

2022Z00695

(ingezonden 19 januari 2022)

Vragen van het lid Gijs van Dijk (PvdA) aan de minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen over chaos bij budgetbeheer Plangroep

1. Bent u op de hoogte van de chaotische situatie binnen schuldhulpverlener en budgetbeheerder Plangroep, waar geen gehoor wordt gegeven als klanten contact zoeken, leefgeld te laat wordt uitbetaald en rekeningen van klanten door Plangroep niet worden betaald?¹²³

Antwoord 1

Het is mij bekend dat Plangroep fouten heeft gemaakt. Cliënten dreigden daarvan de dupe van te worden. Dat is altijd ongewenst, maar omdat deze mensen financieel kwetsbaar zijn, vind ik de fouten ernstig. Op 8 december 2021 heeft de toenmalige staatssecretaris van SZW hierover Kamervragen van het lid Kat (D66) beantwoord.⁴ Hij heeft daarbij onder meer gemeld dat Plangroep in overleg met de betrokken gemeenten met de cliënten contact heeft opgenomen om de fouten te herstellen.

2. Vindt u het ook zorgwekkend dat Plangroep nagenoeg onbereikbaar is voor de mensen die financieel afhankelijk zijn van deze organisatie, en daardoor niet altijd op tijd hun leefgeld krijgen, waardoor zij de huur en boodschappen niet kunnen betalen?

Antwoord 2

Hier zijn evident fouten gemaakt. De mensen die het betreft rekenen erop dat hun financiën in goede handen zijn. De fouten zullen hard zijn aangekomen zijn, omdat schulden dreigden te ontstaan op basisvoorzieningen, zoals huur en energie.

3. Klopt het verder dat er een verbod is op het afsluiten van gas, water en elektra indien een klant een schuldhulpregeling heeft? Zo ja, hoe kan het dan gebeuren dat in de genoemde casus in de Radaruitzending⁵ wordt gesproken over het afsluiten van de verwarming van een klant van Plangroep?

Antwoord 3

Het klopt dat de levering van elektriciteit of gas aan een kleinverbruiker niet mag worden beëindigd wegens wanbetaling als er betalingsachterstand is of wordt betrokken bij een lopend traject van schuldhulpverlening. Dat is geregeld in de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas. Ik roep de gemeentelijke schuldhulpverlening op om samen met de cliënt en het energiebedrijf direct een oplossing door te voeren.

De levering van drinkwater mag niet worden beëindigd als dat voor de kleinverbruiker zeer ernstige gezondheidsrisico's tot gevolg zou hebben. Dat staat in de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater. Daarin is ook geregeld dat de leverancier voorafgaand aan afsluiting bewaarmiddelen levert en de kleinverbruiker in de gelegenheid stelt die te vullen met drinkwater om in de eerste levensbehoeften te voorzien. Op grond van convenantafspraken met gemeenten schorten drinkwaterleveranciers incassomaatregelen op als klanten schuldhulpverlening hebben geaccepteerd. Vergelijkbare convenantafspraken hebben energieleveranciers met gemeenten gemaakt.

4. Kunt u aangeven bij welke gemeenten Plangroep actief is als budgetbeheerder? Kunt u daarnaast aangeven hoeveel mensen afhankelijk zijn van Plangroep als budgetbeheerder?

¹ Radar, 17 januari 2022, 'Dieper in de schulden door budgetbeheerder Plangroep', ([Dieper in de schulden door budgetbeheerder Plangroep | Radar Check! - Radar - het consumentenprogramma van AVROTROS](#)).

² De Gelderlander, 7 november 2021, 'Door schuldhulpverlener kampen Arnhemmers met nieuwe schulden: 'Dit moet binnen een week zijn opgelost'', ([Door schuldhulpverlener kampen Arnhemmers met nieuwe schulden: 'Dit moet binnen een week zijn opgelost' | Arnhem | gelderlander.nl](#)).

³ IJmuider Courant, 26 november 2021, 'Zorgverlener laat het afweten, Haarlemmermeeders met schulden nog verder in problemen', ([Zorgverlener laat het afweten, Haarlemmermeeders met schuld... - IJmuider Courant](#)).

⁴ Kamerstukken II 2021/2022, Aanhangsel van de handelingen nr. 1018.

⁵ Radar, 17 januari 2022, 'Dieper in de schulden door budgetbeheerder Plangroep', ([Dieper in de schulden door budgetbeheerder Plangroep | Radar Check! - Radar - het consumentenprogramma van AVROTROS](#)).

Antwoord 4

Ik heb niet de informatie om deze vraag te beantwoorden. Gemeenten hebben de taak om schuldhulpverlening aan de inwoners van de gemeente te geven. Ze kunnen ervoor kiezen de hulp uit te besteden. Welke gemeenten uitbesteden en om hoeveel cliënten dat gaat, wordt niet geregistreerd.

5. Welke maatregelen gaat u nemen om te voorkomen dat klanten door de chaos bij Plangroep financieel nog eens extra in de problemen komen en daardoor mogelijk extra schulden moeten maken?

Antwoord 5

Gelukkig hebben de betrokken gemeenten samen met Plangroep maatregelen genomen. De cliënten, veelal kwetsbare burgers, mogen uiteraard niet extra in de problemen komen.

6. Kunt u toelichten wie uiteindelijk verantwoordelijk is voor schulden die door slecht handelen van de budgetbeheerder zijn ontstaan? Vindt u het ook onterecht dat de klanten van budgetbeheerders, zoals bij Plangroep, op dit moment de dupe hiervan zijn met olopende schulden?

Antwoord 6

De betrokken gemeenten zijn verantwoordelijk voor het oplossen van de schulden, die door fouten van de schuldhulpverlening zijn ontstaan. Cliënten mogen niet de dupe worden.

7. Welke verantwoordelijkheid hebben gemeenten, volgens bijvoorbeeld de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, om gedupeerde mensen door Plangroep te ondersteunen? Vindt u ook dat gemeenten die Plangroep als budgetbeheer hebben ingeschakeld voor mensen met schulden een actievere rol dienen te spelen in het oplossen van de problemen van de mensen waarvan de rekeningen nu niet worden betaald?

Antwoord 7

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening geeft gemeenten de taak schuldhulpverlening te geven aan de inwoners van de gemeente. Gemeenten kunnen ervoor kiezen de hulp uit te besteden, maar ze blijven verantwoordelijk.

8. Gaat u in samenwerking met gemeenten er zorg voor dragen dat klanten bij Plangroep die te maken hebben met extra kosten en schulden door de chaos bij Plangroep financieel worden gecompenseerd?

Antwoord 8

Het doet mij goed dat het oplossen van de knelpunten en het compenseren van eventuele extra kosten en schulden is opgepakt door de betrokken gemeenten en Plangroep.

9. Klopt het verder dat rechters, via de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp), mensen in de schulden richting budgetbeheerders sturen?

Antwoord 9

Nee, dat klopt niet. Budgetbeheer kan tijdens schuldhulpverlening worden ingezet. Daar is de rechter niet bij betrokken. De rechter krijgt een rol als het niet lukt met schuldhulpverlening de schulden op te lossen. Aan de rechter kan dan om een dwangakkoord worden gevraagd om schuldeisers tot medewerking te dwingen of de rechter kan om toelating tot de wettelijke schuldsanering (Wsnp) worden gevraagd. In veel gevallen heeft de cliënt dan al budgetbeheer. Als er geen budgetbeheer is, zal de rechter daar niet naar doorverwijzen. In uitzonderlijke situaties vindt de rechter het raadzaam dat de cliënt in het kader van een Wsnp-traject beschermingsbewind aanvraagt. Beschermingsbewind is een andere – verdergaande en minder vrijblijvende – maatregel dan budgetbeheer.

10. Zo ja, vindt u het daarom ook zorgwekkend dat mensen in de schulden via de rechter naar bijvoorbeeld Plangroep zijn gestuurd en vervolgens dieper in de problemen zijn geraakt?

11. Bent u bereid om ervoor te zorgen dat indien mensen met schulden door een rechter naar een budgetbeheerder worden gestuurd deze alleen naar budgetbeheerders worden gestuurd die goede kwaliteit laten zien? Zou het mogelijk om alleen budgetbeheerders met voldoende kwaliteit hiervoor in zetten?

Antwoord 10 en 11

Zoals toegelicht in mijn antwoord op vraag 9 stuurt de rechter mensen met schulden niet naar een budgetbeheerder. Budgetbeheer wordt door de gemeentelijke schuldhulpverlening ingezet. Dit neemt niet weg dat ik de kwaliteitsborging van dienstverlening aan financieel kwetsbare mensen heel belangrijk vind. In mijn antwoord op vraag 16 licht ik het Kwaliteitskader schuldhulpverlening toe.

12. Kunt u meer inzicht geven in de bedrijfsstructuur van Plangroep? Klopt het dat Plangroep onderdeel is van een commerciële Human Resource (HR)-dienstverlener? Ziet u ook het risico dat Plangroep, als onderdeel van een commerciële dienstverlener, het maken van winst boven kwaliteit van dienstverlening en service stelt?

Antwoord 12

Over de bedrijfsstructuur van Plangroep heb ik geen informatie, anders dan de openbare informatie die bijvoorbeeld op de website van Plangroep te vinden is. Gemeenten zorgen voor de kwaliteit en de continuïteit van de schuldhulpverlening. Een deel van de gemeenten kiest voor uitbesteden aan een gespecialiseerde instelling of voor samenwerking met andere gemeenten, omdat deze manieren van uitvoering de kwaliteit en continuïteit ten goede kunnen komen. U kunt hierbij denken aan een kleine gemeente met beperkte uitvoeringscapaciteit of aan de schuldhulpverlening aan zelfstandig ondernemers waar specifieke kennis voor nodig is. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening schrijft voor dat alleen uitbesteed mag worden aan een organisatie die zich "blijkens haar doelstelling of werkzaamheden richt op schuldhulpverlening".⁶

13. Bent u het eens dat het beter is om de schuldhulpverlening en het budgetbeheer als taak van de overheid te zien en dus op te nemen in het publieke domein?

Antwoord 13

Schuldhulpverlening en budgetbeheer, vaak onderdelen van schuldhulpverlening, zijn opgenomen in het publieke domein. Dat is nodig, omdat mensen met schulden kwetsbaar zijn en het risico lopen verder in de financiële problemen te raken. Zij moeten daarom eenvoudig hulp kunnen krijgen van goede kwaliteit. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening schrijft voor dat gemeenten schuldhulpverlening geven aan de inwoners van de gemeente. Commerciële schuldbemiddeling is verboden in Nederland. Schuldbemiddeling, het namens de schuldenaar in contact treden met de schuldeisers om de schulden op te lossen, mag alleen gedaan worden door bij wet aangewezen organisaties, zoals gemeenten, gemeentelijke kredietbanken of instellingen, die zich in opdracht van en voor rekening van gemeenten met schuldbemiddeling bezighouden. Ook is het niet toegestaan schuldbemiddeling aan te bieden als impliciet of expliciet onderdeel van budgetbeheer.⁷ Budgetbeheer als zelfstandige (commerciële) dienstverlening is wel toegestaan. Budgetbeheer is relevante dienstverlening voor een veel grotere groep burgers en bedrijven en niet noodzakelijk gekoppeld aan financiële problemen.

14. Welke maatregelen gaat u nemen om te voorkomen dat deze chaotische toestanden in de toekomst kunnen ontstaan?

Antwoord 14

De rijksoverheid blijft gemeenten ondersteunen bij de kwaliteitsborging van schuldhulpverlening. Belangrijke stap is dat alle gemeenten en hun uitvoeringsorganisaties gaan voldoen aan het Kwaliteitskader schuldhulpverlening. De beste dienstverlening voor de cliënt staat centraal in het Kwaliteitskader. Zie ook de toelichting in het antwoord op vraag 16. Als onderdeel van het

⁶ Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, artikel 3a.

⁷ Wet op het consumentenkrediet, artikelen 47 en 48.

Kwaliteitskader wordt elke drie jaar de kwaliteit van de gemeentelijke schuldhulpverlening geaudit. Het kwaliteitskader zorgt voor continue verbetering van de dienstverlening en het vakmanschap van de hulpverleners.

15. Zijn er bij u ook andere problemen met budgetbeheerders en schuldhulpverleners, die door gemeenten worden ingezet, bekend? Klopt het dat er ook problemen zijn met bereikbaarheid van de ABN AMRO bewindvoerdersdesk en de ING bewindvoering?

Antwoord 15

Bij mij zijn geen andere problemen met schuldhulpverlening en in het bijzonder budgetbeheer bekend. Voor wat betreft de bereikbaarheid van de ABN AMRO bewindvoerdersdesk en de ING bewindvoering ga ik ervan uit dat u doelt op problemen die bewindvoerders ondervinden met de betaalrekeningen van sommige mensen die onder bewind zijn gesteld. Dat signaal is mij bekend en wordt besproken in het Landelijk Platform Schuldenbewind. De inzet is dat de bewindvoerdersorganisaties en banken samen afspraken maken over het beschikbaar houden van betaalrekeningen tegen redelijke kosten voor bewindvoering.

16. Bent u bereid om, samen met gemeenten, harde afspraken over kwaliteit, dienstverlening en service te maken met commerciële dienstverleners die budgetbeheer en schuldhulpverlening aan kwetsbare mensen aanbieden?

Antwoord 16

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening vereist dat gemeenten de nodige maatregelen nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd.⁸ Dit geldt ongeacht of gemeenten zelf schuldhulpverlening aan hun inwoners aanbieden, dit geheel of gedeeltelijk uitbesteden of samen met andere gemeenten de schuldhulp geven. Om te zorgen dat overal in Nederland duidelijk is wat mensen met schulden van de gemeente kunnen verwachten, heeft de VNG bestuurlijke uitgangspunten geformuleerd voor de toegang en de kwaliteit van schuldhulpverlening.⁹ Deze uitgangspunten zijn het vertrekpunt voor het Kwaliteitskader van de NVVK (vereniging financiële hulpverleners), waaraan sinds dit jaar gemeenten en hun uitvoeringsorganisaties worden getoetst.¹⁰ In het kader van de Brede Schuldnaanpak heeft het ministerie van SZW de ontwikkeling en de implementatie van het Kwaliteitskader financieel ondersteund.¹¹ Het Kwaliteitskader is de actualisatie van de al veel langer bestaande Gedragscode en Modules Schuldhulpverlening van de NVVK. Ik zal met gemeenten nagaan hoe het kwaliteitskader in de praktijk werkt en of het voldoende waarborgen biedt.

17. Is er een kwaliteitskeurmerk voor budgetbeheerders? Zo nee, bent u bereid om hier onderzoek naar te doen?

Antwoord 17

De kwaliteitsborging van budgetbeheer is onderdeel van het in antwoord op vraag 16 toegelichte Kwaliteitskader.

⁸ Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, artikel 2, vierde lid.

⁹ De bestuurlijke uitgangspunten voor schuldhulpverlening zijn te vinden op de website van de VNG: <https://vng.nl/sites/default/files/2021-09/vng-bestuurlijke-uitgangspunten-toegang-en-kwaliteit-gemeentelijke-schuldhulpverlening-2021.pdf>.

¹⁰ Informatie over het Kwaliteitskader voor schuldhulpverlening is te vinden op de website van de NVVK: <https://www.nvkk.nl/thema/nvkk-kwaliteitskader>.

¹¹ Kamerstukken II 2019/20, 24 515, nr. 533 en Kamerstukken II 2020/21, 24 515, nr. 600.