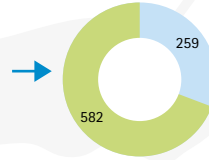
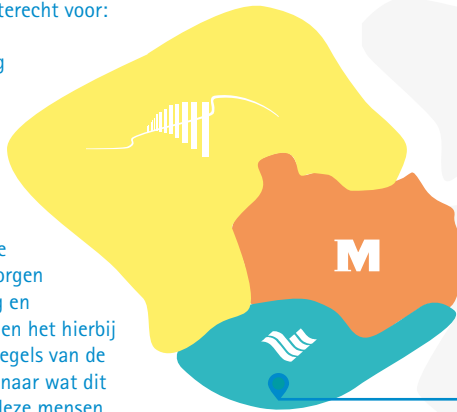


Orionis Walcheren ondersteunt de inwoners van de Walcherse gemeenten op het gebied van werk, inkomen en schulden. Wij zijn ook de sociale werkvoorziening op Walcheren. Dat doen we met **200** ambtenaren en **650** collega's in ons werkleerbedrijf.

Inwoners van de gemeenten Middelburg, Veere en Vlissingen kunnen bij ons terecht voor:

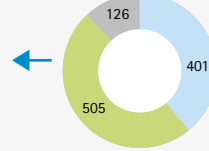
- Participatiewet-uitkering
- Bijzondere bijstand
- Minimaregelingen
- Schuldhulpverlening
- Beschutte werkplek

Wij helpen ze bij hun ontwikkeling en begeleiden ze naar werk. Als het nodig is, zorgen we tijdelijk voor een uitkering en schuldhulpverlening. Wij vinden het hierbij belangrijk om niet alleen de regels van de wet te volgen. We kijken ook naar wat dit betekent voor het leven van deze mensen.



**INSTROOM TOTAAL: 906**

- ▶ Jongeren tot 27 jaar
- ▶ Ouder dan 27



**UITSTROOM TOTAAL: 1077**

- ▶ Werk
- ▶ Overig (zoals samenwonen, verhuizing, studie)
- ▶ Handhaving

Klantenbestand Orionis Walcheren **gedaald** van **3073** naar **2902**

## Klant Contact Centrum

De medewerkers van het Klant Contact Centrum zijn het visitekaartje van onze organisatie. Zij beantwoorden de meeste vragen. In 2019 zijn:

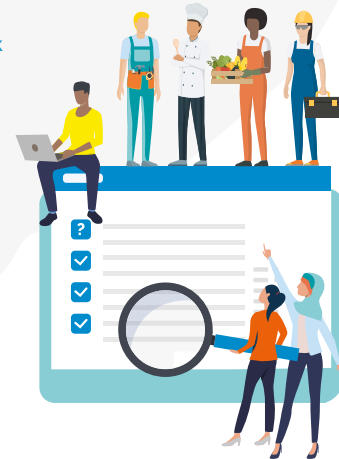


## Werk

Onze collega's van afdeling Werk zijn de professionals bij het begeleiden naar werk. Zij weten wat er speelt op de arbeidsmarkt en wat werkgevers zoeken. Met een persoonlijke aanpak worden de klanten intensief begeleid.

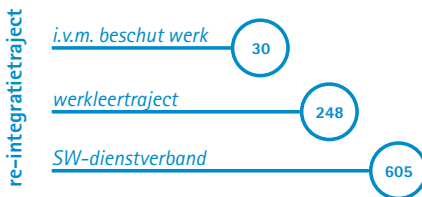
**477** Mensen hebben een parttime baan waardoor ze gedeeltelijk een eigen inkomen hebben en een plek veroverden op de arbeidsmarkt.

**401** Mensen kregen een fulltime baan. Hierdoor verdienen ze een eigen inkomen en zijn ze niet meer afhankelijk van een uitkering.



## Werkleerbedrijf

We zijn trots op ons Werkleerbedrijf. We bieden een veilige werkplek voor mensen die een aangepaste werkplaats nodig hebben. Mensen met een bijstandsuitkering voor wie een gewone baan nog een stap te ver is, kunnen via een re-integratietraject ook aan het werk in het Werkleerbedrijf.



## WERKZAAMHEDEN WERKLEERBEDRIJF:



## Inkomen/uitkeringen

De medewerkers van Inkomen weten alles op het gebied van wet- en regelgeving rondom de Participatiewet. Ze beoordelen de aanvragen van klanten en zorgen voor de juiste betaling van de uitkering.

Orionis Walcheren keerde in 2019 **€43.258.000** uit aan bijstandsuitkering aan gemiddeld **3007** klanten.

**126**

Het is belangrijk dat uitkeringen terecht worden betaald. Dit wordt gecontroleerd door handhaving. We hebben 126 uitkeringen stopgezet omdat mensen daar geen recht meer op hadden.

Met een extra steuntje in de rug kunnen mensen met een laag inkomen (dus ook mensen met een baan of andere uitkering) vaak iets beter meedoen in de maatschappij. **4787** inwoners van Walcheren hebben een aanvulling of toeslag gekregen door bijzondere bijstand en/ of een minimaregeling.



## Inkomen/schuldhulpverlening

Financiën op orde krijgen én houden is soms moeilijk. De collega's van schuldhulpverlening helpen bij het regelen van schulden. In 2019 hebben:

- ▶ **483** mensen zich gemeld voor schuldhulpverlening
- ▶ **145** mensen vroegen om hulp bij budgetbeheer
- ▶ **144** mensen werden geholpen met een schuldregeling

Het totale aantal klanten dat gebruik maakte van onze schuldhulpverlening in 2019 is **1137** klanten

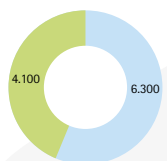
! **Preventie is erg belangrijk.** Ons vroegsignalerings-team van schuldhulpverlening werkt samen met woningbouwverenigingen, energiemaatschappijen en zorgverzekeraar CZ als we vermoeden dat mensen financiële problemen hebben. We maken dan afspraken hoe we hier het beste mee kunnen omgaan zodat de situatie wordt aangepakt.



## Dienstverlening

- ✓ Betrouwbaar
- ✓ Duidelijk
- ✓ Deskundig
- ✓ Snel
- ✓ Toegankelijk

! **NIEUW IN 2019:** automatische betaling (klanten hebben geen aanvraag hoeven doen) bijdrage Fonds cultuur sport en onderwijs aan mensen die hier recht op hadden. Dit hebben we automatisch aan **2419** inwoners betaald.



Totaal 10.400 digitale meldingen\* ontvangen

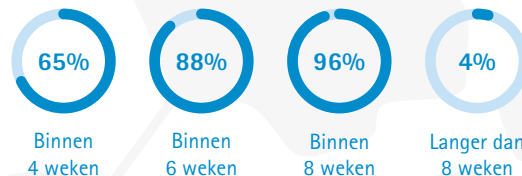
- ▶ Volledig digitaal verwerkt (60%)
- ▶ Verwerkt door medewerkers (40%)

\*)= aanvragen, meldingen, wijzigingen persoonlijke situatie en documenten in digitaal loket

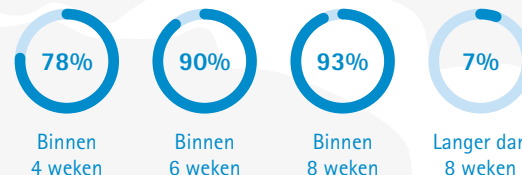
We verbeteren steeds meer onze digitale dienstverlening. Hierdoor zijn we onze klanten beter van dienst. Dankzij deze ontwikkelingen zijn klanten niet meer afhankelijk van onze openingstijden.



### AANVRAGEN BIJSTANDSUITKERING



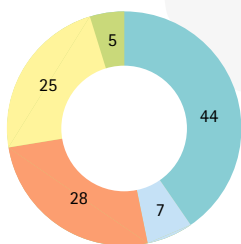
### AANVRAGEN BIJZONDERE BIJSTAND & MINIMAREGELINGEN



## Soms gaat het mis

### KLACHTEN

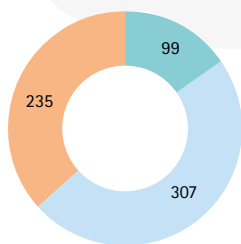
Wij nemen alle klachten serieus en zien ze als een tip waarmee we onze dienstverlening kunnen verbeteren. In 2019 hebben we 109 klachten ontvangen.



- ▶ 44 x handelen - Wat iemand doet of juist niet doet
- ▶ 7 x bejegening - Hoe de klanten worden behandeld
- ▶ 28 x communicatie - Wel of niet duidelijk
- ▶ 25 x wachttijd - Hoe lang het duurt
- ▶ 5 x privacy - Privacy / klantgegevens onbeschermd

### BEZWAAR

Soms nemen we een beslissing waar de klant het niet mee eens is. Dat kan bijvoorbeeld gaan over een uitkering of over bijzondere bijstand. In 2019 hebben we 641 bezwaarschriften ontvangen.



- ▶ 99 gegrond (klant had gelijk)
- ▶ 307 ongegrond
- ▶ 235 afgewezen of om een andere reden niet in behandeling genomen

### PRIVACY

Orionis Walcheren gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens. Dat vinden we belangrijk en dat zijn we ook verplicht vanuit de Wet bescherming persoonsgegevens. In 2019 is het een paar keer mis gegaan.

- 4 Brieven zijn naar een verkeerd adres gestuurd.
- 10 E-mails zijn naar een verkeerd e-mailadres gestuurd.
- 1 Datalek is gemeld bij Autoriteit Persoonsgegevens omdat dit mogelijk een hoog risico had. (e-mailadressen zichtbaar voor alle ontvangers).

## Samenwerking

Een goede samenwerking is belangrijk om goede resultaten te halen. Hierdoor kunnen we onze klanten beter begeleiden naar school of werk. Of ondersteunen bij geldzaken.

Hiervoor werken we veel samen met andere (overheids)organisaties.

