

Verantwoording onderzoek schuldhulpverlening PLANgroep

Voor dit onderzoek naar het uitbesteden van schuldhulpverlening aan het bedrijf PLANgroep hebben we onderzocht hoe dit bedrijf te werk gaat en welke rol gemeenten spelen in de uitvoering. We hebben ons gefocust op dit bedrijf omdat hier afgelopen najaar klachten over naar buiten kwamen in Arnhem. Op internetfora vonden we nog veel meer klachten, op meer plaatsen in het land en van langer geleden. Tijdens gesprekken met hulpverleners, gemeenten en experts hebben we getoetst of andere bedrijven dan PLANgroep met vergelijkbare of ergere problemen kampten, dat bleek niet het geval.

We spraken uitgebreid met zeven gedupeerden, elf oud-medewerkers van PLANgroep en drie getroffen gemeenten. Een van deze gemeenten sprak namens vijf andere gemeenten, die gezamenlijk de schuldhulp bij PLANgroep hadden ingekocht. Daarnaast spraken we met experts uit het veld en de academische wereld, met bewindvoerders, raadsleden, wethouders en maatschappelijk werkers. We bestudeerden aanbestedingsdocumenten, gerechtelijke uitspraken en rapporten van lokale rekenkamers, de onderzoeksbureaus Bureau Berenschot en Bureau Bartels, de Nationale Ombudsman en jaarverslagen van brancheorganisatie NVVK.

De meeste oud-medewerkers hebben we onafhankelijk van elkaar gevonden en benaderd via LinkedIn. We zijn niet via via met oud-medewerkers in contact gekomen. Ook werkten de oud-medewerkers op verschillende kantoren door het land, het merendeel in elk geval ergens tijdens de afgelopen vier jaar.

We hebben ons voornamelijk gericht op de afdeling schuldhulpverlening van PLANgroep. We hebben zijdelings ook gesproken met klanten, oud-werknemers en gemeenten over de afdeling budgetbeheer, die ook al langer en op meerdere plaatsen met problemen kampt.

Via verschillende kanalen hebben we over vergelijkbare problemen gehoord in 36 gemeenten. We noemen de problemen 'vergelijkbaar' als er minstens twee serieuze en soortgelijke klachten uit een gemeente zijn gekomen of we van minstens één, maar meestal meerdere bronnen weten dat dergelijke problemen in een gemeente spelen bij meerdere klanten van PLANgroep. We baseren ons alleen op één bron als het bijvoorbeeld gaat om een gemeente-ambtenaar die vertelt dat tientallen huishoudens problemen ervaren en zich hebben gemeld bij de gemeente.

Voor vragen, mail naar salomons@platform-investico.nl of staal@platform-investico.nl.