

GEMEENTE HILVERSUM
POSTBUS 9900
1201 GM HILVERSUM

BEZOEKADRES:
RAADHUIS
DUDOKPARK 1
TELEFOONNUMMER: 14 035
WWW.HILVERSUM.NL

Aan de gemeenteraad
cc college van B en W
cc pers

DATUM 16 maart 2022
ZAAKNUMMER 1106658
BEHANDELD DOOR Annette Keates
TELEFOON (035) 629 2404
UW KENMERK -
BIJLAGEN -
BETREFT Beantwoording artikel 41 vragen van de SP over
schuldhulpverlening en Plangroep

Geachte raads- en commissieleden,

Op 22 februari 2022 heeft de SP artikel 41 vragen gesteld over [schuldhulpverlening en Plangroep](#). Middels deze brief beantwoorden wij uw vragen.

Alvorens op de vragen in te gaan, willen wij u laten weten hoe de schuldhulpverlening en de samenwerking met Plangroep in Hilversum geregeld is.

Plangroep heeft tot en met 2019 de uitvoering van de schuldhulpverlening in Hilversum gedaan. In 2020 zijn wij zelf de schuldhulpverlening gaan uitvoeren omdat wij beter zicht willen hebben op de hulp die de gemeente biedt aan inwoners. Er zijn tussen januari 2020 en juli 2021 nog inwoners verwezen naar Plangroep. Deze inwoners hebben wel een intake gehad bij de gemeente Hilversum, maar zijn voor het regelen van de schulden doorverwezen. Dit was de overgangperiode om het nieuwe team schuldhulpverlening op te bouwen. Vanaf juli 2021 zijn geen nieuwe cliënten meer naar Plangroep doorgestuurd omdat het team op volle sterkte was en alle aanvragen zelf heeft kunnen oppakken. Op dit moment maakt Plangroep alleen nog de lopende schuldregelingen af. De gemeente Hilversum is de samenwerking met Plangroep aan het afbouwen. Dat is geen gevolg van de huidige situatie bij Plangroep, maar dat is een besluit dat al eerder genomen is om de schuldhulpverlening zelf te gaan uitvoeren.

Wij zijn ons bewust van de situatie bij Plangroep en van de media-aandacht die dit de afgelopen tijd heeft gekregen. Wij hebben maandelijks overleg met Plangroep om de samenwerking te bespreken en houden contact met de inwoners die bij Plangroep in een traject zitten.

1. Heeft het college kennis genomen van de berichtgeving over Plangroep? Een link staat onderaan deze vragen.

Het college heeft kennisgenomen van de berichtgeving over Plangroep.

2. Heeft de gemeente klachten van gebruikers (inwoners van Hilversum) over de Plangroep ontvangen? Zo ja, hoeveel? In welke periode(n) En wat was de aard van deze klachten?

Vanaf 1 januari 2020 tot op heden zijn geen klachten over Plangroep bij de gemeente ingediend.

3. Heeft de gemeente inzicht op het aantal klachten dat bij Plangroep zelf door Hilversummers is ingediend? Wordt er een rapportage over klachten en afhandeling door Plangroep aan de gemeente verstrekt? a. Zo ja, hoeveel klachten waren er in 2020, 2021 en wat was de aard van deze klachten? Hoe zijn deze klachten afgehandeld?

Het bespreken van klachten is een onderdeel van de maandelijkse monitoringsgesprekken die met Plangroep gevoerd worden. Er zijn momenteel 6 casussen bekend waarbij de schuldhulpverlening of het budgetbeheer niet goed verloopt. Dat zit enerzijds op het vlak van bejegening/bereikbaarheid en anderzijds op het vlak van kwaliteit van de dienstverlening. Bij deze casussen zitten wij er bovenop om een oplossing voor de inwoner te bewerkstelligen.

4. Kan de gemeente naar aanleiding van de berichtgeving, die ook Hilversumse gebruikers vast niet zal zijn ontgaan een bericht sturen naar gebruikers van Plangroep e.a organisaties zodat zij weten waar en op welke ze zich bij de gemeente kunnen melden als ze vragen of klachten hebben over hun schuldhulpverlener? Wat de SP betreft doet het college dit spoedig.

a. Zo ja, heel fijn

b. Zo nee, waarom niet?

Op dit moment zijn er nog twee verschillende groepen inwoners die hulp krijgen van Plangroep:

1. Er zijn zo'n 50 inwoners die in een traject zitten bij Plangroep, die zijn gestart vóór 2020. Met deze inwoners zoeken wij actief contact om te vragen of zij nog tevreden zijn over de dienstverlening van Plangroep, of dat wij iets voor hen kunnen betekenen.
2. Er zijn 11 inwoners die in een traject zitten bij Plangroep, die zijn gestart tussen 1 januari 2020 en 1 juli 2021. Deze inwoners hebben een intake bij de gemeente gehad. De schuldhulpverlener die de intake heeft gedaan houdt contact met de inwoner om te monitoren hoe de hulpverlening van Plangroep verloopt.

Op deze manier houden wij nauw contact met alle Hilversumse cliënten die bij Plangroep in een traject zitten.

Overig

In het beleidsplan zijn een aantal zaken opgenomen om dienstverlening aan inwoners te monitoren. Hierover en aantal vragen

1. Wordt er zoals in het beleidsplan beschreven gebruik gemaakt van een integraal plan van aanpak bij de aanmelding en intake conform NVVK zodat de overdracht aan Plangroep of de samenwerking met beschermingsbewindvoerders verbeterd?

De gemeente Hilversum is op 1 oktober 2021 lid geworden van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK), wat aangeeft dat wij werken volgens de richtlijnen van de NVVK. Wij werken inderdaad met een integraal plan van aanpak. Op dit moment dragen wij geen nieuwe cliënten meer over aan Plangroep omdat we de gehele schuldhulpverlening zelf uitvoeren. Daarnaast wordt momenteel gewerkt aan een intensivering van samenwerking met bewindvoerders. De eerste stap daarin is een bijeenkomst dit voorjaar met een aantal bewindvoerders(kantoren) die veel Hilversumse cliënten in hun bestand hebben.

2. Er zou een "integraal cliëntvolgsysteem" ingevoerd worden zodat inwoners die uitvallen opnieuw gecontacteerd worden en nazorg geboden wordt op gezette momenten.

a. Is dit clientvolgsysteem ingevoerd en volledig operationeel?

De afdeling schuldhulpverlening werkt sinds 2020 met een eigen systeem (Stratech), waarin voor iedere cliënt een dossier wordt aangemaakt. Dit systeem is volledig ingevoerd en operationeel. In het dossier worden de verschillende fasen van schuldhulpverlening bijgehouden, waaronder ook de nazorg. Dit houdt in dat een inwoner een jaar na afloop van een traject nog vier keer wordt benaderd om te monitoren hoe het met de financiële zelfredzaamheid gaat. In Hilversum zijn wij erop gericht om de tussentijdse uitval uit een traject tot een minimum te beperken.

3. Zijn er zoals in het beleidsplan beschreven staat inmiddels indicatoren om de effectiviteit van het beleid te meten opgesteld en wordt er regelmatig beoordeeld hoe het gaat?

a. Zo ja, wat zijn deze indicatoren? Kan het college deze de gemeenteraad toesturen?

De indicatoren die aangeven hoe het gaat met de schuldhulpverlening zijn opgenomen in het Raadsdashboard. Middels het Raadsdashboard wordt u ieder kwartaal op de hoogte gebracht van de stand van zaken. De effectiviteit zit hem enerzijds in het zo vroeg mogelijk in beeld krijgen van de inwoners met schulden (vroegsignalering), en anderzijds het vasthouden van inwoners met schulden zodra zij zich bij ons gemeld hebben. De gemeente Hilversum richt zich erop dat tussentijdse uitval tot een minimum beperkt wordt. Dit doen wij door stress-sensitief te werken en inwoners te ondersteunen met vrijwilligers die hen helpen hun administratie op orde te krijgen

b. En zit klanttevredenheid en een evaluatie van de dienstverlening daarbij? Zitten daar kwalitatieve indicatoren én kwantitatieve indicatoren bij?

Er loopt momenteel een cliëntervaringsonderzoek en er wordt ook gewerkt aan een tussentijdse evaluatie van het beleidsplan. De resultaten daarvan worden na de zomer naar de raad gestuurd. De evaluatie bevat kwalitatieve en kwantitatieve gegevens.

4. In het beleidsplan lezen we: “Bij inwoners die zich melden voor schuldhulp nemen we 6 maanden na het afgeven van de beschikking met plan van aanpak een enquête af om tevredenheid te meten en knelpunten in beleid en uitvoering te kunnen achterhalen. De uitkomsten van deze gesprekken worden in de jaarlijkse evaluatie meegenomen als “evaluatie tevredenheid inwoners”. Bij het afnemen van de enquête worden gegevens anoniem geregistreerd, niet herleidbaar en beperkt tot enkele relevante demografische kenmerken.”

a. Begrijpt de SP goed dat er slecht eenmalig na 6 maanden een enquête wordt afgenomen bij gebruikers en in de loop van het verder traject niet meer?

Gaandeweg is duidelijk geworden dat iedere keer een losse enquête afnemen niet efficiënt is. Je hebt dan geen overzicht over de totale beleving van de schuldhulpverlening, maar krijgt steeds een losse vragenlijst binnen die alleen iets zegt over de beleving van die ene client. We willen daarom liever in één keer een vragenlijst uitzetten onder een grote groep mensen zodat we een totaalbeeld krijgen van hoe onze dienstverlening ervaren wordt. Dit onderzoek wordt momenteel uitgevoerd onder alle inwoners die in 2020 en 2021 contact gezocht hebben met de gemeente voor schuldhulpverlening. De resultaten daarvan zullen worden meegenomen in de tussentijdse evaluatie van het beleidsplan Schuldhulpverlening.

b. Is het niet wenselijk om elk half jaar zo een enquête af te nemen. Schuldhulpverleningstrajecten lopen namelijk meestal meerjarig. Hoe toetst het college de tevredenheid van gebruikers gedurende het traject?

In het lopende onderzoek worden alle inwoners meegenomen die in 2020 en 2021 hulp hebben gezocht bij de gemeente. Hierin zitten inwoners die uiteindelijk alleen informatie en advies hebben gekregen, inwoners die nog in een traject zitten en een enkeling bij wie de schulden inmiddels zijn opgelost. Het gaat om een enkeling omdat een schuldhulpverleningstraject meestal langer duurt (3 jaar).

Op deze manier krijgen we van cliënten die in de verschillende fasen van de schuldhulpverlening zitten een reactie, waardoor we kunnen meten hoe de beleving op de verschillende onderdelen is.

c. Als er inderdaad maar één keer een enquête wordt afgenomen is het college bereid dit dan vaker te doen? En bv. n. a.v. de mediaberichtgeving deze enquête zo snel als mogelijk onder gebruikers te verspreiden?

Het inzetten van een enquête die onder een grote groep gehouden wordt, is inderdaad efficiënter dan telkens een losse vragenlijst versturen. Het college is zeker voornemens om dit instrument vaker in te zetten.

Er moet dan wel rekening gehouden worden met de kosteneffectiviteit van het inzetten van dit onderzoek. Het uitzetten van onderzoek kost tijd en geld, en als inwoners vaak een vragenlijst toegestuurd krijgen neemt de bereidwilligheid om hieraan mee te werken af. Daarnaast moet er ook ruimte zijn om verbeteringen door te voeren naar aanleiding van de resultaten. Ieder half jaar een nieuw onderzoek uitvoeren is daarom te vaak.

De inwoners die momenteel schuldhulpverlening van Plangroep krijgen, worden ook meegenomen in dit onderzoek. We doen geen apart onderzoek naar de cliënten van Plangroep omdat de samenwerking de komende jaren wordt afgebouwd. We richten ons op verbetermogelijkheden voor de toekomst.

5. Uit het beleidsplan: "Schuldbemiddeling blijft net als voorgaande jaren vast onderdeel van ons beleid en wordt momenteel uitbesteed aan Plangroep. Plangroep heeft momenteel het mandaat om dit soort regelingen namens de gemeente uit te voeren."

a. Mocht blijken dat er serieuze en ernstige klachten zijn en er onvrede is over Plangroep dan verwacht de SP dat het college zo snel als mogelijk ook alternatieven zal bieden voor schuldbemiddeling.

Op dit moment bouwen wij de samenwerking met Plangroep al af. Er worden geen nieuwe cliënten meer naar Plangroep doorverwezen. De inwoners die op dit moment nog in een traject bij Plangroep zitten, worden actief benaderd om te vragen of zij problemen ervaren.

6. In media lezen wij: "Radar werkt in dit dossier samen met platform voor onderzoeksjournalistiek Investico. Zij doken in de organisatie zelf. 'Wij hebben oudmedewerkers van Plangroep gesproken en die vertellen ons dat het bedrijf heel erg gericht is op kwantiteit, op zoveel mogelijk werk verrichten en niet zozeer op kwaliteit. Dat betekent bijvoorbeeld dat medewerkers 140 dossiers onder zich hebben, sommige zelfs 200. Terwijl 100 gebruikelijk is in dit werkveld', zegt Michelle Salomons van Investico."

Bron: Bijna 200 klachten na Plangroep-uitzending | Radar Checkt! - Radar - het consumentenprogramma van AVROTROS

a. Het is lijkt SP juist voor deze kwetsbare groep inwoners dat kwaliteit voor mensen (gebruikers) die van deze dienstverlening afhankelijk zijn. Voorop moet staan. Kwaliteit boven kwantiteit!

Daar sluiten wij ons volledig bij aan.

Tot slot. Gebruikers van de schuldhulpverlening zijn uitermate kwetsbaar en de gemeente moet erop toezien, en is eind verantwoordelijk, dat zij zo goed als mogelijk worden geholpen. Onzorgvuldige dienstverlening kan grote schade opleveren. Wij hopen dan ook dat de gemeente zo snel als mogelijk een eigen onderzoek zal starten (bv middels de genoemde enquête) en bezorgde gebruikers zo snel als mogelijk informeert waar zij bij de gemeente terecht kunnen voor vragen en hulp. Het verwijzen naar een klachtenregeling van de extern partij volstaat in deze situatie niet denkt de SP.

De gemeente heeft al contact met het grootste deel van de cliënten die bij Plangroep in een traject zitten, en gaat de rest van de Hilversumse cliënten actief benaderen. Daarnaast loopt er momenteel een cliënt ervaringsonderzoek naar de ervaringen van cliënten die schuldhulpverlening van de gemeente Hilversum krijgen. De resultaten daarvan worden als onderdeel van de evaluatie van het beleidsplan Schuldhulpverlening na de zomer aan de raad verzonden.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Hilversum,
de gemeentesecretaris,

de burgemeester,

mr. P. Torres Barrera

dr. ir. G.M. van den Top