

2022Z03858

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).

Vraag 1

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

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?

Vraag 3

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

Vraag 4

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

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?

Vraag 6

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

Vraag 7

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

¹ 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)

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?

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?

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?

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?

Vraag 12

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

Vraag 13

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

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?

Vraag 15

Welke rol kunnen kredietbanken hierbij spelen?