

Aan de gemeenteraad

Datum : 2 november 2021
Zaaknummer : 615738
Contactpersoon : Gemmy Hermesen
Telefoonnummer : 026 3774307

Onderwerp: Problemen bij dienstverlening vanuit PLANgroep

Geachte voorzitter en leden,

Sinds enkele weken is onze uitvoerder schuldhulpverlening PLANgroep niet meer in alle gevallen in staat om Arnhemse klanten tijdig en accuraat te helpen. Als college vinden we dat onacceptabel. Toen de eerste signalen ons bereikten hebben we dan ook direct contact gezocht met PLANgroep om te komen tot een oplossing. Inwoners met schulden zitten in een kwetsbare positie en hebben daarom de continue aandacht van het college. Het is essentieel dat zij hier niet de dupe van worden én dat de kwaliteit van de schulddienstverlening in Arnhem gewaarborgd blijft. Daarom hebben we met PLANgroep diverse afspraken gemaakt om de problemen zo snel mogelijk op te lossen en voeren we zelf ook een aantal acties uit. Zo nemen we met de betrokken inwoners contact op over de ontstane situatie en roepen we hen op om problemen te melden.

In deze brief nemen we u mee in de recente ontwikkelingen.

Inleiding

Vanaf januari 2020 verzorgt PLANgroep de schuldhulpverlening voor onze Arnhemmers. Dit deden zij tot voor kort met veel deskundigheid en toewijding en zij vormden voor ons een betrouwbare partner in de hele keten van schulddienstverlening. Uit een kleinschalig klanttevredenheidsonderzoek, door ons uitgevoerd in april en mei 2021, bleek dat het overgrote deel van de inwoners tevreden is met de dienstverlening van PLANgroep.

Sinds een paar weken krijgen we zorgelijke signalen van inwoners en ketenpartners dat de dienstverlening van PLANgroep aan kwaliteit heeft ingeboet. Er zijn sindsdien verschillende gesprekken gevoerd, zowel ambtelijk als bestuurlijk over hoe de problemen kunnen worden opgelost.



Korte situatieschets

Er speelt een aantal ontwikkelingen bij PLANgroep die ertoe geleid hebben dat de werkdruk bij zowel budgetbeheer en schuldhulp erg hoog is geworden. We constateren dat de holding Cohedron, waar PLANgroep onder valt, in de zomer van 2021 is overgenomen door House of HRgroep. Daarnaast is een nieuw computersysteem bij PLANgroep geïmplementeerd en hebben diverse personeelswisselingen plaatsgevonden. PLANgroep geeft aan dat het door de krappe arbeidsmarkt lastig is voor hen om nieuw personeel aan te trekken.

Deze ontwikkelingen hebben ertoe geleid dat inwoners aan de telefoon lang moeten wachten bij vragen over budgetbeheer. We kunnen ons voorstellen dat dit in meerdere of mindere mate geldt voor alle 716 inwoners in budgetbeheer. Ook duurt het langer voordat hun traject wordt opgestart. In sommige gevallen blijven mails en facturen van inwoners te lang liggen waardoor nieuwe schulden (dreigen te) ontstaan. Momenteel hebben we van 18 inwoners hierover signalen ontvangen.

Acties vanuit de gemeente

Wij voeren intensieve gesprekken met PLANgroep over de ontstane problemen en de oplossingen hiervoor. We denken mee over mogelijkheden om hun personele capaciteit uit te breiden. We informeren zowel inwoners in budgetbeheer als onze ketenpartners over de recente ontwikkelingen bij PLANgroep en vragen hen om problemen aan ons door te geven. We nemen met alle inwoners van wie we signalen krijgen contact op en zorgen ervoor dat deze signalen door PLANgroep met spoed worden opgepakt.

Acties vanuit PLANgroep

Met PLANgroep hebben we het volgende afgesproken:

- Vanaf 1 november worden alle vragen bij budgetbeheer over huurachterstanden, leefgeld, energie en water en internet c.q. telefoonafsluitingen binnen 48 uur opgepakt (zoals in de periode vóór de problemen rondom dienstverlening ook het geval was).
- Alle signalen die bij de Sociale Wijkteams en bij de gemeente zijn binnengekomen worden direct opgepakt en binnen een week opgelost. Het gaat momenteel om 18 inwoners.
- Eventuele kosten voor de inwoners die ontstaan door de problemen bij PLANgroep worden vergoed zodat de inwoner zo min mogelijk problemen ervaart.
- De formatie bij PLANgroep wordt snel weer op peil gebracht en uitgebreid om ervoor te zorgen dat mensen weer snel worden geholpen en er geen nieuwe achterstanden ontstaan.
- PLANgroep bericht de meest voorkomende schuldeisers over de ontstane situatie en verzoekt hen geen verdere stappen richting de inwoner te nemen.
- PLANgroep stelt een brief op waarmee de wijkcoaches van de Sociale Wijkteams en inwoners aan schuldeisers kunnen vragen om geen verdere stappen te ondernemen. Deze brief kan worden gebruikt wanneer er nog geen aanmeldingsgesprek met PLANgroep heeft plaatsgevonden.

Datum : 2 november 2021
Zaaknummer : 615738
Pagina : 3



De medewerkers van PLANgroep én de wijkcoaches doen alles wat in hun vermogen ligt om de inwoner met vragen te helpen en te begeleiden. PLANgroep is ervan doordrongen dat een snelle oplossing voor de problemen essentieel is voor onze inwoners en daarmee voor ons als opdrachtgever. Als echter deze week uit het bestuurlijk overleg blijkt dat er onvoldoende verbeteringen zijn, dan beraden wij ons op nadere stappen.

We houden u op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,
de secretaris, de burgemeester,

J.H. de Baas

A. Marcouch