



Nazorg.

De inzet van
vrijwilligers bij nazorg
na schuldhulpverlening

December 2024

Waarom is nazorg belangrijk?

Schulden zorgen voor veel stress. Stress door geldzorgen leidt vaak tot sociaal isolement en gezondheidsklachten. Nazorg is belangrijk om herstel te bevorderen en terugval in geldzorgen en schulden te voorkomen.

Uit de BKR Schuldenmonitor 2021 blijkt dat 6,7% van de mensen binnen zes maanden en bijna 13% binnen vier jaar opnieuw financiële problemen heeft na een schuldhelpverleningstraject. Vooral de eerste zes maanden zijn cruciaal. Nazorg is een belangrijk thema in de schuldhelpverlening en bewindvoering en ook in de ondersteuning door een vrijwilliger.

Goede nazorg kan herhaling van schulden voorkomen, bevordert welzijn en participatie, en bespaart kosten. Het is dus een vorm van preventie.

Wat is nazorg?

De NVVK stelt dat nazorg een essentieel onderdeel is van schuldhelpverlening, gericht op het ondersteunen van een schuldenvrij leven, bevorderen van zelfredzaamheid en voorkomen van terugval (Module Nazorg NVVK, 2022). Nazorg draagt bij aan een duurzame financiële situatie. Nazorg is zowel belangrijk na formele schuldhelpverlening als na ondersteuning door vrijwilligers.

Hulp bij geldzorgen en schulden door vrijwilligers kent, net als begeleiding door beroepskrachten bij schuldhelpverlening, na een intake grofweg drie fases: stabilisatie, ontwikkeling en nazorg.



In de stabilisatiefase wordt de ergste nood aangepakt en overzicht en inzicht gecreëerd op het terrein van inkomsten, uitgaven en achterstanden of schulden. In de ontwikkelfase helpt de vrijwilliger de hulpvrager inkomsten en uitgaven in balans te brengen en ondersteunt hij of zij de hulpvrager bij het ontwikkelen van vaardigheden en financieel gedrag dat hiervoor nodig is. In de nazorgfase is de hulpvrager idealiter zelf in de lead en houdt de vrijwilliger contact als vraagbaak, soms om zelf antwoorden te geven maar langzamerhand steeds meer om de hulpvrager te verwijzen naar andere dienstverlening zodat hij of zij daarna zelfstandig verder kan. Verwijzen is soms ook 'meenemen' in de meest letterlijke zin, dus meenemen naar een inloopsprekkuur in de wijk of naar beroepskrachten, zodat de hulpvrager straks de weg kent.

De fasen kunnen elkaar overlappen. Tijdens de stabilisatiefase is er ook sprake van ontwikkeling bij de hulpvrager. Andersom zal tijdens een ontwikkelingstraject de balans in inkomsten en uitgaven opnieuw kunnen worden opgezocht. In het nazorgtraject wordt de vinger aan de pols gehouden en toegewerkt naar een afsluiting. Soms draait de cirkel door als er een nieuwe hulpvraag ontstaat of draait hij terug als zaken nog niet voldoende zelfstandig lukken.

Een vrijwilliger kan actief zijn in het hele proces van stabilisatie tot afsluiting maar ook in een deel ervan. Denk aan de situatie van problematische schulden en/of schuldhelpverlening waarin de beroepskracht de regie heeft en de vrijwilliger vooral een ondersteunende rol heeft.

Het voorkomen van terugval dan wel een nieuwe escalatie van schulden vraagt basis-, digitale en financiële vaardigheden en gezond financieel gedrag. Instrumenten als Mesis en zelfredzaamheidsmatrices geven inzicht in iemands redzaamheid. Maar bij nazorg alleen focussen op vaardigheden en gedrag is te kort door de bocht.

Alle leefgebieden (zoals wonen, onderwijs, werk, gezondheid, voeding, veiligheid, zingeving en sociale contacten) zijn direct verbonden met oorzaken en gevolgen van armoede en schulden en van invloed op mogelijke terugval. Goede nazorg geven is verbanden leggen met iemands achtergrond, omgeving, kansen en mogelijkheden en mensen niet in een systeem dwingen, dat mogelijk niet past. Nazorg is maatwerk.

 **Leestip:** Tim 'S Jongers, Armoede uitgelegd aan mensen met geld, 2024



Wanneer begint nazorg?

Voor de hulpvragers is het einde van het schuldhulpverleningstraject het moment waarop zij schuldenvrij zijn. Nazorg begint al tijdens een ondersteuningstraject, zodat mensen na afloop beter zelfredzaam zijn en weten waar ze hulp kunnen vinden. Het start niet pas na afloop van een traject, omdat mensen dan minder openstaan voor nieuwe ondersteuning.

Nazorg maakt onderdeel uit van het integrale Plan van Aanpak schuldhulpverlening in het kader van de Wet gemeentelijke schuldhulp (Wgs) (Module Nazorg NVVK, 2022). Het organiseren of geven ervan vereist kennis van armoedemechanismen, wetgeving en ondersteuning.

Uit het NVVK-onderzoek 'Halvering aflosperiode Msnp-traject' (2023) blijkt dat er grote verschillen bestaan tussen de invulling die gemeenten geven aan nazorg; variërend van een belletje tot doorlopende begeleiding. In de afspraken over de basisdienstverlening schuldhulpverlening is nazorg onderdeel van de fase 'Met vertrouwen de toekomst tegemoet'.

Hoe lang duurt nazorg?

Met de inkorting van schuldhulpverleningstrajecten naar 18 maanden is er minder tijd om mensen naar financiële redzaamheid te begeleiden. Nazorg duurt in principe 12 maanden na de afronding van traject (Module nazorg NVVK, 2022), maar tevens geldt het principe 'zo kort als kan en zo lang als nodig'.

In de handreiking 'Het begeleiden van inwoners vanuit de elementen basisdienstverlening' van het Programma Verbinden Schuldendomein van VNG en NVVK (2024) is nazorg een vast onderdeel van een schuldhulpverleningstraject en wordt bij de start het nazorggesprek al aangekondigd. In de werkelijke nazorgfase - ook wel uitstroomcontact of uitstroombegeleiding genoemd - neemt de beroepskracht gedurende een jaar één of meerdere keren contact op met de inwoner. In de begeleiding vóór deze nazorgfase wordt gewerkt aan zelfmanagement, zelfvertrouwen en vaardigheden om terugval te voorkomen.

Soms is financiële redzaamheid niet haalbaar. Dan is langdurige ondersteuning nodig die beroepskrachten, maar ook vrijwilligers, doorgaans niet bieden. Dit vraagt om overleg tussen ketenorganisaties binnen de gemeentelijke schuldhulpverlening en gemeentelijke samenwerkingspartners.



Inzichten uit het LSTA webinar van 2022.

In 2022 organiseerde het LSTA het webinar 'Nazorg begint bij de Start' met Tamara Madern, lector schuldpreventie en vroegsignalering aan de Hogeschool Utrecht. Zij sprak over nazorg als een kans om terugval te voorkomen en bij te dragen aan een nieuw begin.

Madern stelt dat mensen met beperkte vaardigheden (digitaal, laaggeletterd, (licht) verstandelijke beperkt, neurodivergent) of zonder een plan B om onverwachte gebeurtenissen op te vangen, meer kans lopen terug te vallen.

Uiteraard helpt sparen voor een buffer tegen onverwachte kosten, maar in het nazorg proces moet rekening gehouden worden met de psychologische basisbehoeften:

Autonomie

Wat iemand zelf bedenkt werkt krachtiger dan wat iemand geadviseerd krijgt.

- Vraag wat mensen zelf willen en nodig hebben om terugval te voorkomen.
- Bied nazorg integraal aan, maar geef mensen wel keuzemogelijkheden.
- Leer mensen hun specifieke valkuilen te herkennen en aan te pakken.

Betrokkenheid

Er samen voor gaan voorkomt schaamte en afzondering.

- Maak duidelijk dat iemand niet de eerste en enige is die in deze situatie zit.
- Biedt groepsondersteuning aan voor de mensen die dat willen.
- Zorg voor continuïteit in contact en zet niet opeens iemand anders in voor de nazorg.

Competentie

Succes ervaringen geven energie om de lat daarna hoger te leggen.

- Help mensen haalbare afspraken met zichzelf te maken en help bij de structuur.
- Zorg voor makkelijk haalbare succeservaringen en vier de successen.
- Help mensen toekomstige hulpvragen te formuleren (in hun eigen netwerk en/of info en advies)

Vrijwilligers en nazorg.

Het tijdig in gang zetten van nazorg tijdens en na schuldhulpverlening is de taak van de gemeente en beroepskrachten. Vrijwilligers kunnen hierin een belangrijke rol spelen, van eenmalige hulp op een inlooppunt tot kortere of langere begeleiding bij geldzorgen, voor, gedurende of na een schuldhulpverleningstraject.

Het is belangrijk dat voor alle betrokkenen (hulpvragers, vrijwilligers en ook beroepskrachten) helder is hoe lang de ondersteuning kan duren en dat de (hulp bij) nazorg door vrijwilligers moet zijn ingebed in de begeleiding van een coördinator vanuit een lokale organisatie.

Vrijwilligers kunnen ondersteunen bij toegang tot schuldhulp, tijdens stabilisatie, in de fase van ontwikkeling en na afloop als nazorg. Daarbij geldt dat vroegtijdige inzet van vrijwilligers effectiever is dan pas na afloop van een schuldhulpverleningstraject. Idealiter is er bij het eind van een formeel schuldhulpverleningstraject voldoende vertrouwensband tussen de hulpvrager en vrijwilliger, om de begeleiding door te zetten tot de hulpvrager voldoende redzaam is.

Het lijkt kansrijk om voormalige hulpvragers als vrijwilliger hun ervaringskennis te laten inzetten. Goede training en begeleiding is hierbij een voorwaarde.

Nazorg en deskundigheid.

Kwaliteit van begeleiding door bewindvoerders en schuldhulpverleners is essentieel voor goede ondersteuning, ook in de nazorgfase, maar er is nog geen landelijke norm of opleiding. Na een schuldhulpverleningstraject (Msnp/Wsnp) is een hulpvrager schuldenvrij. Dit betekent niet dat de hulpvrager zelfstandig de financiën kan beheren. Ook in de fase van nazorg kan advies nodig zijn over zaken als verzekeringen en energiecontracten. Vrijwilligers zoeken mee met de mogelijkheden, maar hebben en nemen geen formele adviesrol hierin. De hulpvrager is zelf verantwoordelijk voor de eigen financiën, leert wat de mogelijkheden zijn en welke afwegingen te maken.

Afhankelijk van de rol van vrijwilligers en de regie bij nazorg, worden afspraken gemaakt over opleiding en eisen. Training in stress sensitief werken, gespreksvoering over een breed scala aan onderwerpen en culturele sensitiviteit is belangrijk.



Palet van nazorg.

Nazorg (wie? hoe? welke tools, methoden of instrumenten?) varieert per gemeente en is afhankelijk van de redzaamheid en motivatie of bereidheid van de hulpvrager. Digitale oplossingen kunnen voor sommige hulpvragers voldoende zijn, terwijl anderen baat hebben bij meer face-to-face en soms langduriger ondersteuning.



Passieve nazorg legt de verantwoordelijkheid bij de hulpvrager. Denk aan berichten met de strekking "U mag altijd bellen" of verwijzingen naar inlooppunten en spreekuren. Doorverwijzen naar formele zorgteams of andere diensten is ook passieve nazorg. Dit type nazorg past bij hulpvragers die bij machte zijn hulp te vragen voordat de stress te hoog oploopt. Veel hulpvragers ervaren hier geen steun aan.



Actieve nazorg gebeurt op initiatief van de uitvoerder, zoals (op volgorde van intensiteit):

- Nabellen of contact via WhatsApp na afloop van een ondersteuningstraject, dat kan na 3 maanden, na 6 maanden en/of na een jaar. Doorgaans gebeurt het eenmalig, maar het is aan te bevelen om dit te vaker dan één keer te doen. Telefonisch of app-contact heeft meer effect als de beller een vertrouwensband heeft opgebouwd met de (oud-)hulpvrager.
- Actief benaderen (telefonisch of per mail of brief) van (voormalige) hulpvragers en geven van financiële educatie bij life events die zij meemaken.
- Huisbezoek na 3 en/of na 6 maanden, bijv. door een vertrouwenspersoon, dorpsondersteuner of ervaringsdeskundige.
- (Budget)cursussen of - trainingen voor mensen tijdens of na een schuldhulptraject.
- Digitale oplossingen, al dan niet in combinatie met ondersteuning van een beroepskracht en/of vrijwilliger, zoals de Regicare of de Plinkr nazorg tool.
- Betrekken van het sociale netwerk en/of ondersteunen bij oplossingen met naasten en de bank, zoals toegang tot of meekijken met rekeningen.
- Waakvlamcontacten door vrijwilligers (bijvoorbeeld elke twee maanden contact).
- Maandelijks thuisadministratie (hulp bij het ordenen van de financiën, invullen formulieren en doen van betalingen).
- Spaarkringen, lotgenotencontact of zelfhulpgroepen.
- Budgetbeheer, budgetcoaching of bewindvoering als (langdurige) nazorg.

Hoe verder?

Nazorg krijgt veel aandacht na de verkorting van de Msnp/Wsnp naar 18 maanden. Sommige gemeenten betrekken hun vrijwilligersorganisaties actief bij het nadenken over de rol die vrijwilligers (naast of samen met de beroepskrachten) kunnen spelen bij nazorg. Andere gemeenten doen dit (nog) niet.

Wat kan een 'vrijwilligerscoördinator' doen? Let op, deze opties zijn niet volgorde-lijk.

- Bespreek met de lokale ketenpartners wat er nu al wordt gedaan aan nazorg en welke rol iedere partij daarin heeft. Welke ideeën leven er en welke plannen worden gemaakt? Wie biedt welke nazorg in de eigen organisatie, in de keten van schulddienstverlening en in de gemeente? Wie heeft de regie op nazorg en communiceert deze inzet op een persoonlijke en betrokken manier?
- Bezoek lokale ketenpartners (en organiseer overleg) om elkaar en de organisaties te leren kennen en dienstverlening op elkaar af te stemmen. Dit bevordert goede verwijzingen en overdracht.
- Bedenk wat vrijwilligers kunnen en willen betekenen op het gebied van nazorg. Wat zijn de gevolgen hiervan voor het werven en opleiden van (nieuwe) vrijwilligers. Is een toename van het aantal hulpvragers en vrijwilligers mogelijk en haalbaar? Hoe om te gaan met (kosten van) trainen en begeleiden van hulpvragers en vrijwilligers?
- Maak afspraken met de gemeente en organisaties in de keten over verantwoordelijkheid en regie, grenzen en taken van vrijwilligers en beroepskrachten. Wat zijn de mogelijkheden voor mensen met zwaardere problematiek (zoals laaggeletterdheid, LVB, niet aangeboren hersenletsel) en mensen die langdurige ondersteuning nodig hebben?
- Volg informatie over lokale afspraken (zoals convenant bewindvoering) m.b.t. nazorg.
- Bespreek met ketenpartners hoe vrijwilligers en beroepskrachten moeten zijn opgeleid als zij nazorg bieden. Hoe worden de opleidingen aangepakt?

Meer weten of aanvullingen? Mail naar info@lsta.nl

LSTA is een netwerk voor-en-door lokale organisaties die met vrijwilligers mensen helpen bij geldzorgen. Wij verbinden, delen kennis en ervaring en gaan waar nodig in gesprek met landelijke organisaties en de overheid.

Dit white paper is samengesteld door:

De verschillende deelnemers van de LSTA regiotour Nazorg in mei 2024
De LSTA netwerkgroep Nazorg, waaronder: **Bettine Arink** van De Vonk uit Tilburg, **Maarten Bergman** van Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven, **Marion Kriele** en **Saskia Bonte** van Stichting Rijnstad uit Arnhem, **Bouwen Mooldijk**, coördinator en trainer bij Stichting Budgetmaatjes 010 en Samen 010 en **Hans Koning** en **Jansje van Middendorp** van LSTA.