

Onderstaande reactie van de Plangroep wordt u ter kennisname aangeboden door de portefeuillehouder.

Beste relatie,

Vorige week hebben we u geïnformeerd over de publicatie van Investico, een onafhankelijk onderzoeksjournalistiek platform, waarin zij de kwaliteit van Plangroep ter discussie stellen en het toezicht wat gemeenten op ons houden. Naar verwachting verschijnt deze publicatie aanstaande woensdag in de Groene Amsterdammer.

Tevens willen we u vooraf informeren over de vervolguitzending van Radar die aanstaande maandag 21 februari 2022 wordt uitgezonden. In deze uitzending wordt het aantal klachten die zij hebben ontvangen naar aanleiding van de eerste uitzending op 17 januari 2022 besproken. Inmiddels is ons duidelijk dat zowel bij Radar als Investico, gezien de mails en citaten in de publicatie, geen sprake is van een goede schets, maar dat het zich specifiek richt tot Plangroep. Er is geen enkele nuance te vinden in de tekst en is zelfs tendentiekus te noemen. Dit doet onze cliënten en ons allen tekort.

Er wordt gesproken over 192 klachten. Radar is niet bereid deze klachten met ons te delen. Hierdoor worden wij niet in de gelegenheid gesteld deze klachten te beoordelen en indien het een terechte klacht betreft deze op te lossen. Dit heeft ons doen besluiten de volgende verklaring af te geven:

"De uitzending van Radar schetst een zeer eenzijdige voorstelling van zaken. Schuldhelptrajecten zijn vaak complex en om cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn, werkt PLANgroep samen met verschillende betrokkenen - zoals schuldeisers - waarbij iedereen zijn eigen verantwoordelijkheid heeft. Om de situatie van individuele cliënten te kunnen beoordelen dienen alle gebeurtenissen uit een dossier op een juiste wijze op een rij gezet te worden. Dat is door Radar onzorgvuldig gedaan waardoor een verkeerd beeld ontstaat. Hiermee wordt geen recht gedaan aan de dienstverlening die PLANgroep al sinds 1989 levert aan 19.000 cliënten."

Zoals eerder aangegeven maar wat we nog eens willen benadrukken is dat we vorig jaar problemen hebben gehad. Plangroep had te maken met betalingsachterstanden en een slechte bereikbaarheid van medewerkers door een hoge uitval van medewerkers(corona), krapte op de arbeidsmarkt en de overstap naar een nieuw ICT systeem sinds oktober 2021. Eind december 2021 was de situatie weer op orde, wat is bevestigd door de betrokken gemeenten. De problemen hebben we met alles wat in onze mogelijkheid lag zo snel mogelijk opgelost met het enige belang wat voor ons telde: onze cliënten weer de dienstverlening bieden die ze van ons mogen verwachten.

Onze financiële zorgverlening blijven we verbeteren. Met de lancering van onze app MijnDossier deze week, bieden wij een vernieuwde en transparante aanpak van financiële zorg. Hiermee wordt de zelfredzaamheid van onze cliënten die schuldhelpverlening of budgetbeheer krijgen, vergroot. De app geeft hen realtime inzicht in hun financiële status.

Wij zijn er voor onze cliënten die financiële zorg nodig hebben en vinden dat zij de beste begeleiding en ondersteuning verdienen in hun traject. Als er om wat voor reden dan ook klachten zijn van cliënten nemen we dat heel serieus en gaan we graag in gesprek om de situatie nader te onderzoeken en oplossingen te realiseren.

Op onze site staat informatie voor uw inwoners, onze klanten en op de dag van publicatie zit er een telefoonteam klaar om eventuele vragen van cliënten te beantwoorden.

Wij hopen u voldoende te hebben geïnformeerd en zullen dit blijven doen. Mogelijk roept dit vragen bij u op en wilt u met ons in gesprek over de kwaliteit van onze dienstverlening en/of het toezicht op ons. Dan horen we dat graag en plannen we op korte termijn een afspraak met u in. Hiervoor kunt u een mail sturen naar info@plangroep.nl.

Met vriendelijke groet,

Albert Nijholt
Directeur

