

## Module Nazorg

Nazorg is een essentieel onderdeel van de schuldhulpverlening met als doel om de klant te ondersteunen bij de start van een schuldenvrij leven, zelfredzaamheid waar mogelijk te bevorderen én terugval waar mogelijk te voorkomen.

© NVVK 2022

Alle auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten op de inhoud van deze Module berusten bij de NVVK, branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. Gebruik van en verwijzing naar de bepalingen in deze Module is slechts toegestaan onder vermelding van de bron. De NVVK is niet aansprakelijk voor de wijze waarop niet-leden van de vereniging de bepalingen uit deze Module ten uitvoer brengen.

## Doel

Het doel van nazorg is om de klant ook ná een schuldregelingstraject te blijven ondersteunen bij de start van een schuldenvrij leven, zelfredzaamheid waar mogelijk verder te bevorderen én terugval waar mogelijk te voorkomen.

Versterking van het financiële zelfvertrouwen van de klant is een belangrijke basis voor een gezonde financiële toekomst. Dit begint feitelijk al bij de intake en verdient aandacht gedurende het gehele schuldhelpverleningstraject. Kijk hierbij goed naar denk- & doenvermogen van de klant en pas je aanpak hier – ook in de nazorg – op aan.

## Wettelijk kader

De kaders voor nazorg komen uit:

- de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs);
- het Besluit gemeentelijke schuldhelpverlening (Bgs);
- de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

### Vereiste kennis

De schuldhelpverlener die nazorg verleent heeft kennis van de geldende wetgeving en van:

- de sociale, lokale, kaart en inkomensondersteunende maatregelen;
- financiële dienstverlening zoals budgetbeheer;
- stress-sensitief werken.

## Termijn

Nazorg duurt in principe 12 maanden na de afronding van een schuldbeïndiging. In geval van een saneringskrediet is een inzet noodzakelijk die past bij het bereiken van een duurzame financiële situatie. Dit kan ook betekenen dat je 2 jaar na het verstrekken van het saneringskrediet opnieuw pro-actief contact zoekt met de klant als er geen andere vorm van ondersteuning nodig werd geacht.

Je kunt nazorg in overleg met de klant verlengen, intensiveren of juist inkorten als de situatie daarom vraagt.

## Beschrijving

Nazorg maakt onderdeel uit van het integrale Plan van Aanpak schuldhelpverlening in het kader van de Wgs. Leg in dit Plan van Aanpak in ieder geval zaken vast als beoogde frequentie en duur van de dienstverlening gedurende de nazorg.

## Uitvoering

Bij voorkeur hebben klanten al tijdens het schuldhelpverleningstraject hulp gekregen bij het aanpassen van hun financiële gedrag en hebben ze de daarvoor benodigde vaardigheden al aangeleerd. Dan kan de nazorg zich beperken tot ondersteuning om het nieuwe gedrag en de geleerde vaardigheden in de praktijk te brengen. Hebben klanten die hulp nog niet gehad en is het de bedoeling dat ze hun financiën (deels) zelfstandig gaan beheren, dan biedt een periode van nazorg alsnog gelegenheid hiervoor.

Nazorg kun je telefonisch, face-to-face of online aanbieden. Ook vrijwilligersorganisaties, maatschappelijk werk of andere ketenpartners kunnen nazorg verlenen.

Bied ten behoeve van nazorg minimaal een duidelijke contactpersoon en/of loket waar de klant terecht kan als deze alsnog vragen heeft of een steuntje in de rug zoekt bij financiële redzaamheid na een succesvolle schuldregeling.

Nazorg aan de klant is maatwerk. Afhankelijk van de situatie van de klant of wat een klant nodig heeft, kun je het volgende doen:

- Pols in hoeverre het de klant lukt om inzicht te houden in de financiën en om de administratie te organiseren en geef tips, bijvoorbeeld over het gebruik van automatische incasso's.
- Vraag periodiek of de inkomsten en uitgaven van de klant nog in evenwicht zijn. Zo niet, dan help je de klant het huishoudboekje opnieuw in orde te brengen, of je laat dat doen.

- Anticipeer op toekomstige ontwikkelingen en geef tijdig advies. Zorg ervoor dat de klant weet waar hij terecht kan met vragen over financiën of administratie, of voor hulp bij de financiële gevolgen van toekomstige life events of inkomensdaling. Tijdig hulp inschakelen is een belangrijke voorwaarde om financieel gezond te blijven.
- Ga na of de klant (weer) alle noodzakelijke verzekeringen heeft afgesloten. Na finale kwijting zijn leden van het Verbond van Verzekeraars verplicht een eerdere royerering, vanwege wanbetaling, buiten beschouwing te laten. Dit betekent dat toegang tot een betaalbare verzekering weer mogelijk is. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van intermediairs die zich gemeld hebben voor het Raamcontract NVVK.

Als nazorg niet uitvoerbaar blijkt, vermeld je de reden daarvan in het klantdossier.