

Jaarverslag juridische zaken en klachten Orionis Walcheren

Jaarverslag 2022 Juridische Zaken Orionis Walcheren

Inleiding

2022 was een bijzonder jaar, de ontwikkelingen in de wereld kwamen zelden zo ongefilterd de spreekkamers van sociale diensten binnen. De oorlog in Oekraïne, de stroom ontheemden en de energiecrisis die er op volgde leiden tot 2 nieuwe taken die gemeenten vanuit het Rijk kregen. De opvang van en verstrekking leefgeld aan Oekraïners en een energietoeslag voor grote groepen burgers.

Ook werd in 2022 door de afhandeling van de hersteloperatie voor slachtoffers van het kinderopvangtoeslagschandaal steeds duidelijker dat de omgang van de overheid met haar burgers aan een grondige herziening toe was. Het oude paradigma van eigen verantwoordelijkheid en de bijbehorende eigenkracht principes en zelfredzaamheid bleken niet handhaafbaar. In plaats daarvan kwam de burger centraal met diens unieke situatie die maatwerk vereist rekening houdend met de beperkingen en doe-kracht van de persoon. Van een wantrouwende overheid naar een die handelt uit vertrouwen.

Deze ontwikkeling was al gaande maar in 2022 breed geïmplementeerd. Orionis Walcheren heeft die omslag samengevat onder de term empathische klantbenadering. Waarbij de wens om duidelijk te krijgen wat dat exact inhoud en de wens om ruimte voor maatwerk te houden, er toe leiden dat medewerkers vaker dan in het verleden een beroep op JZ doen om advies te vragen over wat er mogelijk is binnen de situatie van de klant.

Ook in de rechtspraak is de cultuuromslag zichtbaar. Rechters stellen hogere eisen aan bestuursorganen als het gaat om bewijs, hebben meer oog voor de persoon van de klant en sturen vaker aan op mediation of schikking.

Vanaf 2023 gaat de afdeling bezwaar en beroep van Orionis Walcheren verder onder de naam Juridische Zaken (JZ). De oude naam deed geen recht aan het werk van het team. Naast het afhandelen van bezwaren en beroepen is er een taak om de organisatie van breder juridisch advies te dienen. Zo adviseren medewerkers over tal van andere juridische onderwerpen, je kunt denken aan inkoop van producten en diensten, contracten die we met leveranciers sluiten of met opdrachtgevers in het werkleerbedrijf. Maar ook over de juridisch correcte afhandeling van nieuwe werkprocessen. Daarnaast wordt JZ het filter voor inkoop van juridisch advies om te voorkomen dat er externe juristen ingehuurd wordt voor zaken die we zelf kunnen afhandelen. JZ adviseert niet over arbeidsconflicten, daarvoor wordt door HRM extern advies ingeroepen.

Voor 2023 vragen de overgang van de dienstverlening aan Oekraïense ontheemden in reguliere processen, de hersteloperatie slachtoffers kinderopvangtoeslagenschandaal, de verdere implementatie van de Wet Open Overheid (WOO), het project voor matiging van oude boetes in lijn met jurisprudentie en het verbeteren en deels herontwerpen van processen om ze in lijn te brengen met de nieuwe eisen aandacht.

Bezwaren en beroepen in 2022

Bezwaarzaken

Tegen een besluit van de overheid bestaat de mogelijkheid van bezwaar en beroep. Het aantal bezwaren bij onze organisatie loopt al een aantal jaren terug. Door beter aan aanvragers uit te leggen waarom hun aanvraag is afgewezen voorkomen we onnodige juridisering. Toch dienden in 2022, 195 personen in totaal 252 bezwaren in. Deels zit dit verschil in klanten die tegen verschillende onderdelen van een zaak bezwaar maken. Denk aan een besluit waarbij de uitkering is beëindigd en er geld is teruggevorderd. De klanten dienen tegen beide besluiten bezwaar in. Daarnaast zijn er een aantal klanten die relatief veel aanvragen doen die afgewezen worden. 10% van de bezwaren in 2022 was afkomstig van 5 klanten.

In 84 gevallen maakten klanten gebruik van een gemachtigde zoals een advocaat of bewindvoerder. De rest van de bezwaren werden door klanten zelf ingediend. Het aantal (gedeeltelijk) gegrond verklaarde bezwaren dat met behulp van een vertegenwoordiger is ingediend is met 16% iets lager dan gemiddeld, in totaal is 25% van de bezwaren geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard. Een sluitende verklaring voor dat verschil is niet te geven maar mogelijk worden er vaker vertegenwoordigers ingeroepen bij complexe vragen.

Klanten kunnen kiezen of ze een bezwaar in de bezwaar commissie willen toelichten. In totaal is 55 keer gekozen voor behandeling door de bezwaar commissie. Er zijn in 2022 19 zittingen geweest van de bezwaar commissie. In 18% van de gevallen is het advies van de bezwaar commissie dat het bezwaar (gedeeltelijk) gegrond is. In 4 gevallen nam JZ het advies van de bezwaarcommissie niet over, bijvoorbeeld in het geval waar het advies was op juridisch gronden een nieuw besluit te maken met identiek gevolg voor de klant.

Redenen van bezwaar

Zoals altijd hebben vrijwel alle bezwaren een financiële consequentie voor degene die bezwaar maakt. Het aantal bezwaren per team zegt dus eerder iets over de aard van de werkzaamheden dan over de kwaliteit van het werk.

Teams waarover de meeste bezwaren binnen kwamen waren intake (27) en inkomen (91). Op de totale aantallen aanvragen was het aantal bezwaren dan wel beperkt. Zo waren er 726 aanvragen uitkering levensonderhoud en 1372 aanvragen bijzondere bijstand.

Nieuw dit jaar was de energietoeslag, er is ambtshalve toegekend aan bekende klanten en andere mensen die we in beeld hadden. Daarnaast zijn er 3747 huishoudens die zich voor het eerst gemeld hebben vanwege deze toeslag. In totaal zijn 700 aanvragen afgewezen en daartegen stond dus in 2022 voor het eerst bezwaar open. In totaal hebben 62 mensen bezwaar gemaakt waarvan 23 keer gegrond. In de helft van de gevallen door fouten van Orionis en in de helft door aanpassingen in beleid of uitspraken van rechters in vergelijkbare gevallen. Zo is na de uitspraak van een rechter in Nijmegen over studenten die recht hebben op energietoeslag aan een aantal studenten op Walcheren alsnog toegekend zonder dat zij bezwaar hadden gemaakt (ambtshalve herzien).

Lerend effect bezwaar

Van elk gegrond bezwaar is terugkoppeling gegeven aan degene die het primaire besluit genomen had om op die manier een leercirkel te krijgen. Over tekortkomingen die vaker geconstateerd zijn is advies uitgebracht of voorlichting gegeven. Zo is er een training geweest over het correct rapporteren nadat gebleken was dat daarin verbeteringen mogelijk waren en sluiten de juridisch medewerkers waar mogelijk (en gewenst) regelmatig aan bij teamoverleggen.

Beroep

Nadat een burger bij het bestuursorgaan zelf bezwaar heeft gemaakt en niet tevreden is met het besluit op bezwaar kan er beroep worden ingesteld bij de rechtbank. Beroep kan nooit worden ingesteld door het bestuursorgaan dat immers zelf het besluit genomen heeft en het besluit op bezwaar. In totaal 16 klanten maakten in 30 zaken de gang naar de rechter in 2022. 10 zaken werden door 3 klanten aangedragen.

De beslissing kan lang op zich laten wachten. Er staan op dit moment nog 33 zaken open. Waarvan 13 die ingediend zijn in 2021. Uitspraken uit 2022 gaan dus niet altijd over zaken en besluiten uit 2022, maar ook over voorgaande jaren. In 2022 is in 39 zaken vonnis gewezen door de rechtbank. Slechts 2 zaken waren (gedeeltelijk) gegrond. 24 waren ongegrond. 3 zaken zijn niet ontvankelijk verklaard. 10 zijn ingetrokken waarvan 4 na een schikking.

Voorlopige voorziening

Een voorlopige voorziening (VoVo) is de mogelijkheid om de rechter een tijdelijke maatregel te vragen in afwachting van een bestuursrechtelijk besluit. Bijvoorbeeld omdat het besluit te lang duurt in een spoedeisende situatie. In 2022 vroegen 9 mensen een voorlopige voorziening aan de rechter. In 2022 is 1 verzoek VoVo toegekend. 2 aanvragen werden ingetrokken door de klant en 6 werden door de rechter afgewezen.

Hoger beroep

Tegen het vonnis van de rechtbank staat hoger beroep open bij de Centrale Raad van Beroep (CRvB). Van de 6 beroepszaken waarbij Orionis in 2020, 2021 en 2022 door de rechtbank in het ongelijk werd gesteld is door Orionis geen hoger beroep ingesteld. Dit sluit mooi aan bij het actuele standpunt van de staatssecretaris in de afhandeling van de aardbevings schade in Groningen om niet verder te procederen tegen burgers die eenmaal van de rechter gelijk hebben gekregen. Uiteraard kunnen er redenen zijn in de toekomst na zorgvuldige afweging van organisatie en publiek belang daar wel voor te kiezen.

In 2022 stelden 5 personen in 13 zaken hoger beroep in. 10 zaken werden door 2 klanten ingediend. In 2022 heeft de CRvB in 12 zaken vonnis gewezen waartegen geen hoger beroep meer mogelijk is. In 1 zaak werd de klant in het gelijk gesteld na eerder door de rechtbank in het ongelijk te zijn gesteld. In 6 gevallen werd de klant door de CRvB in het ongelijk gesteld. In 5 gevallen is er in deze fase geschikt of ingetrokken.

Een nieuwe ontwikkeling is dat de CRvB zich meer richt op mediation zelf in deze fase van een geschil tussen burger en overheid. Een GOO procedure (Gericht Op Oplossing) is een procedure zonder tijdsdruk. Deze procedure kunnen beide partijen aanvragen. De CRvB kijkt zelf ook of een procedure geschikt is voor GOO behandeling. Het doel van een GOO behandeling is om gezamenlijk naar een oplossing in het geschil te komen en indien van toepassing het vertrouwen van de burger in de overheid mogelijk te herstellen. Bijkomend voordeel is, zo is in verschillende zaken GOO zaken gebleken, dat indien ter zitting tot een oplossing wordt gekomen ook lopende procedures worden ingetrokken. Beide partijen kunnen ter zitting altijd aangeven alsnog gewoon uitspraak te willen.

Lerend effect (hoger) beroep

Beroepszaken en hoger beroepszaken hebben een lange doorlooptijd waardoor het individuele leereffect gering is. Soms is het beleid waartegen een zaak is aangespannen ondertussen al gewijzigd. Daarnaast worden we in weinig zaken in het ongelijk gesteld waardoor een patroon ontdekken onmogelijk is. Wel leren we van schikkingen en intrekkingen welke verbeteringen we kunnen maken in de klantbenadering en welke rol het juridisch proces speelt in de acceptatie van de klant bij de uitkomst van een schikking of mediation.

We proberen juridisering te voorkomen door klanten goede informatie te geven maar soms komt de acceptatie daarvan pas in de loop van de tijd. Alhoewel we dat niet met feiten kunnen onderbouwen is ons gevoel dat de advocaat van een klant daar een rol in speelt. Als de eigen raadspersoon aangeeft dat een compromis het hoogst haalbare is dat voor sommige klanten beter te accepteren dan wanneer wij dat zeggen.

Toelichting op 2022 en vooruitkijk 2023

Regeling opvang ontheemden Oekraïne (RooO)

Op 24 februari 2022 trokken de eerste Russische troepen over de grens met Oekraïne. Het duurde niet lang voordat de eerste Oekraïense ontheemden zich melden en op 1 april 2022 ging de RooO in. Deze regeling kenmerkte zich door een grote mate van vrijheid voor gemeenten in de uitvoering. Snelheid en slagvaardigheid stond voorop zoals dat ook het geval was bij bijvoorbeeld de ondersteuning van ondernemers tijdens de corona lockdowns.

Vanuit het Rijk is informatie gegeven over de financiering en normbedragen maar geen informatie over de juridische status van de verstrekkingen. Vanuit de algemene wet bestuursrecht bekeken zou er sprake kunnen zijn van een beschikking die op schrift moet worden verstrekt en waartegen bezwaar open staat. Ook in de laatste informatie vanuit het Rijk staat er niets over de juridische status van de verstrekking.

Het ontbreken van een besluit met bijbehorende voorwaarden maakt ook terugvordering van onterecht verstrekte vergoedingen juridisch lastig, nog los van de praktische mogelijkheden en wenselijkheid. Er zijn logischerwijze geen bezwaren tegen beslissingen in het kader van de RooO.

Voor 2023 staat een overgang van de RooO vanuit projectvorm naar de reguliere werkprocessen op het programma zodat het projectteam dat kan worden ontbonden en het proces langdurig geborgd is. Een nadere uitwerking van de status en vereisten maakt deel uit van dat proces. Verwacht wordt dat daar landelijke richtlijnen voor komen.

Energietoeslag

De energietoeslag was ook nieuw in 2022 en ook hier was spoed geboden. Het aantal aanvragers en bekende gerechtigden gekoppeld aan statistische gegevens over de sociaal economische situatie zou betekenen dat 97% van de gerechtigden bereikt is en dat is landelijk gezien uitzonderlijk hoog. Bij Orionis bekende klanten hebben automatisch een toeslag gehad.

Vanwege het grote aantal nieuwe aanvragers (4546 huishoudens) is dit proces door heel veel medewerkers opgepakt, ook medewerkers die normaal geen aanvragen afhandelen. In kwaliteitscontroles is gebleken dat die aanvragen niet allemaal correct zijn gerapporteerd. Zo is niet altijd duidelijk waarom in sommige gevallen een aanvraag is toegekend op onvolledige stukken. Deze afwijkingen brengen de rechtmatigheid niet in gevaar maar voor 2023 is ons advies om aanvragen bewuster te verdelen over medewerkers waarbij eenvoudige aanvragen wel naar invallende collega's kunnen maar complexere aanvragen naar ervaren inkomensbeheerders gaan. Maatwerk moet berusten op goede rapportages.

Positief om te vermelden is dat afgewezen aanvragen soms ambtshalve herzien zijn als daar aanleiding voor was en er dus niet gewacht is op een bezwaar. Daarmee hebben de medewerkers duidelijk volgens de geest en de intentie van de regeling gewerkt. Orionis heeft er van afgezien om geld terug te vorderen van mensen die ten onrechte een toeslag hebben gekregen door een fout van onze kant. Voor 2023 zijn deze aanvragers door Handhaving telefonisch op de hoogte gebracht dat ze dit jaar niet krijgen maar ook niet hoeven terugbetalen. Het gaat onder andere om kamerbewoners die geen energiecontract hebben.

Aanvraag levensonderhoud

Het werkproces van Orionis voor aanvragers van een uitkering bestaat uit 2 delen. In het startgesprek wordt met de klant gekeken of deze aan het juiste loket zit en kan er een advies volgen om bijvoorbeeld naar het UWV te gaan voor WW of een verwijzing naar een andere voorliggende voorziening.

De CRvB heeft alle sociale diensten er in een recente uitspraak nog op gewezen dat ook dit soort aanmeldingen voor een gesprek al een aanvraag is. Waardoor het advies dat we geven feitelijk een besluit is dat op papier gezet moet worden en waartegen bezwaar mogelijk is. Het laagdrempelig karakter van het startgesprek is enerzijds klantvriendelijk maar anderzijds moeten de rechten van aanvragers in die fase beter beschermd worden.

Een project voor deze verbetering wordt geagendeerd voor het tweede kwartaal 2023. Er zijn geen gevallen bekend in 2022 waarbij onjuist advies burgers in problemen heeft gebracht.

Hersteloperatie slachtoffers kinderopvangtoeslagenschandaal

Ouders die ten onrechte door de Belastingdienst van fraude met kinderopvangtoeslag zijn beschuldigd, zijn vanuit die dienst met een standaard regeling financieel gecompenseerd en zij kunnen nog in een procedure hun werkelijke schade vergoed krijgen.

Daarnaast heeft het Rijk de gemeenten de opdracht gegeven om met de gedupeerden in gesprek te gaan en met hen een plan op te stellen om hun leven weer op de rit te krijgen. Orionis voert die regeling uit voor de gemeenten Middelburg en Veere. Dat plan kan bestaan uit het regelen en betalen van hulpverlening of budgetbeheer. Daarnaast kan het vergoeden van zaken daar onderdeel van zijn.

Bij het beoordelen van deze aanvragen is de lastigheid dat er vanuit het Rijk op is aangedrongen geen beleid te maken maar maatwerk te leveren waardoor kaders ontbreken. In bezwaar kan dan alleen getoetst worden of het besluit zorgvuldig en rechtmatig is. Mogelijk komen er in de loop van het jaar duidelijkere kaders als er afwijzingen in beroep door rechters beoordeeld zijn. Het werkproces dat Orionis uitvoert wordt op dit moment (Q1/2 2023) vastgelegd waarbij er zoveel mogelijk ruimte voor maatwerk overblijft.

Herziening oude boetes

Het oude boetebeleid dat de wet voorschreef was bijzonder streng. Als gevolg van rechtelijke uitspraken moeten wij, net zoals anders sociale diensten in het land, de oude opgelegde boetes matigen. We willen dat in projectvorm doen en daar meteen een poging aan koppelen om betaalafspraken te maken. Daarnaast zal een deel van de oude vorderingen waarschijnlijk moeten worden afgeschreven omdat debiteuren langdurig onvindbaar zijn. De uitvoering van het project ligt elders maar JZ heeft een duidelijk adviestaak in dit project.

Wet open overheid (WOO)

De WOO is de vervanger van de Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB). Waar de WOB uitging van het recht van burgers om informatie te vragen is de WOO aangevuld met de plicht van overheidsinstanties om informatie spontaan openbaar te maken. Hiervoor zou door het Rijk een platform ter beschikking worden gesteld, Plooi. Eind 2022 is besloten dat platform niet te lanceren. Orionis Walcheren heeft nu net zoals veel andere overheidsinstanties op haar eigen website de vereiste informatie ondergebracht.

Voor 2023 staat nog verdere aanvulling van die informatie op het programma, van sommige onderdelen is nog onzeker of ze gepubliceerd moeten worden. Daarnaast staan adviezen over informatiehuishouding en de archivering van email- en berichtenverkeer op het programma voor JZ.

Advies herziening procedures

De veranderde opvatting over hoe de overheid met haar burgers moet omgaan brengt ook in onze organisatie een cultuurverandering op gang. Van een uniforme aanpak naar maatwerk. En juist dat maatwerk vereist goede, heldere, gedocumenteerde procedures om te voorkomen dat er willekeur ontstaat.

JZ loopt voorop in die ontwikkeling omdat zij door cursus en opleidingen maar ook door contacten met rechters en advocaten gevoed worden in wat de nieuwe opvatting nu in concreto gaat betekenen voor hoe we ons werk doen. Hoeveel rekening moeten we houden met de situatie van de klant en wanneer zijn er wel grenzen. Dat was voorheen overzichtelijk maar is nu nog steeds aan verandering onderhevig. Het bijhouden en vertalen van die ontwikkelingen en delen van die kennis is een belangrijke taak voor 2023.

Jaarverslag klachten 2022

Bezwaren en beroepen gaan over concrete beslissingen van de overheid die het leven van burgers raken. Maar ook op ander momenten kunnen burgers zich onjuist behandeld voelen door de overheid. Als het gaat om een concrete situatie staat de mogelijkheid open een klacht in te dienen. Het klachtrecht is een onderdeel van de Algemene wet bestuursrecht (AwB). Klachtrecht draagt bij aan laagdrempeligheid en toegankelijkheid van het bestuur. Bij het indienen van een klacht dient de burger zich begrepen te voelen. Een klacht is daarom meer te beschouwen als een advies van de burger aan ons. Binnen dit advies dienen zowel de burger als de medewerker zich gesteund te voelen. Werd er vroeger gekeken naar de vraag of ene klacht gegrond of ongegrond was, tegenwoordig staat herstel van het vertrouwen en de relatie tussen overheid en klager voorop.

Het aantal klachten is ten opzichte van 2021 van 64 naar 53 gedaald. Dit kan betekenen dat de burgers van Walcheren steeds meer tevreden zijn over Orionis.

Analyse aard klachten

In deze analyse zijn de klachten met oordeel zorgvuldig en ingetrokken/ niet in behandeling nemen niet meegenomen. Bij klachten draait het wat de organisatie van de klacht kan leren. Om die reden is geen analyse gemaakt van wat wel goed is gegaan of niet beoordeeld is geweest. Het oordeel minnelijk is hier wel (deels) in opgenomen, voor zover Orionis hier een verbeterpunt had. De analyse is bedoeld om te tonen binnen welk onderwerp Orionis goede adviezen van de burger heeft gekregen.

Het aantal klachten over bereikbaarheid zijn sterk gedaald. Vorig jaar was dit nog een aandachtspunt binnen Orionis. Orionis heeft hier vervolgens op ingezet door oplossingen hiervoor te zoeken binnen de uitvoering. Oftewel, we hebben het advies van de burgers ter harte genomen en dat werpt zijn vruchten af!

Via de toeslagenaffaire is een duidelijk signaal van de burger binnengekomen. Binnen sociale zekerheid is een transitie gaande van hoe de overheid met haar burgers omgaat. Dit werkt door op verschillende domeinen, waaronder klachten. Binnen Orionis heeft dit een grote overlap met de focus op een empathische klantbenadering. Om die reden is in deze analyse meer aandacht aan benadering besteed. Klachten zijn vaak meervoudig. Bijvoorbeeld er ging iets mis en de medewerker/ werkgever reageerde hier niet prettig op. Het onderwerp benadering is dus uitgelicht. Er is niet onderzocht of een stijging heeft plaatsgevonden ten opzichte van voorgaande jaren.

De voorbeelden van 2021 met als onderwerp (empathische) benadering gaan merendeels over de toon van een gesprek. Een controlerende of achterdochtige toon wordt dan benoemd. Zoals van een beoordelaar tegenover een klant versus een hulpverlener naast de klant. Meer naast de klant staan wekt vertrouwen op bij de burger. Waarheidsvinding is belangrijk, dat wordt in geen van de klachten betwist. Het is de manier waarop die de band met de klant vormt. Ook een ondersteunende houding wordt door de klant gewenst. Zo gaat een aantal van de klachten over benadering over onduidelijke voorlichting of de kastje muur situatie. Een ondersteunende medewerker gaat na of alles begrepen is en schakelt, waar nodig, derden alvast zelf in voor de klant. Uit de aantallen blijkt dat benadering en houding ook voor de burger een belangrijk onderwerp is.

Deze transitie in het sociaal domein is voor iedereen een grote verandering. Voor de burger ten positieve. Het Rijk hoopt hiermee ook het vertrouwen van de burger terug te winnen. Maar ook van de uitvoering vraagt dit iets. Allereerst is niet altijd evident wat empathisch inhoudt. Is dat de burger altijd geven wat die vraagt? De wet is met een reden vastgesteld zoals die is. De wet dient ook meerdere belangen. Enerzijds dienen we het individuele belang, waarbij iedere burger moet ontvangen wat die nodig heeft. Anderzijds hebben we de legitimiteit te bewaken. Burgers moeten onze bestedingen wel rechtvaardig en terecht vinden. De Belastingbetaler bekostigt dit immers. Dus waar ligt het antwoord binnen dit spanningsveld?

Deze vragen dienen binnen de hele organisatie, op alle lagen, duidelijk te zijn. Hierin speelt in het werkbedrijf een dubbele rol. Enerzijds staat Orionis daar in de rol van werkgever naar de medewerkers van het werkbedrijf, en dient Orionis ook bij hen het vertrouwen te behouden. Alle medewerkers van Orionis zijn voor de burger het gezicht van Orionis. Ook de medewerkers van het werkleerbedrijf. Ook zij spelen een rol in het herstellen van het vertrouwen van de burger. Het is dus belangrijk dat wij allereerst vaststellen wat een empathische klantbenadering inhoudt. Vervolgens welke vorm dat per functie heeft. Op basis daarvan kan dan geïnvesteerd worden in het faciliteren van deze enorme verandering in uitvoering van de rol door Orionis.

De behoorlijkheidswijzer van de nationale ombudsman zou hier handvatten in kunnen bieden. Aan de hand van de vier kernwaarden: open en duidelijk, respectvol, betrokken en oplossingsgericht, eerlijk & betrouwbaar. De algemene beginselen van behoorlijk bestuur en grondrechten zijn hier ook in verwerkt.

Verdere vragen

Dit jaar verslag is op 23 mei 2023 vastgesteld door het Managementteam van Orionis Walcheren. Hebt u vragen over het jaarverslag JZ? Neem dan contact met ons op.

0118 432 700

Juridischezaken@orioniswalcheren.nl

Bijlage cijfers jaarverslag 2022

	2022	
Aantal bezwaren	253	
In commissie	55	
Besluiten op Bezwaar		
Gegronnd	52	
Ongegrond	137	
Niet ontvankelijk	13	
Ingetrokken	29	
Gedeeltelijk Gegronnd	7	
Afgewezen	2	(verzoek schade / dwangsom)
Nog geen besluit	12	
Toegekend	1	(herzieningsverzoek)
Advies Commissie		
Gegronnd	6	
Ongegrond	29	
Ingetrokken	5	
Gedeeltelijk Gegronnd	2	
Geen advies	5	Energietoeslag
Aangehouden	1	
Nog wachten op advies	7	
Bezwaren per afdeling		
Inkomen	91	
Intake	27	
Handhaving	17	
Administratie	23	
BBZ	3	
TOZO	6	
SR	10	
SHV	2	
Werk	4	
Energietoeslag	62	
Overig	6	Jur Zaken/ Schadevergoeding/kwijtschelding

Bezwaren per gemeente

Vlissingen	115
Middelburg	102
Veere	26
Overig	10

Procedures Rechtbank

Vovo	9
Beroep	30
Hoger Beroep	13

Uitspraak

Ingetrokken	11
Gegronnd	1
Ongegrond	4
Toekenning	1
Afwijzing	4
Niet ontvankelijk	2
Wachten op zitting / uitspraak	29

Juridische vragen 127

Klachten

Minnelijk	21
zorgvuldig	5
Niet onbehoorlijk	1
Niet zorgvuldig	17
Ingetrokken/ niet in behandeling nemen	7
(Zeeuwse) ombudsman	2
totaal	53

Wat is er niet goed gegaan	
Uitvoeringsfout (bv onterecht IF aangezet)	11
Niet gebeld	2
(empathische) benadering	19
integriteit	2
privacy	1