

Aan de gemeenteraad

Datum : 16 november 2021
Zaaknummer : 620130
Contactpersoon : Gemmy Hermesen
Telefoonnummer : (026) 377 4307

Onderwerp : Stand van zaken uitvoering schulddienstverlening
door PLANgroep

Geachte voorzitter en leden,

In de brief van 2 november hebben wij uw raad geïnformeerd over problemen waarmee onze uitvoerder van de schulddienstverlening PLANgroep kampt en de acties die wij op dat moment ondernamen. Daarbij beloofden we u te informeren over het vervolg.

In de afgelopen weken voerden we enkele stevige gesprekken met PLANgroep die nu leiden tot een oplossing van de problemen. Concreet betekent dit dat PLANgroep binnen drie weken de achterstanden zal wegwerken; dat mensen met acute vragen of klachten direct worden geholpen; en dat budgetbeheer weer direct kan worden opgestart als mensen zich melden. PLANgroep verwacht in december haar dienstverlening weer volledig op orde te hebben. In deze brief gaan we nader in op deze afspraken en geven we inzicht in de wijze waarop de dienstverlening structureel weer op orde komt.

Inzet op verbeteringen

Onze inwoners hebben te maken met achterstanden in de werkhoeveelheid die zich bij PLANgroep heeft opgestapeld. Dit kan direct gevolgen hebben voor hen en uit zich onder meer in het uitblijven van betalingen door budgetbeheer, lange wachttijden aan de telefoon en gebrek aan respons op e-mails. Vanzelfsprekend gaan inwoners dan bellen en e-mailen. Dit resulteert er vervolgens in dat de dienstverlening nog meer in de knel komt.

We spraken met PLANgroep deze week een aantal sporen af.

1. PLANgroep zet vol in op het wegwerken van alle achterstanden. Dit is binnen 3 weken gerealiseerd. PLANgroep zet hiervoor in de komende tijd extra menskracht in, zij beginnen deze week. In de afgelopen weken is de lijn al ingezet dat alle betalingen van leefgeld, huur en gas/water/licht direct worden betaald. Eventuele extra kosten die zich bij inwoners voordoen als gevolg van de achterstanden in dienstverlening worden door PLANgroep vergoed, zodat de inwoner zo min mogelijk problemen ervaart.



Datum: 16-11-2021
Zaaknummer: 620130
Pagina: 2

2. Alle mensen die zich via de wijkteams of op andere wijze hebben gemeld met acute vragen of klachten worden direct geholpen.
3. Budgetbeheer kan nu weer direct worden opgestart voor mensen die zich hiervoor melden omdat daarvoor de capaciteit is uitgebreid. Bij schulddienstverlening is geen knelpunt. Hier kunnen inwoners dus gewoon voor worden aangedragen en zij zullen dan binnen de afgesproken vier weken worden opgepakt. Met de sociale wijkteams zijn afspraken gemaakt hoe het proces van aanmelding zoveel mogelijk kan worden ingekort. Waar het mogelijk is worden driegesprek en intake samengevoegd.
4. In december verwacht PLANgroep haar dienstverlening weer volledig op orde te hebben. Om dit voor de langere termijn te kunnen blijven doen, is het noodzakelijk dat PLANgroep in de huidige gespannen arbeidsmarkt nieuwe mensen werft. De extra (tijdelijke) inzet die PLANgroep in deze maanden neerzet, biedt haar de ruimte/tijd ook voor de langere termijn de capaciteit op orde te gaan krijgen.

Met PLANgroep spreken wij af hoe wij bovenstaande sporen nauwgezet monitoren. Vanzelfsprekend nemen wij actie als blijkt dat gemaakte afspraken niet uitgevoerd worden. We handelen hierbij vanuit het perspectief van de inwoner.

Communicatie

Op maandag 8 november zijn alle inwoners in budgetbeheer bij PLANgroep door ons geïnformeerd over de problemen die er zijn en wezen we hen erop dat zij zich met problemen kunnen melden bij hun wijkcoach. De wijkcoaches hebben een brief ontvangen waarmee schuldeisers geïnformeerd kunnen worden. Ook onze ketenpartners zijn geïnformeerd.

Deze week ontvangen onze inwoners en ketenpartners opnieuw bericht zodat ze weten wat ze in de komende weken kunnen verwachten. Ook PLANgroep zal helder communiceren over haar dienstverlening en bereikbaarheid.

Vervolg

We verwachten optimale dienstverlening aan onze inwoners waar het gaat om hulp bij financiën en schulden. De ontstane situatie is – zoals wij eerder met u deelden – onacceptabel. We volgen nauwgezet dat bovenstaande inzet bijdraagt aan oplossingen voor de opgelopen achterstanden en ervoor gaat zorgen dat de dienstverlening weer wordt zoals we die tot voor kort kenden.

Hoogachtend

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

de burgemeester,

J.H. de Baas

A. Marcouch