



Aan: College van B&W gemeente Venlo (*via griffie*)
Betreft: Schriftelijke vragen conform artikel 37 RvO
Onderwerp: Vragen naar aanleiding van rapportage schuldhulpverlening
Datum: Donderdag 05 juni 2014

Geacht college,

Naar aanleiding van aanhoudende klachten die de SP-Venlo ontvangt betreffende schuldhulp, heeft de partij in maart en april jongstleden een onderzoek uitgevoerd onder hulpverleners en cliënten binnen de schuldhulp. Er zijn veel dingen die goed maar ook zaken die beter kunnen. Het vandaag gepresenteerde rapport ¹ van de SP-Venlo (zie bijlage) met daarin conclusies en aanbevelingen betreffende de schuldhulpverleningstrajecten in de gemeente Venlo, door u neergelegd en uitgevoerd door de organisatie PLANgroep en PLANgroep Solutions Budgetbeheer, is aanleiding om u de volgende vragen te stellen:

1. Bent u op de hoogte dat er zoveel klachten zijn over PLANgroep? *Zo ja*, wat heeft u hierin ondernomen? *Zo nee*, wat gaat u doen met dit gegeven?

PLANgroep stelt dat zij een slagingspercentage heeft van bijna 100%. Dat kan alleen maar worden bereikt wanneer zaken met hoog slagingspercentage worden toegelaten tot schuldhulpverlening en de overige niet.

2. Herkent u zich in onze conclusie ¹ dat kennelijk alleen kansrijke casussen worden opgepakt door PLANgroep om zo een hoog succespercentage te verkrijgen? *Zo nee*, welke conclusie trekt u?
3. Bent u bereid ook zelf te onderzoeken of er selectie aan de poort plaatsvindt door u en/of door PLANgroep? *Zo nee*, waarom niet?
4. Wat gebeurt er met de zaken die een lage slagingskans hebben? Bent u bereid dit te onderzoeken en maatregelen op te nemen? *Zo nee*, waarom niet?

Als cliënten - vaak na lange tijd zelf pogingen te hebben ondernomen om uit de schulden te komen - zich uiteindelijk melden bij de gemeente zijn vaak bewijsstukken, nodig voor de start van het traject, niet meer voor handen. Veel cliënten openen uit vrees voor aanmaningen al maanden bijvoorbeeld de post niet meer.

5. Bent u bereid om hierin door bijvoorbeeld maatschappelijk werk ondersteuning te bieden zodat het traject snel kan worden opgestart? *Zo nee*, waarom niet?
6. Van de geënquêteerde cliënten stroomde 37% niet in omdat PLANgroep aangaf dat zij niet voldoende meewerkten. Bent u bereid om kaders aan te geven, of te verscherpen, op basis waarvan wordt besloten om iemand wel of niet toe te laten tot een schuldhulpverleningstraject? *Zo nee*, waarom niet?
7. De dagen wachttijd tussen aanmelding en intake voor cliënten is teruggelopen van ruim 40 in 2009 tot 15,3 gemiddeld in 2014 (stand: april). Wat is een acceptabele wachttijd volgens u en bent u bereid daarop te sturen? *Zo nee*, waarom niet?

De start van de schuldhulpverlening begint gemiddeld 9,5 maanden na de intake, zo blijkt uit de enquête. Van de geënquêteerde cliënten wachtte 53% tien maanden na de intake nog op

¹ Het rapport kunt u downloaden via deze link: http://venlo.sp.nl/sites/venlo.sp.nl/files/rapport_sp-venlo_inzake_situatie_schuldhulpverlening_in_venlo_juni_2014.pdf

de start van het schuldhulpverleningstraject. De lange wachttijd tussen het aanmelden en het daadwerkelijk starten van het schuldhulptraject vergroot de problemen bij cliënten enorm.

8. Welke tijdsspanne tussen intake en start van het traject acht u wenselijk?
9. Bent u bereid dit om te zetten in kaders voor de aanbieder van schuldhulpverleningstrajecten? *Zo nee*, waarom niet?
10. Bent u bereid om op korte termijn met PLANgroep in overleg te gaan hoe deze wachttijd aanzienlijk korter kan worden en duidelijke afspraken hierover vastleggen? *Zo nee*, waarom niet?
11. Van de geënquêteerde cliënten gaf 45% aan dat hen niet is uitgelegd wat schuldhulpverlening of budgetbeheer precies inhouden. Bent u bereid om PLANgroep en ambtenaren hier op aan te spreken, ten einde deze duidelijkheid vanaf het begin van de trajecten duidelijk te hebben? *Zo nee*, waarom niet?
12. De vriendelijkheid van de medewerker(s) en het serieus nemen van de persoon met de hulpvraag wordt door respectievelijk 23% en 53% als onvoldoende ervaren. Bent u voornemens hier maatregelen op te nemen en zo ja, welke? *Zo nee*, waarom niet?

Van de geënquêteerde cliënten gaf 53% aan dat de gemaakte afspraken met de klantbegeleider van PLANgroep door deze laatste niet worden nagekomen. Maar ook met de gemeente zijn zulke ervaringen. Dit komt het vertrouwen in de gemeente en PLANgroep niet ten goede, tussen cliënt en cliëntbegeleider hoort een vertrouwensband te bestaan.

13. Bent u voornemens hier maatregelen op te nemen en zo ja, welke? *Zo nee*, waarom niet?
14. Van de geënquêteerde cliënten stelt 76% niet tevreden te zijn over PLANgroep. Is dit getal voor u reden om met PLANgroep in overleg te gaan om verbeteringen door te voeren of eventueel een andere contractpartij te overwegen? *Zo nee*, waarom niet?
15. Uit het onderzoek en de enquêteverslagen blijkt dat er binnen de schuldhulpverlening in Venlo meer maatwerk nodig is zodat er minder mensen bij de 'voorkeur' afgewezen worden. Wat gaat u ondernemen om dit maatwerk toegepast te krijgen?

Verbeterpunten die geënquêteerden, zowel cliënten als hulpverleners, aandragen zijn onder andere betere opleiding van het personeel, actief cliënten op de hoogte houden van de voortgang, afspraken op papier zetten en meegeven, naar de mens kijken en maatwerk leveren en minder wisselingen van begeleider.

16. Bent u voornemens deze aspecten te bekijken en verbeteringen door te voeren dan wel af te dwingen bij PLANgroep en binnen uw eigen afdeling? *Zo nee*, waarom niet?
17. Bent u bereid de aanbevelingen uit het SP-rapport ¹ over te nemen? *Zo nee*, welke neemt u wel over? Indien u aanbevelingen niet over wenst te nemen dan graag een motivatie van de reden waarom niet.

In afwachting van uw schriftelijke beantwoording binnen de daarvoor gestelde termijn,
Met vriendelijke groet,

Fractie SP-Venlo,
Alexander Vervoort, *raadslid*