald (het doel was 90%).

## > In- en uitstroom

In 2023 was er een instroom van 801 klanten, een uitstroom van 787 klanten en 1588 mutaties in en uit de uitkering.



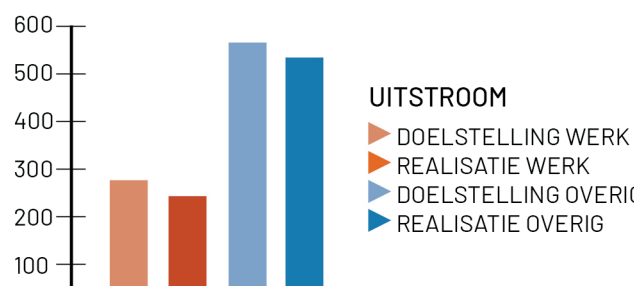
Er stroomden in 2023 276 klanten jonger dan 27 jaar in en 487 ouder dan 27 jaar. 38 klanten vielen in de categorie overige instroom.



### INSTROOM

- ▶ KLANTEN JONGER DAN 27
- ▶ KLANTEN OUDER DAN 27
- ▶ OVERIGE INSTROOM

Onze doelstelling was om 275 klanten uit te laten stromen naar werk. Daarvan hebben we een aantal van 245 gerealiseerd. De overige uitstroom was 542. Het doel was 563.



## > Bezwaar

191

Er zijn 191 bezwaarschriften ontvangen

19%

Van alle ingediende bezwaren is 19% (gedeeltelijk) gegrond verklaard

25

Er zijn 25 bezwaarschriften ingetrokken

## > Informatiebeveiliging

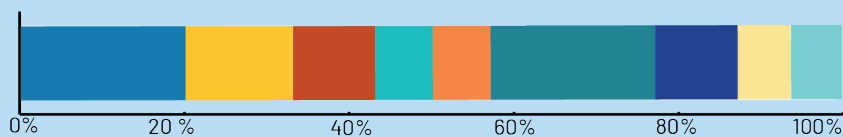
Het aantal datalekken daalde van 46 in 2022 naar 34 in 2023.

### Top 3 soort datalekken:

- E-mail naar verkeerd e-mailadres
- Gegevens verkeerde klant in dossier
- Gegevensdrager (laptop/telefoon/toegangspas) verloren/gevonden.



## > Klachten



**Niet behandeld - 6x**  
Geen verplichte behandeling

**Melding - 4x**  
Klacht bleek alleen een melding te zijn

**Doorgezonden - 3x**  
Klacht is doorgezonden als bezwaar

**Ingetrokken - 2x**  
Klant heeft klacht ingetrokken

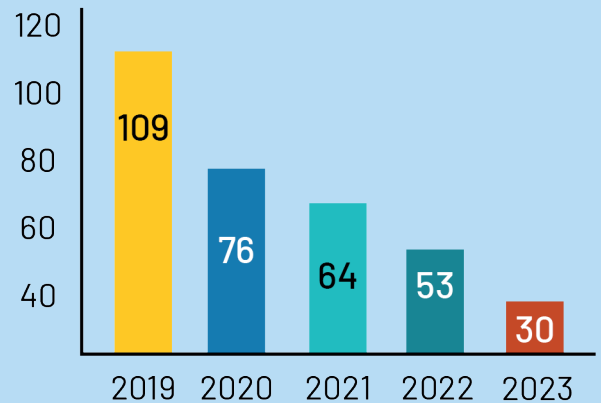
**Geen oordeel - 2x**  
Niet kunnen beoordelen

**Minnelijk - 6x**  
We zijn er samen uitgekomen

**Adequaat/ongegrond - 3x**  
Goed gedaan door Orionis Walcheren

**Niet onbehoorlijk - 2x**  
Niet fout gedaan door Orionis Walcheren

**Niet behoorlijk - 2x**  
Niet goed gedaan door Orionis Walcheren



Het aantal klachten is de laatste jaren sterk gedaald. In 2019 waren er 109 klachten, in 2020 76, in 2021 64, in 2022 53 en in 2023 30.

## > Klanttevredenheidsonderzoek

7,5

Klanten gaven onze dienstverlening gemiddeld een 7,5.

## > Inloop spreekuren Geldzorgen in ZB

20

20 mensen maakten gebruik van de inloopspreekuren Geldzorgen in de ZB (Zeeuwse Bibliotheek) in Vlissingen en Middelburg.



## > Brede ondersteuning

Voor Middelburg en Veere heeft Orionis Walcheren in het kader van Brede Ondersteuning hulp gegeven aan gedupeerden van de kinderopvangtoeslagaffaire. We hebben door middel van brede ondersteuning 22 gezinnen geholpen in het herstel van de kinderopvangtoeslagaffaire.

22

## > Wet Open Overheid (WOO)

6

Er werden 6 verzoeken gedaan in het kader van de Wet Open Overheid



## > Schuldhulpverlening & vroegsignalering

572

Er zijn 572 startgesprekken schuldhulpverlening gevoerd

140+

Er zijn meer dan 140 convenanten gesloten met organisaties zoals woningcorporaties, energiebedrijven en zorgverzekeraars

3596

Er kwamen totaal 3.596 meldingen van signaalt Partners over betalingsachterstanden binnen

37,8%

37,8 % inwoners kwam in contact via vroegsignaleringsteam

## > Toekomstbestendig Werkleerbedrijf

In 2023 bouwde Orionis Walcheren verder aan een toekomstbestendig Werkleerbedrijf.

Financieel rendement: € 457.000



Kostendekkend werken door nieuwe rendabele opdrachtgevers