

# Vervolgevaluatie vroegsignalering Vroeg Eropaf



Gemeente Arnhem

September 2019

Afdeling Informatie

*Onderzoek & Statistiek*

Zaaknummer 329334

# Inhoudsopgave

Samenvatting .....	3
1 Inleiding.....	4
2 Aanpak Vroeg Eropaf .....	5
3 Bereik van Vroeg Eropaf.....	7
3.1 Kenmerken van de huisbezoeken.....	7
3.2 Kenmerken van de aangemelde inwoners .....	7
4 Uitkomsten Vroeg Eropaf.....	8
4.1 Geslaagde trajecten.....	8
4.2 Ontwikkeling betalingsachterstanden .....	8
5 Ervaringen van betrokkenen .....	10
5.1 Ervaringen van crediteuren en Vroeg Eropaf-medewerkers.....	10
5.2 Ervaringen van deelnemers .....	10
6 Vroeg Eropaf in de praktijk .....	11
Bijlage: Lijst met geïnterviewden .....	15

## Samenvatting

- **Vroeg Eropaf:** Vroeg Eropaf is een outreachende manier van werken, waarbij mensen proactief worden benaderd op basis van persoonlijke signalen, zonder dat zij zelf een hulpvraag hebben geformuleerd. Verschillende crediteuren geven door welke Arnhemse klanten beginnende betalingsachterstanden hebben. Wanneer er twee of meer achterstanden zijn, worden deze inwoners benaderd door Vroeg Eropaf-medewerkers (van Rijnstad) door middel van een huisbezoek.
- **Hoog bereik- en slagingspercentage:** in de onderzoeksperiode maart 2017-september 2018 zijn meer dan 1.000 inwoners met beginnende betalingsachterstanden huisbezoeken uitgevoerd. In 72% van de gevallen heeft dit geleid tot contact met hulpverleners. Van deze bereikte groep aanvaardt 77% de hulp van Vroeg Eropaf en maakt een eerste plan van aanpak.
- **Nog onbekende groep bereikt:** tijdens de onderzoeksperiode zijn meer dan 800 Arnhemmers met beginnende betalingsachterstanden in beeld gekomen die nog geen hulpverlening vanuit Rijnstad ontvingen. In vergelijking met cliënten van reguliere schulddienstverlening zijn cliënten van Vroeg Eropaf minder vaak mensen die in de bijstand zitten en vaker zzp'ers.
- **Betalingsachterstanden deelnemers Vroeg Eropaf dalen:** bij de meeste deelnemers van Vroeg Eropaf dalen de betalingsachterstanden met gemiddeld 53%.
- **Deelnemers zijn positief over Vroeg Eropaf:** deelnemers van Vroeg Eropaf zijn heel tevreden over de open en laagdrempelige manier van hulpverlening en geven aan dat hun situatie zou zijn verslechterd als Vroeg Eropaf niet op hun pad was gekomen.
- **Een aantal aandachtspunten:** aandachtspunten gaan over de terugkoppeling van Vroeg Eropaf richting de crediteuren, de periode die het Vroeg Eropaf-team heeft om deelnemers te begeleiden, en het nazorgtraject.

# 1 Inleiding

Vroegsignalering is een outreachende manier van werken, waarbij mensen proactief worden benaderd op basis van persoonlijke signalen, zonder dat zij zelf een hulpvraag hebben geformuleerd. In de gemeente Arnhem zijn woningcorporaties Vivare, Volkshuisvesting en Portaal, energieleverancier Nuon, zorgverzekeraar Menzis, waterleverancier Vitens, en de afdeling gemeentelijke belastingen (de crediteuren<sup>1</sup>) gestart met Vroeg Eropaf. In het kader van vroegsignalering geven deze crediteuren door welke klanten beginnende betalingsachterstanden hebben. Wanneer er twee of meer achterstanden zijn, worden deze inwoners benaderd door Vroeg Eropaf-medewerkers (van maatschappelijke organisatie Rijnstad) door middel van een huisbezoek.

Vroeg Eropaf is in april 2017 gestart als pilot in drie wijken, waarna in september 2017 het project is uitgerold over alle wijken. In het voorjaar van 2018 is de eerste fase van project geëvalueerd.<sup>2</sup> In deze vervolgevaluatie wordt gekeken naar de resultaten en ervaringen van het project in de periode maart 2017 tot en met september 2018. Naast geregistreerde gegevens is hiervoor ook gebruik gemaakt van meer dan twintig interviews met verschillende betrokken crediteuren en deelnemers.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> VGZ, CZ, Eneco, Habion, Omnia Wonen en Mooiland zijn aangesloten na de onderzoeksperiode.

<sup>2</sup> Evaluatie vroegsignalering Vroeg Eropaf, maart 2018.

<sup>3</sup> Voor een uitgebreide onderzoeksverantwoording kunt u contact opnemen met [onderzoek@arnhem.nl](mailto:onderzoek@arnhem.nl).

## 2 Aanpak Vroeg Eropaf

### **'Match' bij betalingsachterstanden bij twee crediteuren**

Voor Vroeg Eropaf leveren de crediteuren maandelijks gegevens over klanten met kortlopende betalingsachterstanden (minimaal 30 dagen, maximaal 100). Deze gegevensverwerking vindt plaats op een beveiligd platform van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR), de 'Vindplaats van Schulden'.<sup>4</sup> Er is een 'match' als op één adres twee of meer betalingsachterstanden bij verschillende aangesloten crediteuren zijn binnen drie opeenvolgende maanden. Als er een match is, vinden er controles plaats bij de VGGM, de gemeente en Rijnstad, om te zien of er geen andere relevante vorm van hulp wordt geboden en of het om een 'normaal' adres gaat (geen studentenhuis bijvoorbeeld).<sup>5</sup> Als dat zo is, wordt de match door de betreffende organisaties voortijdig afgesloten, omdat er in deze trajecten al aandacht is voor de financiële problematiek.

### **Onaangekondigd, persoonlijk bezoek**

Hulpverleners van Vroeg Eropaf bezoeken vervolgens de bewoners van deze adressen. Wanneer een cliënt hulp aanvaardt, dan worden zijn betalingsachterstanden 28 dagen bevroren door de crediteuren en wordt het incassoproces tijdelijk stopgezet. Het doel daarvan is om het team van Vroeg Eropaf de gelegenheid te geven in contact te treden met de cliënt en om tot afspraken te komen met crediteuren. Als een huisbezoek geen contact oplevert wordt het huisbezoek herhaald, tot maximaal drie keer. Als er na de eerste keer geen contact plaatsvindt, dan wordt een flyer met contactgegevens en een handgeschreven boodschap achtergelaten. Na de tweede keer laten de hulpverleners een brief achter. De derde keer vindt 's avonds plaats. Vindt dan nog steeds geen contact plaats, wordt er een afsluitingsbrief verzonden. Daarin wordt verwezen naar het sociale wijkteam en naar de Sociale Raadsliden. Na een vergelijking van de ervaringen in andere gemeentes is gekozen om onaangekondigd langs te gaan, vanuit de gedachte dat mensen beter reageren op een gezicht en een verhaal dan op een brief.

### **Hulp, advies en doorverwijzing**

De Vroeg Eropafmedewerkers bieden hulp aan door het maken van een overzicht van de betalingsachterstanden, uitgaven en inkomsten. Als er al contact is tussen de inwoner en andere hulporganisaties (bijvoorbeeld op het gebied van zorg), dan proberen de hulpverleners daar contact mee te leggen. Ook wordt er een voorzieningcheck gedaan: maakt de inwoner gebruik van de voorzieningen waar hij

---

<sup>4</sup> Voor meer informatie: <https://www.vindplaatsvanschulden.nl/over-vps/>.

<sup>5</sup> Er zijn meerdere criteria. Zo wordt ook gekeken of iemand niet binnen drie maanden opnieuw gemeld is of al heeft aangegeven niet bezocht te willen worden; ook wordt gecontroleerd of iemand niet is verhuisd of overleden.

of zij recht op heeft? Verder verwijzen de hulpverleners naar andere instanties, helpen ze met de administratie, geven advies over inkomsten en uitgaven in brede zin en helpen waar nodig ook door het contact met crediteuren deels over te nemen. Dit laatste is soms van belang omdat cliënten angst kunnen ervaren om contact op te nemen met een crediteur. Als het nodig is wordt doorverwezen naar een meer duurzame vorm van ondersteuning. Er kan worden verwezen naar de schulddienstverlening (via het Sociale Wijkteam) maar ook naar Sociale Raadsliden, de Formulierenbrigade en naar de Voedsel- en kledingbank. Ook kijkt men of er op andere levensgebieden zaken spelen en zo nodig wordt er dan een afspraak ingepland met het sociaal wijkteam. Er wordt ook onderscheid gemaakt tussen cliënten waar het bezoek een vroeg signaal is en cliënten waar al meer aan de hand is. In het laatste geval kan men worden doorverwezen naar schulddienstverlening.

### **Nazorg door sociale wijkteams**

Acht weken na de interventie kunnen deelnemers door het sociale wijkteam gebeld worden, mits daar toestemming voor is gegeven. Daarmee wordt zorg gedragen voor een duurzame oplossing van het probleem in plaats van een eenmalige interventie.

De crediteuren krijgen een terugkoppeling van de medewerkers van Vroeg Eropaf, wanneer daar toestemming voor is gegeven door de deelnemer. Er is op dat moment vaak al contact geweest met de klant om een terugbetaalafspraken of andere afspraak te maken.

## 3 Bereik van Vroeg Eropaf

### 3.1 Kenmerken van de huisbezoeken

Tussen maart 2017 en september 2018 zijn bij meer dan 1.000 'gemelde' inwoners huisbezoeken uitgevoerd. Bij 72% van de huisbezoeken leidt dit tot persoonlijk contact met inwoners met beginnende betalingsachterstanden. Dit contactpercentage van 72% is relatief hoog: bij vergelijkbare vroegsignaleringsprojecten wordt een bereik tussen de 50 en 70% behaald.<sup>6</sup> Van de bereikte inwoners wordt in 77% van de gevallen een plan van aanpak gemaakt.

In 28% van de gevallen wordt tot drie keer toe de deur niet open gedaan en nemen inwoners ook zelf geen contact op (in deze gevallen wordt wel een gepersonaliseerde flyer over Vroeg Eropaf in de brievenbus achtergelaten). Het zijn vaker mannen met een relatief hogere betalingsachterstanden bij wie geen contact wordt verkregen.

### 3.2 Kenmerken van de aangemelde inwoners

Een groot deel van de gemelde inwoners was nog niet bekend bij hulpverlening van Rijnstad (62%). Het andere deel is al wel bekend, meestal vanwege andere lopende trajecten (zoals schuldhulpverlening, activerend beheer, meldpunt ontruiming of een al lopend Vroeg Eropaf-traject). Van de bereikte inwoners heeft 85% nog geen problematische schulden. Het project slaagt er dus in om (meer) Arnhemmers met beginnende betalingsachterstanden eerder in beeld te krijgen.

De gemelde inwoners zijn vaker man (59%) en relatief vaak van jonge of middelbare leeftijd (een oververtegenwoordiging in de leeftijdsklassen 25-35, 35-45 en 45-55 jaar). De meldingen komen relatief het vaakst uit de wijken Presikhaaf-West, Geitenkamp, het Arnhemse Broek; absoluut gezien komen ook veel meldingen uit Malburgen (Oost en West). Opvallend is dat 14% van de gemelde inwoners een bijstandsuitkering ontvangt, terwijl dit percentage volgens Rijnstad hoger ligt bij reguliere schulddienstverlening. Ook lijkt het om relatief veel zzp'ers te gaan.

Gemiddeld hebben gemelde inwoners een betalingsachterstand van 714 euro, maar de spreiding is groot: het kan gaan om een achterstand van een paar euro, maar ook om een paar duizend euro.

---

<sup>6</sup> NVVK (2018). Leidraad Vroegsignalering Schulden.  
[https://www.nvbk.eu/1/library/download/urn:uuid:35bd7fe4-bbda-4b02-8476-57a7753dce29/2018+leidraad+vroegsignalering+schulden.pdf?format=save\\_to\\_disk&ext=.pdf](https://www.nvbk.eu/1/library/download/urn:uuid:35bd7fe4-bbda-4b02-8476-57a7753dce29/2018+leidraad+vroegsignalering+schulden.pdf?format=save_to_disk&ext=.pdf)

## 4 Uitkomsten Vroeg Eropaf

### 4.1 Geslaagde trajecten

Bij vrijwel alle deelnemers voor wie een plan van aanpak is gemaakt, heeft dit tot een interventie geleid waarbij binnen vier weken:

- inzicht is gekregen in de financiële situatie;
- uitgezocht is of van alle voorliggende voorzieningen gebruik wordt gemaakt;
- en een plan is gemaakt waarin staat wanneer de reguliere (maandelijkse) betalingen worden hervat en de oplossingsrichting voor de financiële problemen is aangegeven.

### 4.2 Ontwikkeling betalingsachterstanden

Bij 68% van de groep inwoners bij wie een plan van aanpak is gemaakt (de grootste groep, 467 inwoners) zijn de betalingsachterstanden afgenomen (Tabel 1).<sup>7</sup> Opvallend is dat ook bij de andere (kleinere) groepen (alleen een flyer achtergelaten, niet willen meedoen of alleen eenmalig contact) een groot deel in staat is om de betalingsachterstanden te laten afnemen. Het kan hierbij zijn dat de flyer met informatie of het praatje met de Vroeg Eropaf-medewerker inwoners er toch toe aanzet om iets te doen aan de betalingsachterstanden.

*Tabel 1. Resultaat huisbezoek en relatieve afname in betalingsachterstanden*

Resultaat huisbezoek	Originele achterstand	Betalings-achterstand afgenomen (%ja)	%afname (mediaan)	N
Plan van aanpak	€694	68%	-53%	476
Eenmalig contact	€758	62%	-35%	96
Alleen flyer gekregen	€785	67%	-34%	179
Wil niet meedoen	€733	52%	-8%	42

Wanneer we echter kijken naar de relatieve afname van de betalingsachterstanden worden de verschillen tussen de groepen duidelijker. Voor de meeste inwoners met een plan van aanpak geldt dat de betalingsachterstanden met circa 53% afnemen. Dit is een stuk lager voor inwoners met wie slechts eenmalig contact is geweest (-35%) en de inwoners bij wie alleen is geflyerd (-34%). Voor de (kleine) groep die niet wilde mee doen, lukt het maar beperkt om de betalingsachterstanden te doen afnemen (-8%).

---

<sup>7</sup> Het berekenen van het verschil in de hoogte van de betalingsachterstanden is uitgegaan van het verschil tussen de betalingsachterstanden op het moment van melding (tussen september 2017 en augustus 2018) en de hoogte van de betalingsachterstanden in november 2018.



Bij 28% van de inwoners met een plan van aanpak lukt het om de betalingsachterstanden terug te brengen naar 0 euro. Ook dit percentage is hoger dan bij de andere groepen.

## 5 Ervaringen van betrokkenen

### 5.1 Ervaringen van crediteuren en Vroeg Eropaf-medewerkers

Alle deelnemende crediteuren waarderen de samenwerking tussen de betrokken partijen en zien de maatschappelijke waarde van Vroeg Eropaf. Er is aandacht voor verbeteringen in de werkprocessen (zoals bijvoorbeeld het organiseren van een proces rondom inwoners die herhaaldelijk worden gemeld). Wel zijn er verschillende aandachtspunten benoemd:

- De wijze van terugkoppeling vanuit de Vroeg Eropaf-medewerkers richting de crediteuren kan sneller en eenduidiger.
- Voor het Vroeg Eropaf-team is er na melding een periode van 28 dagen om hulp aan te bieden. In deze periode wordt het normale incassoproces van de betrokken crediteuren gepauzeerd. Deze periode is echter niet altijd toereikend.
- Het nazorgtraject ligt bij de Sociale Wijkteams, maar is nog onvoldoende praktisch uitgewerkt.

### 5.2 Ervaringen van deelnemers

Geïnterviewde deelnemers ervaren Vroeg Eropaf als heel positief, met name de houding van de medewerkers. De flyer met een persoonlijke boodschap werkt volgens hen goed als eerste contact. Deelnemers geven aan dat zonder Vroeg Eropaf de problemen groter waren geworden. Schaamte speelt vaak een rol bij het niet zoeken van hulp. Ook lukt het vaak inwoners niet om zelf de weg te vinden richting de crediteuren of ze ervaren dat het niet lukt om afspraken met hen te maken. Dit lukt vaak wel wanneer een Vroeg Eropaf-medewerker hen daarbij helpt.

*"Ik denk dat als ze direct aan de deur waren gekomen, dat ik me overvallen had gevoeld. Met een persoonlijk briefje komt dat veel milder over."*

*Niet-deelnemer: "Een compliment voor de behandelaar: buitengewoon aangenaam gecommuniceerd, geheel niet drammerig en later nog een keer gebeld of alles in orde was. Alle lof."*

*"Ik stond op het punt: wat moeten we nou? Ik had het niet gekund: weer moeten bellen, weer horen dat het niet gaat lukken. De moed zakt je in de schoenen. Met [Vroeg Eropaf-medewerker] lukt dat wel."*

*"Als je zegt dat een instantie zoals Rijnstad je helpt, dan gaat het toch makkelijker"*

## 6 Vroeg Eropaf in de praktijk

De ondersteuning van Vroeg Eropaf kan in de praktijk verschillen per persoon. De hulpverlening is in die zin 'op maat': er wordt gekeken wat er gezien de persoonlijk situatie en omstandigheden (als eerste) nodig is. In dit hoofdstuk wordt aan de hand van persona's (fictieve voorbeelden, gebaseerd op de werkelijke praktijk) een beeld gegeven van Vroeg Eropaf in de praktijk.

### Mevrouw Van der Weerd, 42 jaar

*Gezinssituatie: samenwonend, twee dochters*

Mevrouw Van der Weerd krijgt een flyer in de bus van Vroeg Eropaf. Er zijn namelijk betalingsachterstanden bij de gemeente én bij Menzis. Ze besluit te bellen en legt uit dat zij samen met haar gezin al ongeveer 8 jaar in de schulden leeft. Ze hebben zelfstandig ruim €12.000,- afbetaald, maar door recent loonbeslag komen ze niet meer rond. Mevrouw heeft geprobeerd om zoveel mogelijk de regelingen met schuldeisers na te komen, ten koste van de vaste lasten. Mevrouw heeft een huurachterstand en is bang om samen met haar gezin op straat te komen staan. Daarnaast dreigt er een afsluiting energie en water.

Mevrouw Van der Weerd en haar partner plannen een afspraak bij Rijnstad op kantoor. Ze geven aan niet meer uit de schulden te komen en dat ze het niet meer zien zitten om het zelf op te lossen. Ze zijn ooit in het verleden voor een aanvraag schuldregeling bij het BAC geweest, maar hebben toen besloten het toch zelf te willen doen. Nu willen ze graag opnieuw een aanvraag dienen.

De Vroeg Eropaf-medewerker meldt het paar aan voor schulddienstverlening bij Rijnstad. Voor een beschikking brengt ze hen in contact met het wijkteam. Er bleken, na het keukentafelgesprek, meerdere hulpvragen te zijn waarmee het wijkteam aan de slag gaat. Inmiddels zijn meneer en mevrouw in begeleiding bij schulddienstverlening.

**Resultaat: geslaagd.** Er is geen directe oplossing voor de crediteuren, maar inwoners zijn wel geholpen om een oplossing te bereiken.

### Meneer Riemersma, 52 jaar

*Gezinssituatie: weduwnaar, alleenstaand*

Meneer Riemersma heeft schulden bij Vitens en de gemeente. Hij doet de deur open bij de eerste poging van het Vroeg Eropaf-team om in contact te komen. Hij weet direct waar het over gaat. Zijn vrouw is vorig jaar overleden en de facturen van Vitens worden nog altijd naar haar e-mailadres gestuurd. Hij heeft geen toegang tot deze mail. Meneer betaalt hierdoor de facturen pas wanneer deze per post worden ontvangen, maar dan zijn er vaak al extra kosten in rekening gebracht. Nadat Vroeg Eropaf contact heeft gehad met Vitens is het e-mailadres gewijzigd en heeft meneer de vordering betaald. De vordering bij de gemeente Arnhem wordt door meneer Riemersma betwist: er is namelijk een meerpersoonshuishouden in rekening gebracht, omdat de zoon van zijn vrouw inwonend zou zijn. Deze zoon woont echter bij zijn oma, maar de zoon heeft zich hier nog niet ingeschreven. Meneer weigert te betalen voor een meerpersoonshuishouden. Hij heeft een deel betaald voor een eenpersoonshuishouden. Verder zijn er geen achterstanden bij meneer.

**Resultaat: geslaagd.** Voor Vitens is een oplossing bereikt (betaling heeft plaatsgevonden en het e-mailadres is gewijzigd in de hoop dat er geen nieuwe achterstanden ontstaan). Voor de gemeente Arnhem is nu geen oplossing bereikt, omdat meneer de vordering betwist.

### Meneer Aziz, 25 jaar

*Gezinssituatie: alleenstaand*

Yousef Aziz belt met Vroeg Eropaf omdat hij net de flyer in zijn bus heeft gekregen. Hij geeft aan dat hij meerdere schulden heeft en wil graag weten of hij hierbij geholpen kan worden. Na een huisbezoek blijkt de totale schuldenlast ongeveer 25.000 euro, waardoor een aanmelding voor schulddienstverlening een logische stap lijkt. Maar dit wil Yousef absoluut niet: hij wil eerst de tijd krijgen om uit te zoeken of hij het alleen kan. De Vroeg Eropaf-medewerkers brengen Yousef in contact met het wijkteam, zodat hij wel ondersteuning krijgt bij zijn plan. Tijdens de afspraak met het wijkteam is afgesproken dat zij één keer in de zoveel tijd contact leggen met Yousef om te kijken hoe het gaat en te kijken of meneer zijn vaste lasten betaalt. Wanneer Yousef voor zijn gevoel klaar is voor schulddienstverlening kan het wijkteam hem aanmelden.

**Resultaat: geslaagd.** Er is een eerste aanzet voor een plan van aanpak geformuleerd en is het een geslaagd traject. Inmiddels is Yousef ook nog eens vanuit het wijkteam aangemeld bij schulddienstverlening.

## Mevrouw Oosterhuis, 73 jaar

*Gezinssituatie: weduwe, alleenstaand*

Als de Vroeg Erop-medewerkers aanbellen bij mevrouw Oosterhuis, doet haar dochter Kim open. Ze geeft aan dat haar vader vorig jaar is overleden en daardoor een deel van het inkomen is komen te vervallen. Bovendien is bij haar moeder beginnende Alzheimer geconstateerd. Kim heeft sinds kort de financiën in beheer genomen, wat voorheen altijd door haar vader werd gedaan. Ze is er achter gekomen dat er een aantal achterstanden is in de vaste lasten. Ze heeft geprobeerd om een aantal regelingen te treffen met verschillende crediteuren, maar het budget is niet sluitend zonder deze regelingen. Het team van Vroeg Eropaf ziet dat mevrouw Oosterhuis geen aanvraag kan doen voor huurtoeslag, omdat de huur van haar woning inclusief garagebox te hoog is. Verhuizen is geen goed idee, zo geeft Kim aan: mevrouw woont hier al 28 jaar. Met de huurbaas is overlegd of de huren voor de garagebox en woning gesplitst kunnen worden: zo kan er toch huurtoeslag worden aangevraagd.

Het wijkteam is ingezet om dochter handvatten te geven om de financiën van haar moeder te regelen. Mevrouw Oosterhuis wil namelijk graag dat haar dochter haar financiën blijft doen. Ook is het wijkteam ingezet om te kijken of mevrouw naar een dagbesteding wil of thuiszorg nodig heeft. De schuldenlast is ongeveer € 10.000. Het wijkteam gaat dochter helpen om een budgetplan te maken en alle schulden in kaart te brengen. Daarna kan er pas gekeken worden naar een oplossing voor de achterstanden.

**Resultaat: geslaagd.** Er is een eerste aanzet voor een plan van aanpak gemaakt en het wijkteam heeft goed contact met mevrouw en haar dochter. De achterstanden zijn nog niet weg, maar de eerste stappen zijn gezet.

## Mevrouw Stoel, 38 jaar

*Gezinssituatie: alleenstaand*

Mevrouw Stoel belt naar het Vroeg Eropaf-team als ze voor de tweede keer een briefje in haar brievenbus vindt. Ze geeft aan dat ze het lastig vindt dat ze benaderd wordt door Vroeg Eropaf, omdat zelf in de zorg in haar eigen wijk werkt. Dit zorgt ervoor dat ze vanuit haar werk te maken heeft met het wijkteam. Mevrouw Stoel wil niet dat ze met dezelfde wijkcoaches te maken krijgt in haar privéleven als met wie ze moet overleggen in haar werk. Ze heeft het gevoel dan niet meer serieus genomen te kunnen worden, terwijl ze haar werk prima uitvoert. Toch wil ze wel even haar persoonlijke situatie doornemen.

Het inkomen blijkt goed te zijn en dit zorgt ervoor dat ze het zelf wil oplossen. Maar omdat de schulden ook hoog zijn, vergt dit tijd. Voor de ene crediteur is wel een betalingsregeling getroffen, maar voor de ander lukt dat nu niet met het huidige budget. Er loopt al wel een betalingsregeling bij de deurwaarder van die crediteur. Voor nu is er dan ook een bewuste keuze gemaakt om de vordering door te laten zetten naar de deurwaarder zodat ook die vordering meegenomen kan worden in de huidige regeling.

De Vroeg Eropaf-medewerker verwijst nog wel naar het juridisch loket en de sociaal raadsliden. Dat is nuttig, want mevrouw Stoel geeft een paar weken later aan dat ze ook al gebruik van heeft gemaakt.

**Resultaat: geslaagd.** Er is een aanzet voor een plan van aanpak gemaakt, met mevrouw Stoel zijn haar keuzes goed doorgesproken en er is verwezen naar andere hulpverlening.

## Bijlage: Lijst met geïnterviewden

<b>Naam</b>	<b>Organisatie</b>
L. Gerritsen-Menkveld	Gemeente Arnhem
C. Philips-Rouwen	Portaal
R. Rosmalen	Portaal
H. Pelgrom	Vitens
E. Keeken	Volkshuisvesting
E. Wanders	Volkshuisvesting
W. Kroon	Vivare
C. Grashoff	Vivare
R. Berns	Gemeentelijke belastingen
S. de Booi	Menzis
L. Cagri	Menzis
W. Ebben	Nuon
M. Mulder	Vroeg Eropaf/Rijnstad
M. Amtink	Vroeg Eropaf/Rijnstad
M. Meijer	Vroeg Eropaf/Rijnstad
M. Jansen	Vroeg Eropaf/Rijnstad
R. Jurawan	Sociaal Wijkteam
M. Hissink	Sociaal Wijkteam

Naast bovenstaande personen zijn 13 deelnemers en 2 niet-deelnemers (deelnemers die wel zijn gesproken, maar niet wilden deelnemen aan Vroeg Eropaf) telefonisch geïnterviewd. Zij kregen voor hun moeite een VVV-bon ter waarde van 10 euro.