

Fractie BOB en overige raadsleden

Uw brief van 23 november 2021	Uw kenmerk Schuldhelpverlening, PLANgroep	Ons kenmerk	Datum 21 december 2021	Verzonden d.d.
Onderwerp: Antwoord op uw vragen PLANgroep		Behandeld door M.Boscha@overbetuwe .nl	Telefoonnummer 0680121350	Bijlage(n)

Geachte fractie van BOB en overige raadsleden,

Op 23 november 2021 heeft u schriftelijke vragen gesteld over de dienstverlening van PLANgroep. Met deze brief beantwoorden we uw vragen.

Aanleiding tot uw vragen

U geeft de volgende inleiding voor uw vragen:

Bij de begrotingsbehandeling stelden wij reeds een technische vraag over de opvolging van het Rekenkamerrapport 'uit de schulden' uit mei 2021 (in uw bezit sinds maart 2021) en met name de aanbevelingen 6 en 7 van de Rekenkamer. U gaf aan dit mee te nemen bij de herijking van de gemeentelijke visie op schuldhelpverlening die uiterlijk februari 2022 ter besluitvorming voor wordt gelegd bij de raad. Wij vonden dit antwoord onbevredigend.

In het Rekenkamerrapport werd ook aangehaald dat de met de raad bestuurlijk overeengekomen rapportages niet zijn gemaakt en dus ook niet zijn verstrekt. Ook na mei 2021 zijn door de raad geen rapportages (alsnog) ontvangen.

Inmiddels zijn er in onze buurgemeente Arnhem grote zorgen over de situatie bij de PLANgroep sinds de afgelopen zomer. Recent zijn in het verlengde daarvan vandaag, 23 november 2021, ook Kamervragen gesteld¹.

Reactie college

Achtergrond: in november 2020 kwamen er signalen dat de dienstverlening van PLANgroep te wensen overliet. Dossiers van inwoners werden te laat in behandeling genomen. Hierop is direct actie ondernomen. Wekelijks zijn alle dossiers van Overbetuwse inwoners doorgenomen tussen onze schuldhelpverleners en medewerkers van PLANgroep. Tevens zijn meerdere indringende gesprekken gevoerd tussen het management van de gemeente Overbetuwe en het management van PLANgroep. Medio maart van dit jaar is in een gesprek met PLANgroep het vertrouwen opgezegd.

Ondertussen vonden al gesprekken plaats met de Kredietbank. Op basis van de (matige) dienstverlening van PLANgroep is ervoor gekozen om direct de dienstverlening op te starten met

¹ <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/kamervragen/detail?id=2021Z21237&did=2021D45281>

een nieuwe aanbieder. Dit op basis van een kortdurend contract. Met PLANgroep werd afgesproken dat dossiers, voor zover in het belang van onze inwoners, overgedragen werden aan de Kredietbank. Het contract met PLANgroep liep nog tot en met 1 augustus 2021.

Om toekomstige problemen te voorkomen hebben we goede gesprekken gevoerd over de dienstverlening van de Kredietbank aan onze inwoners en de communicatie. Hierover zijn heldere afspraken vervat in een de meerjarige overeenkomst met de Kredietbank. Deze uitgebreidere overeenkomst ging in per 2 augustus 2021 en heeft een looptijd van vier jaar.

1. Bent u bereid de eerder met de raad afgesproken rapportages over 2021 voor 1 januari 2022 alsnog aan de raad te overleggen? Welke afspraken zijn inmiddels naar de toekomst toe gemaakt over deze rapportages, zodat de raad voortaan alsnog conform afspraak geïnformeerd kan worden?

Een memo met rapportage over schuldhulpverlening in 2021 wordt voor 1 februari 2022 met u gedeeld. Daarnaast wordt in 2022 wordt een nieuw beleidsplan schuldhulpverlening voorgesteld aan de raad. Hierin worden Kern Prestatie Indicatoren opgenomen. Deze worden periodiek weergegeven in de rapportages sociaal domein. Op deze manier kan de raad de voortgang goed volgen.

2. Kunt u het contract met de PLANgroep en de daarin gemaakte prestatieafspraken delen met de raad?

De afspraken tussen een marktpartij en de gemeente zijn gericht op de uitvoering van de werkzaamheden. Ze bevatten daarnaast bedrijfsgevoelige informatie. Het college kiest ervoor om het contract tussen partijen daarom niet openbaar te maken.

3. Wanneer en hoe kreeg u signalen dat de dienstverlening van de PLANgroep sinds de zomer niet (meer) op orde was?

Zie inleiding

4. Heeft u naar aanleiding van die signalen en/of het artikel in De Gelderlander², navraag gedaan bij de PLANgroep en wat was hiervan de opbrengst?

Zie inleiding

5. Beschikt u over de door Arnhem met de PLANgroep gemaakte afspraken? Zo ja, kunt u die informatie delen met de raad van Overbetuwe?

Nee daar beschikken we niet over.

6. Welke afspraken zijn inmiddels met de PLANgroep gemaakt gericht op Overbetuwse burgers die zijn aangewezen op de dienstverlening van de PLANgroep? Wat kunt u ons rapporteren over de effecten hiervan voor deze inwoners?

In de inleiding is weergegeven dat er snel en adequaat gehandeld is door grotendeels afscheid te nemen van de dienstverlening van de PLANgroep. Het gehele bestand van inwoners die dienstverlening kregen van PLANgroep is uitgebreid doorgelicht. Bij inwoners

² “Er zijn lange wachttijden aan de telefoon bij vragen over budgetbeheer. Ook duurt het lang voor hulptrajecten worden opgestart. Achttien inwoners hebben aangegeven dat hun facturen te lang zijn blijven liggen, waardoor nieuwe schulden zijn ontstaan.” Citaat uit De Gelderlander van 7 november jl., (zie <https://www.gelderlander.nl/arnhem/door-schuldhulpverlener-kampen-arnhemmers-met-nieuwe-schulden-dit-moet-binnen-een-week-zijn-opgelost~a7ceb8c5/>)

waarbij een succesvolle (minnelijke) schuldhulpbemiddeling tot stand is gekomen is ervoor gekozen deze bij PLANgroep in behandeling te laten. De overdracht van een dergelijk traject naar een andere partij zou het verloop en een succesvolle afloop kunnen schaden. Daarnaast is door een aantal betrokken inwoners aangegeven dat ze tevreden zijn met de dienstverlening van PLAN-groep en dat het dossier niet overgedragen dient te worden. Op dit moment zijn er circa 50 inwoners met een schuldhulpbemiddelingstraject nog in behandeling bij Plangroep. Deze trajecten vinden volgens afspraak plaats. Er is zeer frequent overleg met medewerkers en management van Plangroep.

7. Wat heeft u inmiddels gedaan met het feit dat maatschappelijke partners nadrukkelijk aandacht hebben gevraagd voor de interne afstemming en doorlooptijden. En met hun ervaring dat de drempel tot de toegang relatief hoog is?

Dit signaal dateert uit de periode dat we al in gesprek waren met de PLANgroep over de dienstverlening en de start van de dienstverlening door de Kredietbank. Dit soort signalen waren aanleiding om te stoppen met de dienstverlening bij de PLANgroep.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,

P.J.E. Breukers

R.P. Hoytink-Roubos