

Aan de leden van de raad

Datum : 7 december 2021
Zaaknummer : 623738
Contactpersoon : Gemmy Hermesen
Telefoonnummer : 026 3774307

Onderwerp: Schriftelijke vragen art. 44 RvO over dienstverlening PLANgroep

Geachte voorzitter en leden,

De raadsleden Patrick van Iperen en Sabine Andeweg van de fractie D66 hebben ons bij brief, ingekomen 11 november 2021, schriftelijk vragen gesteld op grond van artikel 44 van het Reglement van Orde voor de Politieke Avond van de gemeente Arnhem 2018 over de dienstverlening van PLANgroep onder de titel '[Een plan voor PLANgroep](#)'.

In onze [brief van 2 november](#) jl. stelden we u op de hoogte van de problemen die PLANgroep sinds enige tijd heeft met haar dienstverlening. Direct toen wij half oktober begrepen dat er achterstanden in de werkvoorraad waren, hebben wij met PLANgroep bestuurlijk overleg gevoerd om tot een oplossing te komen. Daarbij stond voorop dat kwetsbare Arnhemmers niet de dupe mogen worden van de problemen bij PLANgroep. PLANgroep zal dan ook de problemen van inwoners die zich bij ons hebben gemeld, direct oppakken en oplossen. Daarnaast zal PLANgroep eventuele extra kosten vergoeden die zich bij inwoners voordoen als gevolg van de achterstanden in dienstverlening. Het college heeft met PLANgroep afgesproken dat alle achterstanden in december zijn opgelost en dat de dienstverlening vanaf begin januari weer op het oude niveau is. We monitoren dit scherp en bespreken wekelijks de stand van zaken omtrent telefonische bereikbaarheid, werkvoorraad, doorstroomtijden bij opstarten van trajecten, afwikkeling signalen/klachten op casusniveau en medewerkerscapaciteit. Uw raad hebben wij zo spoedig als mogelijk na bestuurlijke gesprekken geïnformeerd.

Ter beantwoording van de art. 44 vragen delen wij u het volgende mee.

1. *Op welke wijze en wanneer is het college exact op de hoogte gebracht dat PLANgroep niet meer in staat was om Arnhemse klanten tijdig en accuraat te helpen?*

In oktober kregen we meerdere berichten van wijkcoaches en van inwoners zelf dat er achterstanden in de werkvoorraad waren. Daarop heeft het college direct bestuurlijk overleg georganiseerd en zijn we gestart met het voeren van intensieve gesprekken over oplossingen. Daaraan voorafgaand ontvingen wij een aantal signalen over verminderde bereikbaarheid van PLANgroep en het oplopen van wachttijden aan de telefoon.



Zo ontvingen wij half juli een signaal dat de wachttijd aan de telefoon bij budgetbeheer erg lang was. PLANgroep gaf ons toen aan dat de wachttijd inderdaad langer was dan normaal door de invoering van een nieuw computersysteem en het verloop/uitval van een aantal medewerkers gecombineerd met de vakantietijd. Zij liet tevens weten dat dit binnen een aantal weken zou zijn opgelost. In de weken daarna hebben we de vinger aan de pols gehouden door PLANgroep blijvend te bevragen over de telefonische bereikbaarheid en de wachttijden aan de telefoon. Er zijn in die periode geen andere signalen over problemen binnengekomen. Eind augustus en begin september ontvingen we drie keer een signaal dat de problemen rondom de telefonische bereikbaarheid nog niet waren opgelost. Ook naar aanleiding van deze signalen hebben wij PLANgroep gevraagd om een oplossing voor dit probleem. Daarop stelde PLANgroep dat zij hard aan een oplossing voor de bereikbaarheid werkten, maar dat het aantrekken van extra capaciteit/personeel door de krapte in de arbeidsmarkt erg moeilijk was. Half oktober bleek ons dat er ook achterstanden in de werkvoorraad waren.

2. *In de raadsbrief d.d. 2 november geeft het college aan dat de verslechterde dienstverlening sinds een aantal weken speelt, in de Gelderlander staat echter dat dit al sinds de zomer speelt. Sinds wanneer spelen deze problemen en op welk moment heeft het college ingegrepen?*

Sinds half oktober weten wij van de achterstanden in de werkvoorraad, met directe effecten voor onze inwoners. Daarvoor ontvingen wij signalen over de verslechterde bereikbaarheid en wachttijden, zoals wij bij antwoord 1 toelichten. PLANgroep heeft aangegeven dat de problemen in de zomer zijn ontstaan door een combinatie van invoering van een nieuwe computersysteem, het verloop/uitval van een aantal medewerkers en de vakantietijd.

3. *In hoeverre is het college het met de fractie van D66 eens dat problemen van de uitvoerder van schuldhulpverlening nooit mogen leiden tot (extra) problemen bij Arnhemmers?*

Daar is het college het helemaal mee eens. Inwoners met schulden zitten in een kwetsbare positie en hebben daarom de continue aandacht van het college. Het is essentieel dat zij niet de dupe van worden van de problemen bij PLANgroep én dat de kwaliteit van de schulddienstverlening in Arnhem gewaarborgd blijft. We hebben met PLANgroep afgesproken dat problemen bij inwoners die zich bij ons hebben gemeld, direct worden opgepakt en opgelost. Daarnaast hebben we met PLANgroep afgesproken dat eventuele extra kosten die zich bij inwoners voordoen als gevolg van de achterstanden in dienstverlening door PLANgroep vergoed worden.



4. *In de raadsbrief d.d. 2 november 2021 geeft u aan dat vragen bij budgetbeheer over huurachterstanden, leefgeld, energie, water en internet c.q. telefoonafsluitingen sinds 1 november weer binnen 48 uur worden opgepakt. In hoeverre worden deze vragen ook daadwerkelijk weer binnen 48 uur opgepakt en hoe monitort het college dit?*

We hebben met PLANgroep afgesproken dat alle betalingen die huur, gas, water, licht en leefgeld betreffen worden gedaan voor de inwoners. PLANgroep doet een dagelijkse controle op de uitbetalingen van deze betalingen. Alle signalen/klachten die het college krijgt (via wijkcoaches, via inwoners zelf of via ketenpartners) worden rechtstreeks doorgestuurd naar PLANgroep en door hen direct opgepakt. Wij krijgen daar wekelijks op casusniveau een terugkoppeling over en zien dat signalen/klachten inderdaad snel opgepakt worden. Op 2 december waren in totaal 56 signalen/klachten doorgestuurd naar PLANgroep. Daarvan zijn inmiddels 47 signalen/klachten afgehandeld en zijn er nog 9 signalen/klachten bij PLANgroep in behandeling.

5. *In hoeverre worden alle overige vragen bij budgetbeheer binnen 48 uur opgepakt? Indien deze niet binnen 48 uur worden opgepakt, binnen welke termijn worden alle overige vragen opgepakt? Welke inzet doet het college om de termijn te beperken?*

Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 4 worden vragen van inwoners binnen 48 uur opgepakt. Dit geldt voor de vragen over huur, gas, water, licht en leefgeld, maar ook voor andere vragen over vaste lasten zoals contributies e.d. Daarnaast ontvangt PLANgroep ook vragen van schuldeisers (zoals de zorgverzekeraar) over het budgetbeheer van inwoners. PLANgroep streeft ernaar om deze vragen zo snel mogelijk op te lossen.

Het college heeft gestuurd op het uitbreiden van de capaciteit bij PLANgroep waarmee alle problemen zo snel mogelijk kunnen worden opgelost.

6. *In hoeverre zijn er nog meer signalen bij de gemeente binnen gekomen over de kwaliteit van de dienstverlening van PLANgroep en hoeveel zijn daarvan na 1 november 2021 binnengekomen? En op welke wijze worden deze opgepakt?*

In totaal zijn er (d.d. 2 december) 56 signalen binnengekomen. 38 van deze signalen/klachten zijn binnen gekomen na 1 november. Dit komt onder meer doordat wij op 8 november en op 17 november zowel naar inwoners als naar ketenpartners een email verstuurden over de situatie bij PLANgroep en hebben gevraagd om signalen/klachten naar ons door te sturen.

PLANgroep heeft extra capaciteit ingezet om deze signalen direct op te pakken; de problemen op te lossen en de inwoners en ketenpartners een terugkoppeling te geven. Wij ontvangen hiervan wekelijks een overzicht op casusniveau. Op 2 december waren 47 signalen/klachten afgehandeld en waren nog 9 signalen/klachten in behandeling bij PLANgroep.



Afspraken en evaluatie uitvoering schuldhulpverlening

7. *PLANgroep heeft moeite om de formatie op peil te krijgen, en op de eigen website geeft PLANgroep aan momenteel telefonisch minder bereikbaar te zijn¹. In hoeverre is het college van mening dat dit structurele problemen zijn? En op welk moment was het college zich er van bewust dat PLANgroep de regie op de formatie en dus de dienstverlening kwijt is geraakt de afgelopen periode?*

Op basis van de informatie die PLANgroep ons heeft gegeven gaan we er vooralsnog vanuit dat de problemen bij PLANgroep niet structureel zijn.

Half juli en eind augustus ontvingen we een signaal/klacht over de telefonische bereikbaarheid van budgetbeheer. In september ontvingen we nogmaals twee signalen/klachten hierover. Er zijn steeds gesprekken gevoerd over de oplossing van dit probleem. Toen we in oktober meerdere signalen/klachten ontvingen dat er achterstanden in de werkvoorraad waren, is direct een bestuurlijk overleg gepland. In dit overleg is gestuurd op uitbreiding van de capaciteit bij PLANgroep en het wegwerken van de achterstanden.

Dit heeft ertoe geleid dat er in de afgelopen weken 6 nieuwe medewerkers (voor Arnhem) zijn aangenomen en gestart. Ook zijn 5 stagiaires gestart om te ondersteunen bij administratieve werkzaamheden. Deze nieuwe medewerkers waren na een korte inwerkperiode snel inzetbaar om de achterstanden weg te werken.

We monitoren wekelijks de voortgang op de gemaakte afspraken over de oplossing van de problemen. Hierbij focussen we onder meer op de wachttijd aan de telefoon, de voortgang in het wegwerken van de achterstanden in de werkvoorraad, de doorlooptijd bij het opstarten van de trajecten schuldregeling en budgetbeheer. Ook monitoren we de (extra) capaciteit die momenteel wordt ingezet en op casusniveau de voortgang van het oplossen van de signalen/klachten.

8. *De fractie van D66 maakt zich zorgen over de kwaliteit van de dienstverlening nu en op de middellange termijn. Heeft het college een oplossing voor de structurele formatie problemen van PLANgroep? Zo nee, is het college hierover in gesprek met PLANgroep en hoe staan die gesprekken er voor? Welke gevolgen heeft de huidige situatie voor het budget voor PLANgroep en schuldhulpverlening in het algemeen?*

Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 8 gaan we er, op basis van de informatie vanuit PLANgroep, vooralsnog vanuit dat de problemen bij PLANgroep niet structureel zijn. Voor de korte termijn hebben we actief meegedacht over aantrekken van capaciteit en hebben we extra werkplekken binnen de gemeente beschikbaar gesteld voor de nieuwe medewerkers.



In onze gesprekken met PLANgroep hebben we hen gevraagd hoe zij in de huidige krappe arbeidsmarkt gaan waarborgen dat er voldoende capaciteit bijkomt waardoor de dienstverlening op orde komt en blijft. Voor de middellange termijn hebben wij aangegeven daar met hen over in gesprek te gaan, ook wanneer dit consequenties heeft voor het kader dat wij met elkaar hebben afgesproken. Als zich hierin ontwikkelingen voordoen informeren wij u hierover.

9. *Het college geeft in de Gelderlander aan dat de problemen binnen een week opgelost moeten zijn. In hoeverre denkt het college dat dit realistisch is, gezien het ook een structureel formatieprobleem betreft? En welke consequenties verbindt het college er aan wanneer de problemen niet zijn opgelost?*

In de Gelderlander is aangegeven dat het college binnen een week verbetering wil zien. Met PLANgroep is afgesproken dat de achterstanden begin december opgelost zijn en dat vanaf januari 2022 de dienstverlening op het oude niveau zit. Zoals al aangegeven bij vraag 7 en 8 gaan we er, op basis van de informatie vanuit PLANgroep, vooralsnog vanuit dat de problemen bij PLANgroep niet structureel zijn. Wij monitoren wekelijks het uitvoeren van de gemaakte afspraken. Als in december blijkt dat de problemen niet zijn opgelost, zullen verdere stappen worden ondernomen. Eén van de opties is de procedure om het contract te ontbinden.

10. *In de raadsbrief wordt gesteld dat als er onvoldoende verbetering blijkt te zijn dat de gemeente zich beraad op andere stappen. In hoeverre is dit al gebeurd, en welke vervolgstappen overweegt het college? Zo nee, waarom niet?*

We hebben met PLANgroep afgesproken dat de achterstanden begin december zijn ingelopen. Als dat niet het geval is zullen vervolgstappen worden genomen. Eén van de opties is de procedure om het contract te ontbinden.

11. *Mede omdat de hulp aan Arnhemmers met schulden als ondermaats werd bestempeld is er voor gekozen om de PLANgroep in te schakelen. Inwoners zouden sneller en effectiever van hun financiële sores af worden geholpen. Eind 2019 gaf het college aan dat PLANgroep het meest tegemoet komt aan de wens van de gemeente om de dienstverlening te verbeteren, inclusief de samenwerking met de wijkcoaches. In hoeverre heeft PLANgroep tot nog toe aan deze verwachtingen voldaan volgens het college? En welke resultaatverplichtingen zijn afgesproken met de PLANgroep t.a.v. zijn de dienstverlening?*

Tot de zomer van 2021 voldeed de dienstverlening van PLANgroep aan de verwachtingen van het college. Uit het klanttevredenheidsonderzoek, gehouden in april en mei 2021 bleek dat het overgrote deel van de ondervraagden tevreden waren over de dienstverlening van PLANgroep.



PLANgroep voerde vóór de start van de dienstverlening in januari 2020 al een deel van de dienstverlening uit en daarover waren we tevreden. Vanaf januari 2020 was PLANgroep voor ons een betrouwbare en flexibele partner die goed samenwerkte met onze ketenpartners zoals de Sociale Wijkteams. Deze samenwerking heeft er onder meer toe geleid dat in 2020 ruim twee keer zoveel inwoners zijn aangemeld voor schulddienstverlening. Ook zijn er in 2020 75 % meer inwoners schuldenvrij uitgestroomd dan in 2019.

Vanaf de zomer 2021 voldoet de dienstverlening niet meer aan onze verwachtingen en dat vinden we ontoelaatbaar.

We hebben daarom met PLANgroep afspraken gemaakt dat de achterstanden in december zijn opgelost en dat de dienstverlening vanaf begin januari weer op het oude niveau is. We monitoren dit scherp en bespreken wekelijks de stand van zaken omtrent (extra) capaciteit die momenteel door PLANgroep wordt ingezet, telefonische bereikbaarheid, werkvoorraad, doorstroomtijden bij opstarten van trajecten, afwikkeling signalen/klachten op casusniveau.

12. Bij vaststelling van de visie schuldhulpverlening hebben wij aandacht gevraagd voor de integrale samenwerking tussen Werk & Inkomen en PLANgroep. In hoeverre verwacht het college dat de integrale samenwerking onder druk komt te staan of staat?

De regisseurs van Werk en Inkomen signaleren geldzorgen in hun gesprekken met inwoners en dragen de inwoner warm over aan de Sociale Wijkteams. Daar vindt een integrale intake plaats en wordt indien nodig een traject schulddienstverlening opgestart. Deze integrale samenwerking komt niet of nauwelijks onder druk omdat PLANgroep de achterstanden binnen enkele weken gaat oplossen.

13. PLANgroep voert nu ruim anderhalf jaar de schuldhulpverlening in Arnhem uit. De fractie van D66 ziet graag dat de huidige werkwijze wordt geëvalueerd. In hoeverre gaat het college de huidige werkwijze evalueren, en wanneer kunnen we de uitkomsten hiervan ontvangen?

Eind 2022 loopt het huidige contract met PLANgroep af. Ruim voor die tijd moeten we bepalen hoe we verder gaan met de schulddienstverlening in Arnhem. We nemen de leerpunten en ervaringen uit de afgelopen periode mee om onze voorwaarden en wensen aan te scherpen. We informeren uw raad tijdig over het vervolg. In 2022 wordt de klanttevredenheid opnieuw gemeten.

14. De gemeente Arnhem start op korte termijn een pilot voor snellere hulp bij betalingsachterstanden op een hypotheek. Inhoudelijk een goede idee om eerder in te grijpen bij betalingsachterstanden. Tegelijkertijd is het voor PLANgroep op dit moment al niet mogelijk inwoners tijdig en accuraat te helpen. Deelname aan deze proef levert meer teleurstelling op voor een kwetsbare groep, wanneer het oppakken van signalen niet tijdig en accuraat kan. In hoeverre denkt het college dat ze deze

Datum : 7 december 2021
Zaaknummer : 623738
Pagina : 7



signalen desondanks tijdig en accuraat kan oppakken zonder dat de formatie van PLANgroep op orde is? En hoe zorgt het college ervoor dat deze kwetsbare groep hier geen nadeel van ondervindt?

We starten in januari 2022 met een pilot in het kader van vroegsignalering rondom hypotheekachterstanden. Het gaat hierbij om maximaal 10 signalen per maand. Onze ervaring met vroegsignalering is dat inwoners met één of meerdere betalingsachterstanden door de interventie van Rijnstad (die de vroegsignalering uitvoert) vaak al geholpen zijn. Hierdoor wordt voorkomen dat een beroep gedaan moet worden op schulddienstverlening. Een relatief klein deel heeft schulddienstverlening nodig. We verwachten dat de dienstverlening van PLANgroep begin januari weer op orde is dus dat levert naar onze mening geen problemen op.

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

J.H. de Baas

A. Marcouch