



AFBEELDING 1 LOGO ORIONIS

Jaarverslag Bezwaarschriften 2020



AFBEELDING 2 HUISSTIJL ORIONIS

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	3
Hoofdstuk 1: De commissie bezwaarschriften	4
Hoofdstuk 2: Statistieken	6
2.1 Bezwaarschriften 2020	6
2.2 Vergelijking bezwaarschriften 2016 tot en met 2020	7
2.3 Verdeling met en zonder gemachtigde	8
2.4 Verdeling besluiten	10
2.5 Verdeling afdelingen	11
2.6 Verdeling per gemeente	12
Hoofdstuk 3: Procedures bij de Rechtbank	13
3.1. Voorlopige voorzieningen	13
3.2 Beroep en hoger beroep	14
Hoofdstuk 4 Conclusies en aanbevelingen	15
4.1 Conclusies	15
4.2 Aanbevelingen	15

Voorwoord

Met genoegen biedt de commissie u hierbij het jaarverslag over het jaar 2020 aan. Dit jaarverslag bevat gegevens over de bezwaarschriften die in 2020 binnen zijn gekomen. Hierbij wordt inzicht gegeven in de aantallen, de onderwerpen en de resultaten van de in dit jaar ingediende bezwaarschriften. Het jaarverslag is openbaar en bedoeld voor iedere belangstellende in en belanghebbende bij de behandeling van bezwaarschriften. Voor de medewerkers van Orionis Walcheren kunnen de conclusies en aanbevelingen van de commissie een bijdrage leveren aan de verbetering van de kwaliteit van de besluiten.

Ook in 2020 was de werkwijze dat niet alle bezwaarschriften aan de commissie werden voorgelegd. Als de bezwaarde aangeeft niet gehoord te willen worden, wordt er zonder hoorzitting en advies van de commissie door het Dagelijks Bestuur een besluit op bezwaar genomen. De bezwaarschriften, die kennelijk niet-ontvankelijk zijn en die meteen gegrond worden verklaard, worden ook niet aan de commissie ter advisering voorgelegd. Om een zo volledig mogelijk beeld te geven van de afhandeling van *alle* bezwaarschriften, worden in dit jaarverslag niet alleen de cijfers van de door de commissie behandelde bezwaarschriften opgenomen, maar ook die van de buiten de commissie afgehandelde bezwaarschriften.

In het voorwoord van het jaarverslag over 2019 heeft de commissie uitgesproken dat de commissie naast de inhoudelijke beoordeling van de aan de commissie voorgelegde bezwaarschriften, onveranderd grote waarde hecht aan het houden van een hoorzitting. Het algemene principe in het recht dat ook de andere partij moet worden gehoord, telt zwaar. Ten gevolge van het uitbreken van de coronacrisis en de daarmee gepaard gaande overheidsmaatregelen zag de commissie zich genoodzaakt tot het houden van digitale hoorzittingen. Uitgangspunt van de commissie is daarbij gebleven dat de bezwaarde de mogelijkheid moest hebben om zijn bezwaarschrift zelf toe te lichten aan de commissie. Aan iedere bezwaarde is dan ook de keuze gegeven voor een digitale hoorzitting, een fysieke hoorzitting of de zaak afdoen op de stukken. Wanneer de keuze viel op een fysieke hoorzitting, is de behandeling van die bezwaarschriften uitgesteld tot het moment, waarop weer een fysiek hoorzitting mogelijk was. In totaal zijn vijf digitale hoorzittingen gehouden. In de zomer van 2020 zijn al de bezwaarschriften, waarin de keuze op fysieke behandeling was gevallen, alsnog in een fysieke hoorzitting behandeld.

De commissie dankt de secretaris en overige medewerkers voor de ondersteuning die steeds uitstekend geleverd is.

Namens de commissie Bezwaarschriften,

Mw. Mr. M.J. Spierdijk

Voorzitter

Hoofdstuk 1: De commissie bezwaarschriften

De commissie bezwaarschriften bestaat uit de volgende vaste leden:

Mw. mr. M. J. Spierdijk (voorzitter)

Mw. L. Mous (lid)

Dhr. mr. J. Packbier (lid)

Dhr. mr. J.M. van Stel (lid)

Mw. mr. G.M. Venghaus (lid)

Ambtelijke ondersteuning van de commissie geschiedt door de secretaris van de commissie bezwaarschriften.

De bevoegdheden van de commissie zijn vastgelegd in de volgende verordeningen:

1. Verordening behandeling bezwaarschriften Participatiewet;
2. Verordening behandeling bezwaarschriften Sociale regelingen;
3. Verordeningen behandeling bezwaarschriften Orionis Walcheren Ambtenaren;
4. Regeling Geschillen- en Bezwarencommissie Orionis Walcheren Wet Sociale Werkvoorziening (WSW).

Sinds 2017 kunnen bezwaarmakers ambtelijk worden gehoord in eenvoudige gevallen:

- Een afstemming van de uitkering op basis van de eerste of tweede categorie zoals verwoord in de afstemmingsverordening;
- Een besluit inzake een verzoek op grond van de wet openbaarheid van bestuur;
- Een verzoek op grond van de wet dwangsom;
- Besluiten tot buiten behandeling stellen van een aanvraag bijzondere bijstand en minimaregelingen wordt van het horen door de commissie afgezien.

Het horen wordt gedaan door een juridisch medewerker. Zij nemen het gesprek op en maken een verslag. Dit gesprek kan telefonisch of in persoon plaatsvinden. Hiermee wordt een efficiëntere uitvoering van het afhandelen van bezwaarschriften bereikt.

Iedere bezwaarmaker ontvangt een ontvangstbevestiging met daarbij een antwoordformulier. Op het antwoordformulier kan de bezwaarmaker aangeven of hij/zij gehoord wil worden. In de loop van 2020 is dit proces verder gedigitaliseerd en ontvangen de meeste bezwaarmakers een digitale ontvangstbevestiging. Bij het proces van indienen wordt meteen gevraagd of ze wel of niet gehoord willen worden. Afhankelijk van het besluit waar het bezwaar zich tegen richt is dit door de commissie of ambtelijk. Als de bezwaarmaker heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden, of niet binnen 14 dagen na ontvangst van het antwoordformulier reageert, wordt de bezwaarmaker niet gehoord. Dit geldt ook voor bezwaren die kennelijk niet-ontvankelijk en kennelijk ongegrond zijn of indien er volledig wordt tegemoet gekomen aan het bezwaar en de belangen van anderen daardoor niet kunnen worden geschaad.

In 2020 zijn bijna alle ingediende bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Voor zover de termijnen worden overschreden wordt dit veelal veroorzaakt door uitstel op verzoek van de klant of zijn gemachtigde.

Het aantal bezwaren is duidelijk gedaald ten opzichte van 2019. De daling van het aantal bezwaren wordt waarschijnlijk veroorzaakt door een nieuwe werkwijze bij de afdeling die de meeste besluiten neemt.

Er is vooralsnog geen daling te zien van het aantal zittingen voor beroepen en hoger beroepen. Hier speelt corona een rol. Er zijn vorig jaar een aantal maanden zittingen uitgesteld.

De adviezen van de commissie kunnen zijn: niet-ontvankelijk, ongegrond of gegrond (dan wel een combinatie daarvan).

Niet-ontvankelijk wil zeggen dat niet wordt ingegaan op de inhoud van het bezwaar, bijvoorbeeld omdat het te laat is ingediend. Ongegrond wil zeggen dat het bezwaar inhoudelijk wordt afgewezen en dat het besluit waartegen het bezwaar is gericht, wordt gehandhaafd. Gegrond betekent dat het bezwaar inhoudelijk wordt gehonoreerd en dat het bestreden besluit wordt herroepen of aangepast. Ook adviseert de commissie over het toekennen van een wettelijke kostenvergoeding als daarom door de bezwaarmaker is gevraagd. De hoogte van die vergoeding wordt volgens bij wettelijke regeling vastgestelde landelijke tarieven bepaald.

Vanwege corona is er in 2020 een aantal maal een digitale hoorzitting gehouden. Voor alle deelnemers was dit even wennen, maar uiteindelijk lukte dit en was het toch mogelijk de klant en de vertegenwoordiger van Orionis te horen voor de commissie. Een enkele klant wilde wachten tot een fysieke zitting weer mogelijk was. Dit was in de zomer van 2020 weer mogelijk, met vele waarborgen omgeven. In december 2020 werden de fysieke hoorzittingen weer opgeschort.

Hoofdstuk 2: Statistieken bezwaarschriften

2.1 Bezwaarschriften 2020

Over het jaar 2020 zijn er in totaal 398 bezwaarschriften bij Orionis Walcheren ingediend. De commissie heeft in totaal 82 bezwaarschriften van het jaar 2020 behandeld, inclusief de uitloop naar 2021. Er hebben 23 hoorzittingen plaatsgevonden, waarvan 2 schriftelijk behandeld, 5 digitale hoorzittingen en 16 fysieke bijeenkomsten.

Dit betekent dat 316 van de bezwaarschriften, oftewel 79%, niet aan de commissie zijn voorgelegd, geheel conform artikel 7:3 Algemene wet bestuursrecht en het Besluit Algemeen Bestuur Orionis Walcheren categorieën van bezwaarschriften waarbij ambtelijk telefonisch kan worden gehoord.

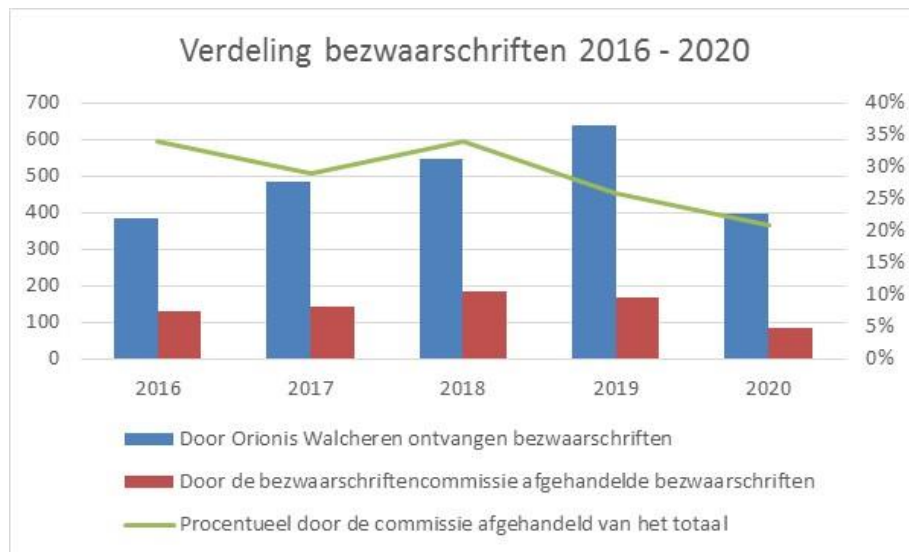
Hiertegenover staat dat 21% van de bezwaarschriften wel door de commissie is behandeld.



AFBEELDING 3 LAAT ZIEN WELK DEEL VAN DE BEZWAARSCHRIFTEN IN 2020 WEL EN NIET AAN DE BEZWAARCOMMISSIE ZIJN VOORGELEGD.

2.2 Vergelijking bezwaarschriften 2016 tot en met 2020

Jaar	2016	2017	2018	2019	2020
Door Orionis Walcheren ontvangen bezwaarschriften	384	486	547	641	398
Door de bezwaarschriftencommissie afgehandelde bezwaarschriften	129	141	186	169	82
Procentueel door de commissie afgehandeld van het totaal	34%	29%	34%	26%	21%



AFBEELDING 4 LAAT DE VERDELING VAN HET AANTAL BEZWAARSCHRIFTEN ZIEN VAN 2016 TOT EN MET 2020, MET HET DEEL DAARVAN DAT DOOR DE BEZWAARSCHRIFTENCOMMISSIE IS BEHANDELD.

Er is in 2020 een daling van 38% t.o.v. 2019 van het aantal ingediende bezwaarschriften te zien. Hierbij wordt opgemerkt dat in 2019, 103 verzoeken om een dwangsom wegens het niet tijdig beslissen, zijn ingediend. Deze zijn ook genoteerd als een bezwaarschrift. Als deze verzoeken tot dwangsommen buiten beschouwing worden gelaten, is er sprake van een daling van 26%.

De daling van het aantal bezwaren wordt waarschijnlijk grotendeels veroorzaakt door een nieuwe werkwijze bij de afdeling die de meeste besluiten neemt. Voordat een afwijzende beschikking wordt verstuurd wordt de klant opgebeld om uitleg te geven aan de afwijzing. In het kader van een meer klantgerichte benadering een goede ontwikkeling.

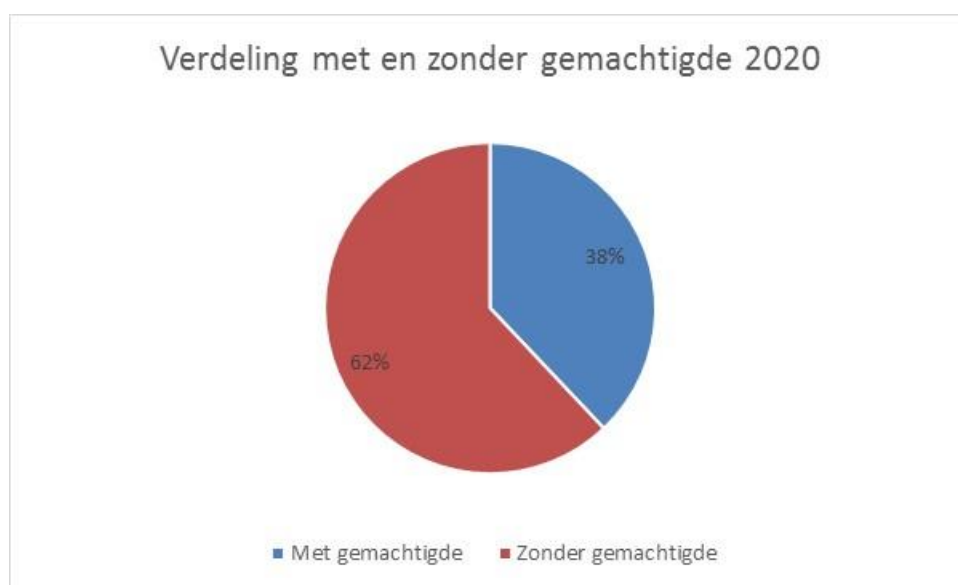
Misschien dat er in dit corona jaar soepeler is toegekend door de buitengewone omstandigheden. Mogelijk speelt de ontwikkeling van de publieke opinie richting meer maatwerk en uitleg door overheden ook een rol.

Van de 82 bezwaren die zijn behandeld door de commissie, is Orionis Walcheren in 2 zaken contrair gegaan: Orionis is ingegaan tegen het advies van de commissie. Dit betekent dat Orionis in de overige zaken het eens was met de commissie. In 1 zaak waarin Orionis contrair is gegaan, is er beroep aangetekend bij de rechtbank. De uitspraak van de Rechtbank Zeeland West-Brabant in deze zaak wordt verwacht in 2021.

Er zijn relatief minder zaken aan de commissie voorgelegd. Mogelijk dat de corona pandemie en het mindere aantal gemachtigden hierin een rol hebben gespeeld.

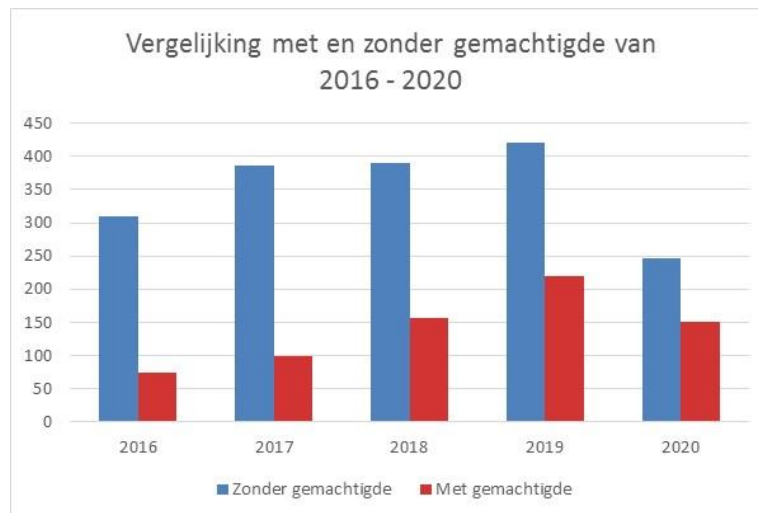
2.3 Verdeling met en zonder gemachtigde

Van de 398 bezwaarschriften zijn er 151 ingediend met behulp van een gemachtigde (advocaat, bewindvoerder, maatschappelijk werk, etc.) Dit is 38% van het totaal aantal ingediende bezwaarschriften. Er zijn 247 bezwaarschriften zonder gemachtigde ingediend. Dit is een daling van 31% in 2020 van het aantal bezwaarschriften dat is ingediend met behulp van een gemachtigde t.o.v. 2019. Absoluut zijn er minder bezwaren, maar relatief is het aantal zaken met gemachtigden toegenomen, van 31% naar 38%. In hoeverre corona hier een rol heeft gespeeld is niet duidelijk. Er zijn geen fysieke inloopsprekuren meer. Noch bij het Juridisch Loket, noch bij advocaten of Bureau Sociaal Raadslieden of Maatschappelijk werk.



AFBEELDING 5 LAAT ZIEN WELK DEEL VAN DE INGEDIENDE BEZWAARSCHRIFTEN MET OF ZONDER GEMACHTIGDE WERDEN INGEDIEND

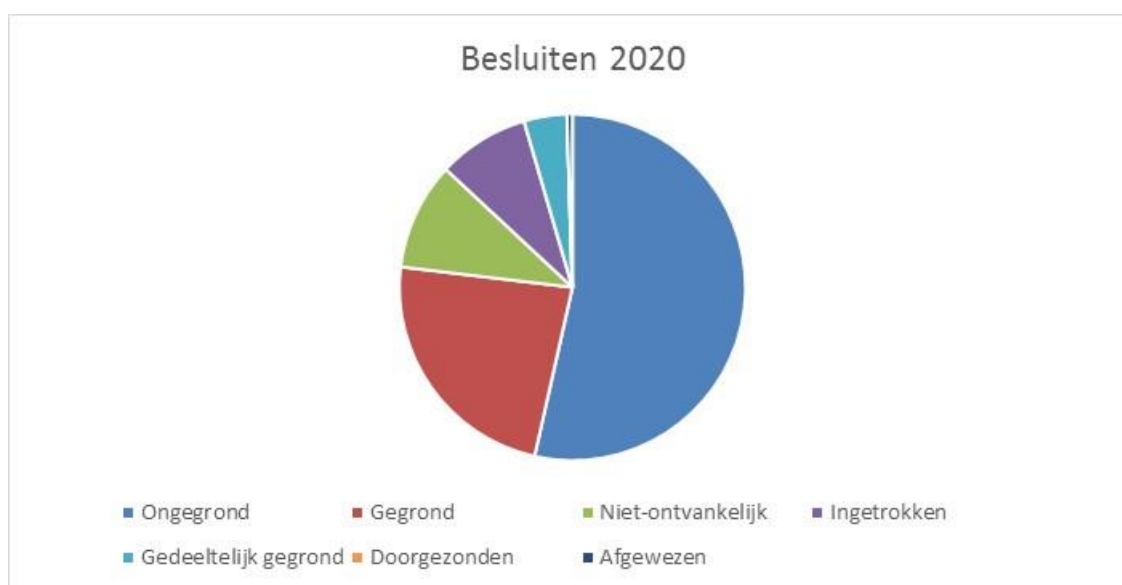
Jaar	2016	2017	2018	2019	2020
Totaal bezwaar	384	486	547	641	398
Met gemachtigde	74	99	157	220	151
Procentueel	19%	20%	29%	34%	38%



AFBEELDING 6 VERGELIJKT DE JAREN 2016 TOT EN MET 2020 BEZWAARZAKEN MET EN ZONDER GEMACHTIGDE.

2.4 Verdeling besluiten

Besluiten	Totaal	Commissie	Zonder commissie	Telefonisch gehoord	Procentueel van het totaal
Ongegrond	213	63	150	2	54%
Gegrond	93	8	85	0	23%
Niet-ontvankelijk	40	2	38	0	10%
Ingetrokken	34	5	29	2	8%
Gedeeltelijk gegrond	16	4	12	0	4%
Doorgezonden	0	0	0	0	0%
Afgewezen	2	0	2	0	1%



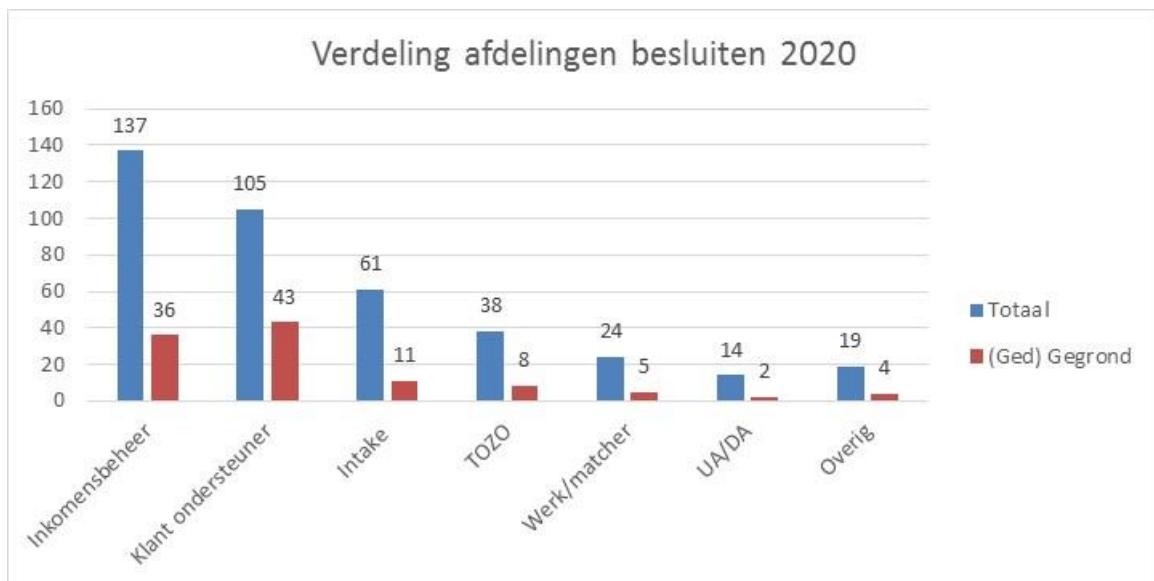
AFBEELDING 7 LAAT DE VERDELING VAN DE BESLUITEN OP BEZWAAR ZIEN NAAR EINDOORDEEL.

Jaar	2016	2017	2018	2019	2020
Gegronde besluiten op bezwaar	22%	22%	18%	20%	27%

Het valt op dat, gezien over de afgelopen 5 jaar het aantal (gedeeltelijk) gegronde besluiten rond de 20% ligt. Dit jaar is het aantal 27%, dat is een beduidend hoger aantal gegronde bezwaren ten opzichte van het totaal aantal ingediende bezwaren. Mogelijk dat een aantal nieuwe medewerkers nog iets minder de materie beheerste in 2020, waardoor er meer bezwaarschriften gegrond zijn verklaard.

2.5 Verdeling afdelingen

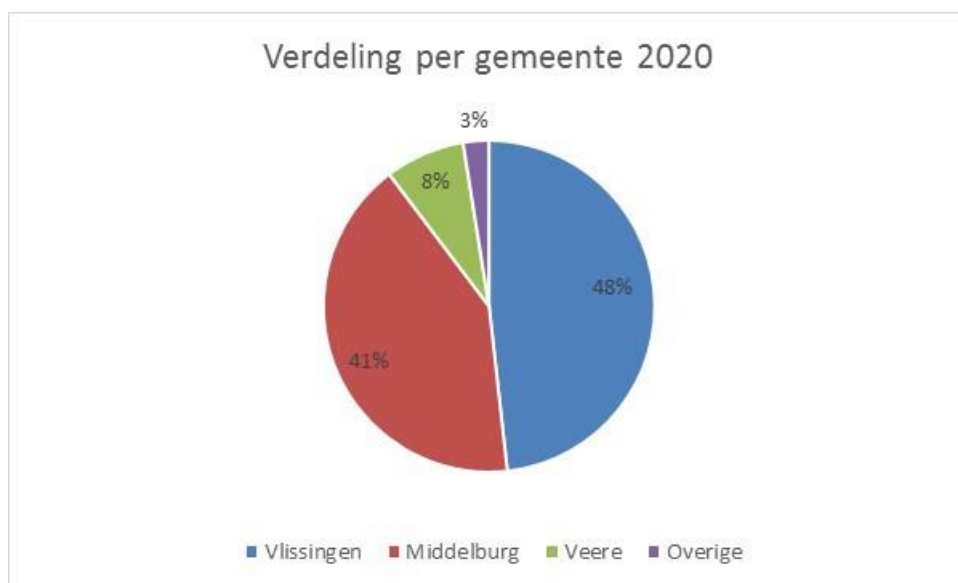
Afdeling	Totaal	Procentueel	(Ged.) Gegrond	Procentueel
Inkomensbeheer	137	34%	36	26%
Klant ondersteuner	105	26%	43	41%
Intake	61	15%	11	18%
TOZO	38	10%	8	21%
Werk/matcher	24	6%	5	21%
UA/DA	14	4%	2	14%
Sociale Recherche	12	3%	0	
Handhaving	4		2	
Juridische zaken	2		1	
Project AO	1		1	
Schuldhelpverlening	0		0	
Totaal	398		109	



AFBEELDING 8 VERDELING VAN HET AANTAL BEZWAREN PER AFDELING EN AANTAL GEGRONDE BEZWAREN PER AFDELING

2.6 Verdeling per gemeente

In 2020 zijn er 398 bezwaarschriften ingediend. Het grootste gedeelte hiervan, 192 bezwaarschriften, is afkomstig vanuit de inwoners van de gemeente Vlissingen. Vanuit de gemeente Middelburg hebben 165 inwoners een bezwaarschrift ingediend, en vanuit de gemeente Veere zijn er 31 bezwaarschriften bij ons ingediend. Er zijn 10 bezwaarschriften ingediend door cliënten die inmiddels niet meer woonachtig zijn op Walcheren. Dit komt ongeveer overeen met de verdeling van het aantal klanten per gemeente.



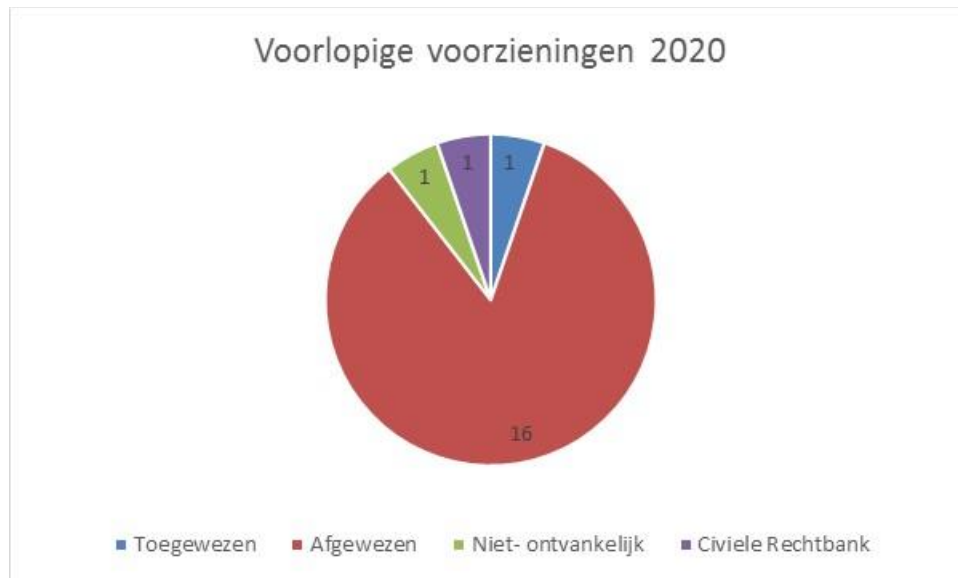
AFBEELDING 9 VERDELING VAN DE BEZWAARSCHRIFTEN OVER DE WALCHERSE GEMEENTES

Gemeente/jaar	Totaal	Vlissingen	Middelburg	Veere	Overige
2016	384	199	160	25	0
2017	486	278	176	22	10
2018	547	283	228	36	0
2019	641	317	278	31	15
2020	398	192	165	31	10

Hoofdstuk 3: Procedures bij de Rechtbank

3.1. Voorlopige voorzieningen

In 2020 zijn er 19 voorlopige voorzieningen aangevraagd, er is 1 voorlopige voorziening is toegewezen, 16 voorlopige voorzieningen zijn afgewezen, 1 voorlopige voorziening was niet-ontvankelijk en 1 voorlopige voorziening is toegekend door de civiele rechtbank.



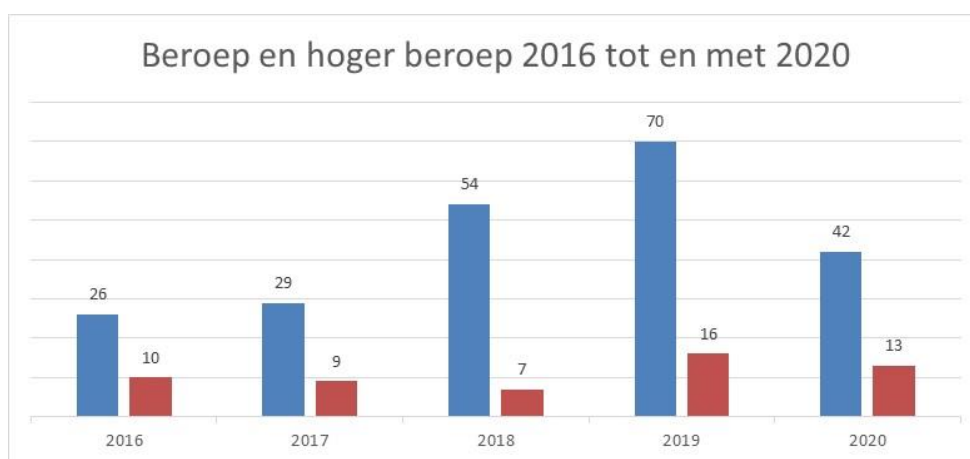
AFBEELDING 10 LAAT DE VERDELING ZIEN VAN DE UITKOMSTEN VAN DE VOORLOPIGE VOORZIENINGEN

Jaar/besluit	Totaal	Toegewezen	Afgewezen	Ingetrokken	Niet-ontvankelijk	Civiele Rechtbank	Schikking
2016	14	0	9	5	0	0	0
2017	18	1	8	9	0	0	0
2018	28	3	17	7	1	0	0
2019	28	1	14	9	2	1	1
2020	19	1	16	0	1	1	0

3.2 Beroep en hoger beroep

In 2020 is er 42 keer beroep aangetekend tegen een besluit op bezwaar. Er is 13 keer hoger beroep ingesteld. Niet in alle zaken is al uitspraak gedaan. In de zaken waar het wel is gedaan, zijn 5 zaken ongegrond verklaard, 2 gegrond, 4 ingetrokken, 1 niet-ontvankelijk en 1 schikking getroffen. In 13 zaken waar hoger beroep is ingesteld is nog geen uitspraak gedaan.

Jaar	Soort	Aantal	Ongegrond	Gegrond	Ingetrokken	Niet-ontvankelijk	Schikking	Uitslag eind jaar niet bekend
2016	Beroep	26	12	1 (Ged.)	6	0	0	7
	Hoger beroep	10	0	0	3	0	0	7
2017	Beroep	29	8	0	2	0	0	19
	Hoger beroep	9	0	0	0	0	0	9
2018	Beroep	54	11	3	3	3	6	28
	Hoger beroep	7	0	0	0	0	0	7
2019	Beroep	70	9	2	9	7	1	42
	Hoger beroep	16	0	0	1	1	1	13
2020	Beroep	42	5	2	4	1	1	13
	Hoger Beroep	13	0	0	0	0	0	13



AFBEELDING 11 AANTALLEN BEROEPSZAKEN VAN 2016 TOT EN MET 2020

Hoofdstuk 4 Conclusies en aanbevelingen

4.1 Conclusies

Deel van de aan de commissie voorgelegde bezwaarschriften

Er is sprake van een afname van het aantal bezwaarschriften in 2020, wanneer men de cijfers vergelijkt met het voorgaande jaar 2019. Van de 82 bezwaarschriften die via de commissie zijn gelopen, is in 63 gevallen geadviseerd tot ongegrond, in 8 gevallen gegrond, in 2 gevallen niet-ontvankelijk en in 4 gevallen tot gedeeltelijk gegrond. Dit betekent dat in ruim 77 % van de aan de commissie voorgelegde bezwaarschriften door de commissie geoordeeld is dat het bestreden besluit in stand kon blijven. Dat betekent naar de mening van de commissie dat de besluitvorming door Orionis in zijn algemeenheid goed in orde is. Dat betekent overigens niet dat de aandacht mag verslappen voor wat betreft de onderwerpen als zorgvuldige voorbereiding en deugdelijke motivering van besluiten.

Voorts constateert de commissie dat Orionis in twee gevallen contrair is gegaan aan een advies van de commissie.

Uit de ervaring van de commissie blijkt voorts dat een aantal bezwaarmakers bezwaar maakt omdat zij niet begrijpen waarom hun aanvraag is geweigerd of zich niet op de juiste manier behandeld voelen. Dat de wet- en regelgeving als bekend mag worden verondersteld, is in veel gevallen niet de manier om uitleg te geven. Er zou bij de uitleg rekening gehouden moeten worden met de 'taal' van de doelgroep. Dat zou de pijnpunten, die tijdens een hoorzitting naar voren komen, in veel gevallen kunnen voorkomen.

Verder komt het regelmatig voor dat de tekst van de regelgeving niet helemaal gelijk is aan de omschrijving op de website. Bezwaarmakers beroepen zich vaak op hetgeen zij op de website lezen. Voor een bezwaarmaker is het vaak moeilijk te begrijpen dat niet de website, maar de regelgeving doorslaggevend is.

Als wordt gekeken naar de totale bezwaren dan valt op dat er relatief meer gegronde bezwaarschriften zijn. Als wordt gekeken naar rato van het aantal ingediende bezwaarschriften zie je dat sommige afdelingen relatief veel gegronde bezwaarschriften hebben. Dit is mogelijk een signaal dat de kwalitatieve aspecten extra aandacht zouden moeten krijgen. Uiteraard is het aantal bezwaarschriften maar een gering aantal van het totaal aantal besluiten dat er wordt genomen, maar toch is dit een graadmeter.

Voor de medewerkers van de juridische afdeling is het fijn dat ze met de medewerkers die het primaire besluit nemen makkelijk contact kunnen hebben. Er wordt door de juridisch medewerkers ook altijd een terugkoppeling gegeven van het besluit op bezwaar. Dit gebeurt zodat het leeraspect van het bezwaar voor de medewerkers, en dus de organisatie, wordt gebruikt.

4.2 Aanbevelingen

Bij voortdurende dient aandacht te worden besteed aan de redactie van besluiten, meer in het bijzonder aan de bepalingen van artikel 3:47 van de Awb.

Artikel 3:47 Algemene Wet Bestuursrecht. Vermelding van motivering

1. De motivering wordt vermeld bij de bekendmaking van het besluit.
2. Daarbij wordt zo mogelijk vermeld krachtens welk wettelijk voorschrift het besluit wordt genomen.
3. Indien de motivering in verband met de vereiste spoed niet aanstonds bij de bekendmaking van het besluit kan worden vermeld, verstrekt het bestuursorgaan deze binnen een week na de bekendmaking.
4. In dat geval zijn de artikelen 3:41 tot en met 3:43 van overeenkomstige toepassing.

De commissie herhaalt dat een helder gemotiveerd besluit, waarin de motivering specifiek op de persoon is toegesneden, niet alleen onduidelijkheid en irritatie bij de ontvanger voorkomt, maar ook het maken van bezwaar kan voorkomen. Ook voor de hoorzittingen geldt dat een benadering, die specifiek op de persoon is gericht, in positieve zin kan meewerken aan het draagvlak voor het besluit. Uitleg en toelichting van het bestreden besluit in de fase vóór een te plannen hoorzitting behoort ook tot het beginsel van een persoonlijke benadering. Begrip voor het genomen besluit kan leiden tot intrekking van het bestreden besluit.

Het nemen van een gewijzigd besluit in de bezwaarfase in plaats van het wijzigen van het bestreden besluit bij besluit op bezwaar voorkomt dat een bezwaarde in beroep moet gaan bij de rechtbank, wanneer hij het niet eens is met het gewijzigde besluit en daardoor onnodig kosten moet maken.

Belangrijke elementen zijn het wettelijk toetsingskader (wetgeving en beleid) en de belangenafweging. Met een zorgvuldige belangenafweging is niet alleen de kans op een juist besluit groter, maar ook creëert het vertrouwen van de burger in de overheid.

Voorts vraagt de commissie aandacht voor de verwoording van de geldende regelgeving op de website van Orionis. De commissie sluit aan bij de in eerder jaren gedane aanbeveling dat wetgeving en beleidsregels op een duidelijke en actieve manier worden gecommuniceerd naar de klanten van Orionis.

Ook blijft de capaciteit/werkbelasting van het secretariaat een belangrijk punt van aandacht bij de bezwarencommissie. Voorbereiding en uitwerking van de commissieadviezen vragen tijd en capaciteit.

Orionis heeft tijdens de corona pandemie doorlopend geprobeerd haar dienstverlening op peil te houden. Dit is, na enige kinderziektes, digitaal goed opgepakt. Klanten van Orionis zijn vaak blij dat ze toch iemand kunnen spreken, zonder risico te lopen op besmetting. Het blijkt dat bijna alle klanten over een smartphone beschikken waarmee via Skype digitaal gehoord kan worden. Misschien moeten we de mogelijkheid van een digitale hoorzitting, of een gecombineerde fysieke en digitale hoorzitting open houden. Voor klanten die bijvoorbeeld moeilijk ter been zijn is dit mogelijk blijvend een goede optie. De commissie zou dan toch fysiek bij elkaar kunnen komen en de klant dan digitaal kunnen horen.