

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 2059

Vragen van het lid **Kat** (D66) aan de Minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen over *het artikel «Ik ben drie jaar van mijn leven verloren»* (ingezonden 28 februari 2022).

Antwoord van Minister **Schouten** (Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen) (ontvangen 14 maart 2022).

#### Vraag 1

Bent u bekend met het artikel «Ik ben drie jaar van mijn leven verloren»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja. Het artikel «Ik ben drie jaar van mijn leven verloren» is het relaas van mensen met financiële problemen, die niet de hulp krijgen die ze nodig hebben. Het is één van de publicaties over de schuldhulpverleningsorganisatie PLANgroep. Deze organisatie geeft hulp namens een groep Nederlandse gemeenten. Hierover zijn eerder Kamervragen beantwoord.

#### Vraag 2

Heeft u overzicht over hoeveel mensen er getroffen zijn door de nalatige dienstverlening van PLANgroep en met welke problemen zij te maken hebben gehad?

#### Antwoord 2

De gemeenten die PLANgroep hebben ingeschakeld voor schuldhulpverlening weten hoeveel mensen zijn getroffen. De rijksoverheid heeft hierover geen informatie.

#### Vraag 3

Hoe kan het dat mensen soms tot een jaar moeten wachten tot ze een hulpplan hebben ontvangen van de schuldhulpverlener?

#### Antwoord 3

Het zou niet mogelijk moeten zijn dat mensen een jaar wachten op een plan van aanpak schuldhulpverlening. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening schrijft voor dat cliënten binnen vier weken na de hulpvraag het intakege-

<sup>1</sup> Investico, 22 februari 2022, «Ik ben drie jaar van mijn leven verloren» («Ik ben drie jaar van mijn leven verloren» (geannoteerd verhaal) – Investico (platform-investico.nl))

sprek hebben. De beschikking met het plan van aanpak ontvangen cliënten maximaal acht weken na de intake. Cliënten kunnen het beste contact opnemen met hun hulpverlener als de doorlooptijd langer is. Als dat niet tot een oplossing leidt, kunnen zij een klacht indienen bij de gemeente. Als mensen een hulpplan ontvangen, is er meestal niet direct een oplossing voor de schulden. Om schulden op te lossen zijn afspraken met de schuldeisers nodig. Schuldhulpverlening houdt daarvoor meestal een doorlooptijd van 120 dagen aan. Als een schuldeiser niet wil meewerken volgt een gang naar de rechter, wat ook doorlooptijd heeft.

Vraag 4

Welke instrumenten heeft de gemeente om inzicht te krijgen in het nakomen van de gemaakte prestatieafspraken door de uitvoerder van de schuldhulpverlening?

Antwoord 4

Gemeenten kunnen met uitvoerders alle instrumenten afspreken die zij nodig vinden om inzicht te krijgen in het nakomen van de prestatieafspraken.

Vraag 5

Welke instrumenten heeft de gemeente om bij te sturen wanneer blijkt dat de uitvoerder de schuldhulpverlening niet kan uitvoeren volgens de eisen in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening?

Antwoord 5

Als gemeenten kiezen voor uitbesteden, sluiten zij een overeenkomst met de uitvoerder. Wanneer de uitvoerder de schuldhulpverlening niet volgens de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening uitvoert, is dat een vorm van contactbreuk. De gemeente heeft dan de gebruikelijke instrumenten om bij te sturen, zoals vragen om alsnog de overeenkomst na te komen of in een uiterst geval- ontbinding van de overeenkomst.

Vraag 6

Hoe verklaart u dat de misstanden met PLANgroep ook na invoer van het kwaliteitskader en ondanks een driejaarlijkse audit nog plaatsvonden?

Antwoord 6

De gemeenten die de schuldhulpverlening door PLANgroep laten uitvoeren, hebben inzicht in wat er precies is misgegaan bij PLANgroep. Zij moeten met PLANgroep zorgen dat de cliënten alsnog de juiste hulp krijgen. Het Kwaliteitskader schuldhulpverlening kan fouten niet helemaal voorkomen. Het is cruciaal dat de gemeentelijke schuldhulpverlening bereikbaar is voor cliënten, snel en oplossingsgericht op klachten reageert en dat de organisatie ingericht is op continue verbetering van de dienstverlening. Dat is onderdeel van het Kwaliteitskader schuldhulpverlening. Ook de audits die onderdeel uitmaken van het Kwaliteitskader zullen bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening.

Vraag 7

In hoeverre zijn de bestaande kwaliteitsnormen afdoende om de kwaliteit van schuldhulpverlening te garanderen?

Antwoord 7

Het Kwaliteitskader schuldhulpverlening is zorgvuldig ontwikkeld met gebruikmaking van de nieuwste inzichten over goede hulpverlening. Ik verwacht daarom dat het een afdoende kwaliteitswaarborg biedt. Ik zal met gemeenten in gesprek gaan over hoe het Kwaliteitskader schuldhulpverlening in de praktijk werkt.

Vraag 8

Is de uitvoerende organisatie ook verplicht om zelf misstanden, vertragingen of andere zaken te melden die betekenen dat de afspraken met de gemeente niet kunnen worden nagekomen?

#### Antwoord 8

De inhoud van de overeenkomsten tussen gemeenten en uitvoerders ken ik niet. In het voorbeeld van PLANgroep zijn de gemeenten geïnformeerd en zorgen zij samen met PLANgroep voor het oplossen van de problemen.

#### Vraag 9

Hoe rijmt u het verbod op commerciële schuldhulpverlening met het citaat uit het artikel van een medewerker van Plangroep: «Wij zijn een commerciële dienstverlener» en de berichten dat verschillende schuldhulpverleners zijn overgenomen door durfinvesteerdere?

#### Antwoord 9

PLANgroep geeft schuldhulpverlening in opdracht en voor rekening van de gemeenten die opdrachtgever zijn. Dat is een uitzondering op het verbod. Commerciële schuldbemiddelaars bieden onafhankelijk van gemeenten hun dienstverlening aan en brengen daarvoor kosten in rekening bij de cliënten. Het risico is dat de cliënten verder in de schulden komen. Commerciële schuldbemiddeling is daarom verboden.

#### Vraag 10

In hoeverre bent u van mening dat de kwaliteit van de dienstverlening bij PLANgroep te lijden heeft gehad onder de druk van efficiëntie en winstmaximalisatie?

#### Antwoord 10

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de kwaliteitsborging van schuldhulpverlening ongeacht of zij zelf schuldhulp geven of dat uitbesteden. Als gemeenten uitbesteden maken zij met de uitvoerder afspraken over de kwaliteit van de dienstverlening. De aanbesteding beoordeelt de beste prijs-kwaliteitverhouding. De uitvoerder aan wie wordt gegund, moet uiteraard de afgesproken kwaliteit van dienstverlening leveren. Het streven naar efficiëntie kan een reden zijn om te kiezen voor uitbesteden. Uitvoering via een samenwerkingsverband van gemeenten of een gespecialiseerde instelling kan bijdragen aan de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening.

#### Vraag 11

In hoeverre is hier sprake van een eenmalig falen als gevolg van «een nieuw ICT-systeem, krapte op de arbeidsmarkt, personeelsuitval en veel coronaziekte» zoals Plangroep meldt?

#### Antwoord 11

Ik kan niet beoordelen of sprake is van een eenmalig falen. De opdrachtgevendende gemeenten hebben samen met PLANgroep dat inzicht.

#### Vraag 12

Waar kunnen mensen die van mening zijn gedupeerd te zijn door de nalatige dienstverlening van PLANgroep terecht?

#### Antwoord 12

Cliënten kunnen het beste contact opnemen met hun hulpverlener als zij klachten hebben. Als dat niet tot een oplossing leidt, kunnen zij een klacht indienen bij de gemeente.

#### Vraag 13

In hoeverre kunnen zij de schade die zij hebben ondervonden als het gevolg van de nalatige dienstverlening verhalen op PLANgroep?

#### Antwoord 13

Als een cliënt schade heeft door een fout van de hulpverlener, ligt het voor de hand dat die schade wordt vergoed.

Vraag 14

Welke ondersteuning kunt u bieden aan gemeenten die hun contract met PLANgroep hebben opgezegd of die dat willen doen, zodat de continuïteit van de dienstverlening aan burgers niet nog verder onder druk komt te staan?

Antwoord 14

De gemeenten die samenwerken met PLANgroep bepalen hoe zij verder willen. Continuïteit van de dienstverlening is daarbij leidend.

Vraag 15

Welke rol kunnen kredietbanken hierbij spelen?

Antwoord 15

Er bestaan zowel kredietbanken die onderdeel zijn van de gemeentelijke organisatie als kredietbanken die landelijk of regionaal werken. Gemeenten of schuldhulpverleners die in opdracht van gemeenten werken, kunnen gebruik maken van kredietbanken om bijvoorbeeld met saneringskredieten mensen te helpen. De verschillende financiële hulpverleners zijn verenigd in de NVVK. De leden zijn dus niet alleen gemeenten, maar ook de gemeentelijke kredietbanken, samenwerkingsverbanden van gemeenten en instellingen die in opdracht van gemeenten de schuldhulpverlening uitvoeren.