



SP Hilversum

22 februari 2022

Art 41 vragen inzake schuldhulpverlening en Plan Groep

Geacht college,

Recentelijk is er in de media bericht over de dienstverlening en klachten daarover van Plangroep.

De Gemeente Hilversum heeft haar schuldbemiddeling gemandateerd aan Plangroep.

Gezien de recente, zorgelijke, berichtgeving vragen wij ons af

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

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 verbetert?
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 cliëntvolgsysteem ingevoerd en volledig operationeel?
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?
 - b. En zit klanttevredenheid en een evaluatie van de dienstverlening daarbij? Zitten daar kwalitatieve indicatoren én kwantitatieve indicatoren bij?
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?
 - b. Is het niet wenselijk om elk half jaar zo een enquête af te nemen.
Schuldhelpverleningstrajecten lopen namelijk meestal meerjarig. Hoe toetst het college de tevredenheid van gebruikers gedurende het traject?
 - 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?
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.
6. In media lezen wij: “Radar werkt in dit dossier samen met platform voor onderzoeksjournalistiek Investico. Zij doken in de organisatie zelf. 'Wij hebben oud-medewerkers 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!

Tot slot. Gebruikers van de schuldhelpverlening 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.

Met vriendelijke groet,
SP Hilversum
Bianca Verweij

Link naar Beleidsplan integrale schuldhelpverlening 2020-2024. Hilversum [Beleidsplan integrale schuldhelpverlening 2020-2024. Hilversum \(overheid.nl\)](#)

Link naar media publicatie over Plangroep [Bijna 200 klachten na Plangroep-uitzending | Radar Checkt! - Radar - het consumentenprogramma van AVROTROS](#)