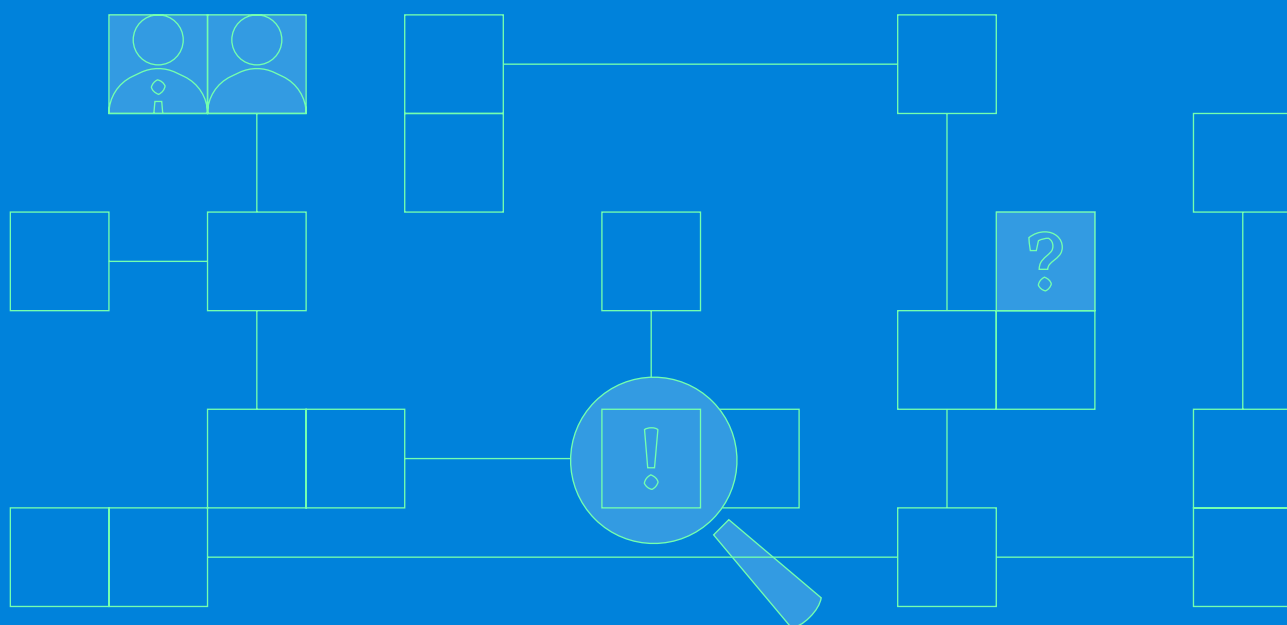


Achtergrondinformatie voor bewindvoerders

LVB en schulden

Signalen en passende begeleiding



Achtergrondinformatie bij de handreiking voor bewindvoerders over het herkennen van en omgaan met mensen met (mogelijk) een licht verstandelijke beperking

Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie / Lectoraat Armoede Interventies / Faculteit Maatschappij en Recht

2018

Binnen dit project zijn ook een handreiking en infographic ontwikkeld. Dit is het achtergronddocument bij de handreiking LVB en schulden: Signalen en passende begeleiding en de infographic. Deze kunt u **hier** downloaden.

Colofon

Het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam zoekt samen met onderwijs, gemeente en maatschappelijke organisaties naar antwoorden op vragen rond armoede en interventies. Dit onderzoek is mede mogelijk gemaakt door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

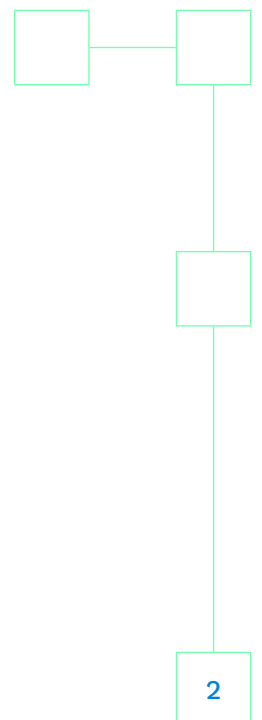
AUTEURS

Rosine van Dam
Lisette Desain
Karin Georg
Marleen Kruithof
Roeland van Geuns

© Hogeschool van Amsterdam

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van een volledige bronvermelding.

AMSTERDAMS KENNISCENTRUM VOOR
MAATSCHAPPELIJKE INNOVATIE
Wibautstraat 5a
Postbus 1025
1000 BA Amsterdam
www.hva.nl/akmi



Voorwoord

Dit achtergronddocument is opgesteld door het lectoraat Armoede Interventies (Hogeschool van Amsterdam) met als doel bewindvoerders een praktische leidraad te bieden bij het herkennen van en omgaan met mensen met een licht verstandelijke beperking en schuldenproblematiek.

In een tijd waarin de nadruk ligt op zelfredzaamheid en participatie blijkt tegelijkertijd dat een grote groep mensen beperkte mogelijkheden heeft om mee te komen. Deze groep is kwetsbaar, wordt vaak overvraagd en heeft, onder andere door de verstandelijke beperking, een groter risico op armoedeproblematiek. Nu het besef groeit dat er meer nodig is dan reguliere zorg om deze mensen passend te begeleiden, lijkt dit het juiste moment om deze belangrijke en complexe uitdaging op te pakken.

Wij hopen van harte dat dit achtergronddocument inzicht geeft in de kenmerken en signalen van mensen met een LVB en schulden, en handvatten biedt voor een passende ondersteuning van deze kwetsbare doelgroep.

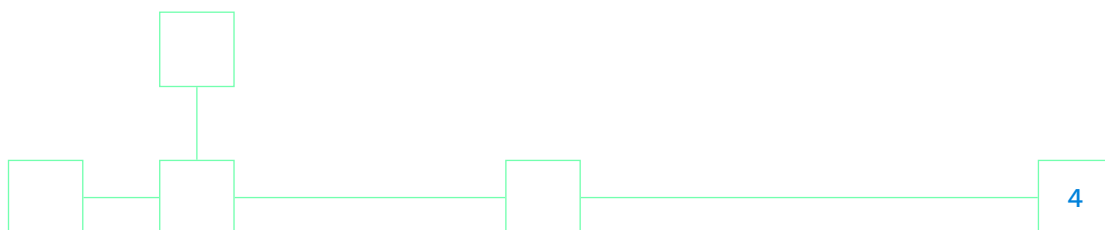
Dit document is tot stand gekomen op basis van meerdere werksessies met bewindvoerders en LVB-deskundigen.

Het lectoraat Armoede Interventies is alle organisaties, en de individuele bewindvoerders die hun tijd hieraan hebben gegeven, zeer erkentelijk voor de inspirerende samenwerking en de feedback op dit document. Met dank aan onder andere: Amsterdams Beschermingsbewind, Beaufin, NPBP (Irma Kaan en Sidonie Fabius), Stichting Budget-zorg en Stichting CAV. In het bijzonder willen we Inez Sandfort van Cordaan bedanken.

Roeland van Geuns
Lector Armoede Interventies

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inhoudsopgave	4
1. Aanleiding	5
2. Kenmerken van een LVB	7
3. Signalen van een LVB	10
4. Het herkennen van een LVB, en dan?	13
5. Tips in de omgang met mensen met een LVB	15
6. Aandachtspunten	19
7. Overige informatie en relevante links	22
Literatuurlijst	25
Bijlage 1	26
Verschillen en overeenkomsten tussen mensen met een licht verstandelijke beperking en andere groepen	
Bijlage 2	29
Schaarste, of waarom het zo lastig is om met weinig geld rond te komen	



1. Aanleiding

De groep mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB)¹ krijgt steeds meer aandacht (Woittez, Putman, Eggink & Ras, 2014). Dit komt doordat een steeds groter deel van deze groep niet meer mee kan komen. Mensen met een LVB lopen hierdoor een groot risico op maatschappelijke uitsluiting. Drie belangrijke oorzaken hiervan zijn: de steeds complexer wordende samenleving, de terugtrekkende beweging van zorg en welzijn als gevolg van de terugtrekkende overheid (Woittez et al., 2014) en de grotere nadruk op zelfredzaamheid. De terugtrekkende overheid hanteert steeds meer het uitgangspunt dat de burger 'zelf actief moet zijn en eigen verantwoordelijkheid moet nemen' (Teeuwen, 2012). Mensen moeten meer ondersteuning vanuit hun eigen netwerk organiseren en ontvangen, in plaats van een beroep te doen op professionele hulpverlening. Deze uitgangspunten passen veelal niet bij de mogelijkheden en beperkingen

van mensen met een LVB. Tegelijkertijd groeit binnen verschillende werkvelden het besef dat mensen met een LVB worden overvraagd en dat een passende begeleiding en hulpverlening van groot belang is. Onder andere binnen het sociaal domein komt steeds meer aandacht voor deze groep. Voor de groep mensen met een LVB is bijvoorbeeld het aanvragen van inkomensondersteunende voorzieningen veelal te ingewikkeld (Kuiper & Zuithof, 2016). Ook vinden zij het lastig om van online diensten gebruik te maken, zoals in geval van gedigitaliseerde bankzaken (Woittez et al., 2014).

Hoewel er geen exacte cijfers zijn over het aantal mensen met een LVB en schulden, zijn er aanwijzingen dat een aanzienlijk deel van de mensen met schulden een LVB heeft. Als uit wordt gegaan van de landelijke cijfers over het aandeel mensen met een LVB dan zouden

CASUS 1

'Enerzijds zijn de tips in deze handreiking ook voor andere groepen, zoals laaggeletterden of psychiatrisch patiënten, anderzijds is het toch belangrijk dat je je specifiek bewust bent van een LVB, omdat dit om een andere benadering vraagt. Ik had eens een cliënt die in een GGZ-instelling woonde. Dat hij een psychiatrische aandoening had, was dus duidelijk. Hij had een schuld omdat hij naast de uitkering was gaan werken en dit niet had opgegeven. Ik had nog helemaal geen vermoeden gehad dat hij een LVB zou hebben - misschien omdat hij al in het hokje "psychiatrie" zat - totdat we samen een bezwaarschrift gingen schrijven. Hij las voor uit de beschikking en ik begreep dat hij het bezwaar

wel kon lezen maar er niets van begreep. Hij gaf aan dat hij bepaalde passages erg goed geschreven vond, terwijl het ingewikkelde juridische taal was. Ook het feit dat er voor hem nadelige en kwetsende dingen in stonden, haalde hij er niet uit. Hij was helemaal niet gekwetst. Toen viel bij mij het kwartje: het is niet alleen iemand met een psychiatrische kwetsbaarheid maar hij heeft ook een verstandelijke beperking! Dat was belangrijk voor de begeleiding. Aan een psychiatrisch patiënt kan je dingen leren en zaken overdragen, daar zit vaak progressie in. Bij een LVB-cliënt kan dat meestal niet, dan moet je als professional toch meer de regie nemen en houden.' (Ambulant begeleider)

1 Zie ook **bijlage 1** Verschillen en overeenkomsten tussen mensen met een licht verstandelijke beperking en andere groepen.

ongeveer 3 op de 20 cliënten een LVB hebben. Mogelijk ligt dit aandeel bij mensen met schulden echter hoger. Een verstandelijke beperking is één van de redenen waarom mensen onder bewind kunnen worden gesteld. Bewindvoerders hebben daarom doorgaans te maken met een groot aantal cliënten met een LVB in hun caseload.

Om beter maatwerk te kunnen leveren, is het van belang dat de beperkingen waar mensen met een LVB mee te maken hebben tijdig worden herkend en dat bewindvoerders weten hoe passende hulp en ondersteuning kan worden geboden. Als mensen met een LVB niet als zodanig worden herkend, wordt nogal eens onterecht aangenomen dat ze niet willen meewerken om hun schulden aan te pakken (MEE, 2014). Terwijl het vaak een kwestie is van niet kunnen: het ontbreekt deze groep regelmatig aan de noodzakelijke vaardigheden en capaciteiten (MEE Zuid-Holland Noord, 2015). De brieven en formulieren zijn veelal te ingewikkeld (Woittiez et al., 2014). Als bewindvoerders en andere mensen in de directe omgeving minder hoge eisen stellen, dan hoeven mensen met een LVB niet te doen alsof ze alles begrijpen of kunnen (De Borg, 2013).

Daarnaast overzien mensen met een LVB hun eigen problemen niet (Teeuwen, 2012). Als de verstandelijke beperking niet wordt herkend door medewerkers of mogelijk zelfs genegeerd, dan wordt deze groep continu aangesproken op een manier die zij niet begrijpt (De Borg, 2013). Als dat vaak en langdurig gebeurt, dan veroorzaakt dat stress en spanning (De Borg, 2013). Wanneer er schulden bijkomen zijn er door de stress en aandacht die dit vraagt nog minder vaardigheden en capaciteiten beschikbaar. (zie bijvoorbeeld incassomedewerker voor de juiste zin). Schulden staan meestal niet op zichzelf en maken deel uit van bredere problematiek. Door de spanning en stress van financiële problemen ontstaan problemen op het werk, binnen de familie, het gezin, relaties et cetera. Voor iemand met een LVB is dit extra lastig en kan dit uiteindelijk leiden tot psychische- en gedragsstoornissen.

Mensen met een LVB hebben er dus baat bij dat de omgeving op de hoogte is van hun mogelijkheden en beperkingen, zodat daarmee rekening

kan worden gehouden (CCV, 2016). Door het bieden van passende ondersteuning kunnen frustratie en onbegrip (Vrij & Kaal, 2015) van zowel de bewindvoerder als mensen met een LVB worden voorkomen. Daarnaast kan een passende bejegening bijdragen aan een effectievere begeleiding en ondersteuning.

Het is belangrijk dat bewindvoerders zich in het contact met mensen met een LVB realiseren dat het gaat om een combinatie van een blijvend laag IQ én een (zeer) lage sociaal-emotionele ontwikkeling. Je ziet een volwassene voor je, maar je hebt in feite te maken met een kind dat functioneert op een gemiddeld cognitief niveau van een 7 tot 12-jarige en soms nog lager (Vrij & Kaal, 2015). De sociaal-emotionele ontwikkeling loopt soms nog verder achter (Vrij & Kaal, 2015). Een cliënt met een LVB is veelal hooguit trainbaar en niet of sterk verminderd leerbaar. Het is daarom nodig dat de bewindvoerder zijn of haar handelen aanpast aan cliënten met een LVB, simpelweg omdat niet verwacht kan worden van mensen met een LVB dat zij hun handelen aanpassen.

Het doel van dit document is om bewindvoerders die werken met mensen met een LVB en schulden kennis en handvatten te geven die kunnen helpen bij het bieden van passende ondersteuning aan deze groep.

LEESWIJZER

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de definitie van een LVB en de algemene kenmerken die hierbij horen. Vervolgens beschrijft hoofdstuk 3 de signalen waaraan een LVB mogelijk herkend kan worden. In hoofdstuk 4 leggen we uit wat de professional zelf kan doen om een LVB te herkennen en wanneer een deskundige moet worden ingeschakeld. In hoofdstuk 5 geven we een aantal tips voor de omgang met mensen met een LVB. In hoofdstuk 6 worden verschillende aandachtspunten op organisatie- en medewerkersniveau genoemd om deze groep zo goed mogelijk te kunnen bereiken en ondersteunen. Tot slot geeft hoofdstuk 7 meer informatie om extra informatie in te winnen over deze doelgroep en verschillende tips over tools, boeken en documentaires.

2. Kenmerken van een LVB

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de definitie van een LVB en de belangrijkste kenmerken. Daarnaast beschrijft dit hoofdstuk verschillende factoren die ervoor kunnen zorgen dat mensen met een LVB een grotere kans op schulden hebben.



VAN EEN LVB WORDT GESPROKEN WANNEER:

- iemand een IQ heeft lager dan 85.
- iemand een beperkt sociaal aanpassingsgedrag heeft op verschillende levensgebieden.
- de beperking is ontstaan voor het achttiende levensjaar (Vrij & Kaal, 2015).

CASUS 2

'Ik had eens een cliënt van 32 jaar met een LVB. Hij had een sociaal-emotionele ontwikkeling van een kind van drie. De bedoeling was dat hij naar dagbesteding zou gaan, maar hij ging maar niet. Je kan dan snel denken dat iemand niet wil of laks is, maar hij durfde niet alleen. De eerste keer moest ik hem dus letterlijk aan de hand meenemen. Een kind van drie stuur je natuurlijk ook niet alleen naar de kinderopvang. Je moet bij deze groep op verschillende terreinen een stapje extra doen als professional.'
(Ambulant maatschappelijk dienstverlener)

ACHTERGROND EN OMVANG

Een LVB is een beperking die levenslang aanwezig is. Deze beperking is van invloed op alle levensgebieden (Moonen & Verstegen, 2006). De groep mensen met een LVB heeft vaak een langdurige en blijvende behoefte aan ondersteuning maar kan wel leren omgaan met de beperking (Vrij & Kaal, 2015). Het herkennen van mensen met een LVB is moeilijk, doordat er meestal geen uiterlijke kenmerken of vaste gedrags- of persoonlijkheidskenmerken zijn die mensen met een LVB onderscheiden van anderen. Ook doen mensen met een LVB vaak hun best om hun beperking te verbergen of om te voldoen aan de eisen en verwachtingen van de omgeving. Ze zijn vaak heel 'streetwise'. Daarnaast wordt de eigen beperking regelmatig niet onderkend of geaccepteerd en speelt schaamte een rol (Vrij & Kaal, 2015).

CASUS 3

'Cliënten zijn soms streetwise en weten heel goed waar ze recht op hebben. Ze weten precies wanneer welke toeslag binnenkomt en welk gedeelte ze daarvan ontvangen. Dan bellen ze exact op de dag dat de toeslag wordt uitbetaald of het geld al binnen is of ze zien meteen in het kasboek dat het extra geld van Nuon dat ze mogen hebben binnen is.'
(Bewindvoerder)

De groep mensen met een LVB is groot (De Beer, 2011). Er is echter veel onduidelijkheid over de exacte omvang van deze groep. Op basis van de normaalverdeling van het IQ wordt geschat dat zestien procent van de mensen in Nederland een IQ heeft beneden de 85. Het gaat dan om ongeveer 2,7 miljoen mensen (Kaal & Vrij, 2017). Van deze 2,7 miljoen mensen ervaart niet iedereen ook problemen in het sociaal adaptief functioneren. Het sociaal aanpassingsgedrag is moeilijk te bepalen, waardoor er onvoldoende zicht is op de grootte van deze groep (Kaal & Vrij, 2017).

ALGEMENE KENMERKEN

Bij een LVB wordt direct gedacht aan een laag IQ, maar het hebben van problemen met het sociaal aanpassingsgedrag speelt ook een belangrijke rol. Mensen met een LVB hebben niet alleen problemen op conceptueel niveau, bijvoorbeeld: begrip van rekenen, taal en klok-kijken. Ze hebben ook problemen in de sociale en praktische vaardigheden, bijvoorbeeld: vriendschappen, relaties, huishouden, studie of school, OV, werk en zelfverzorging (Vrij & Kaal, 2015). Belangrijk om hierbij op te merken is dat mensen met een LVB deze problemen dikwijls zelf niet ervaren maar wel hebben. Mensen met een LVB kunnen dan ook verbaal heel vaardig zijn en hun gebrek aan sociale vaardigheden en probleemoplossend vermogen goed verhullen of onbewust compenseren (CCV, 2016). Ook hebben ze weinig reflectief vermogen. Ze overschatten vaak hun eigen mogelijkheden en onderschatten hun tekortkomingen (Vrij & Kaal, 2015). Tot slot hebben mensen met een LVB vaak een negatief zelfbeeld, weinig zelfvertrouwen en/of vertrouwen in anderen (De Beer, 2011). Dit komt mede door hun onvermogen om adequaat op situaties te reageren en door overschattingen door henzelf en anderen. Hierdoor hebben ze vaak negatieve ervaringen in het sociale verkeer (Zoon, 2013).

Dit zijn de belangrijkste kenmerken van een LVB waar sprake van kan zijn:

- Korte spanningsboog;
- Moeite met het systematisch herkennen en oplossen van probleemsituaties;
- Lastig om geleerde vaardigheden in een andere situaties toe te passen;
- Informatie alleen in kleine stapjes kunnen verwerken;
- Lastig om informatie te prioriteren en het afwegen van het belang daarvan;
- Geen inzicht in het verband tussen oorzaak en gevolg;
- Gebrek aan zelfsturing en zelfreflectie;
- Gebrek aan sociale vaardigheden;
- Onvermogen om reacties van anderen goed in te schatten (Zoon, 2013; Wit, Moonen & Douma, 2012).

CASUS 4

'Ik kende een man, hij woonde al zijn hele leven bij zijn moeder die alles voor hem regelde. Vervolgens werd moeder ziek en moest naar een verpleeghuis. Opeens stond de man er alleen voor. Hij is verstandelijk beperkt en raakte volledig in paniek. Hij moest opeens van zijn inkomen de vaste lasten gaan betalen. Gelukkig was er al wel bewind. Hij snapte hierdoor niet waarom hij niet meer alles te besteden had. Samen met zijn begeleiding hebben we hem stapsgewijs uitgelegd hoe zijn budget eruit kwam te zien. Het was best een klus voordat hij het enigszins begreep en accepteerde.'
(Bewindvoerder)

SCHAARSTE

Mensen kunnen onder bepaalde omstandigheden, zoals het hebben van schulden en de stress die daarmee samenhangt, over minder denkvermogen beschikken². Schulden leggen als het ware beslag op iemands denkvermogen, waardoor er weinig 'ruimte' overblijft voor andere denkprocessen. Een gevolg is dat executieve functies soms lijken te verminderen in situaties van 'financiële schaarste' (Mullainathan & Shafir, 2013). Onder executieve functies wordt o.a. het vermogen om te organiseren, te focussen en impulsen onder controle te houden, verstaan (De Beer, 2016). Bij mensen met een LVB zijn deze executieve functies vaak sowieso al minder sterk ontwikkeld. De combinatie van beide (schulden en een LVB) vergroot daarmee mogelijk de druk op deze executieve functies.

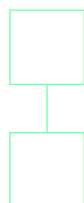
Door schulden en/of schaarste aan financiële middelen ontstaat:

- een korte termijn focus; alle aandacht gaat naar het hier en nu met als gevolg dat mensen beslissingen nemen die nadelige en vaak onvoorziene effecten kunnen hebben. Bijvoorbeeld: vakantiegeld uitgeven aan een televisie in plaats van het aflossen van schulden of afspraken bij de sociale dienst of schuldhulpverlening vergeten.

LVB EN SCHULDEN

Bij mensen met een LVB spelen verschillende factoren en kenmerken een rol waardoor zij een grotere kans hebben op schulden:

- Geen werk hebben of slechts laagbetaalde banen (Schuurman et al., 2013). Het langdurig leven van een (zeer) laag inkomen vergroot de kans op schulden (Van Geuns & Madern, te verschijnen).
- Het niet (of met moeite) in staat zijn om van financiële regelingen gebruik te maken en/of aan te vragen (Schuurman et al., 2013; Kuiper & Zuithof, 2016).
- Het lastig vinden om van online diensten gebruik te maken zoals de digitalisering van bankzaken (Woittiez, Putnam, Eggink & Ras, 2014).
- Het moeite hebben met praktische vaardigheden, zoals het beheren van geld (Greenspan, Switzky & Woods, 2011).
- Het vaak wisselen van baan.
- Het moeite hebben met het stellen van lange termijn doelen en geneigd zijn om problemen op de zeer korte termijn op te lossen. Er zal eerder een (te duur) telefoonabonnement aangeschaft worden omdat er nu gebeld moet worden dan dat de opgelopen schuld van de zorgpremie wordt afbetaald.



3. Signalen van een LVB

Dit hoofdstuk gaat in op de belangrijkste signalen waaraan bewindvoerders mensen met een LVB kunnen herkennen. Het is belangrijk om te onthouden dat onderstaande signalen nog geen diagnose opleveren! Als er sprake is van verschillende signalen bij een cliënt, dan kan dit erop wijzen dat er mogelijk sprake is van een LVB.



SIGNALEN DIE HET MAKKELIJKST VAST TE STELLEN OF HET MEEST ZICHTBAAR ZIJN VOOR BEWINDVOERDERS IN HET CONTACT MET CLIËNTEN:

- Afspraken niet nakomen.
- Laag opleidingsniveau, MBO1 of lager.
- Geen goed besef van de hoogte van het maandelijks inkomen en de uitgaven.
- Geen goed besef van de waarde van geld.
- Weerstand tegen het uit handen geven van de administratie.
- Aan zelfoverschatting lijden.
- Eigen aandeel van de problemen en schulden niet inzien.
- Niet in staat zijn om alle benodigde papieren aan te leveren of formulieren in te vullen.
- Gericht zijn op de korte termijn.
- Telkens dezelfde vragen stellen.
- Weinig vragen stellen en niet doorvragen.
- Geen structuur in verhaal aanbrenge(n), spelfouten maken en fonetisch schrijven.
- Humor niet begrijpen.
- Veel wantrouwen hebben.
- Makkelijk beïnvloedbaar zijn door mensen in de omgeving.
- Vaak heeft een ander familielid, bijvoorbeeld een of beide ouders, ook een LVB.
- Er is sprake van samenhang met andere problemen, zoals: trauma, hechtingsproblematiek, problematische jeugd, psychische problemen.

Het herkennen van een LVB kan helpen in het begrijpen en verklaren van het gedrag van een cliënt. Daarnaast is het herkennen van een LVB

ook belangrijk opdat de communicatie en benadering kan worden aangepast (De Borg, 2013).

Er kunnen signalen op verschillende gebieden voorkomen. Deze zijn hieronder opgenomen.

COGNITIE EN BEGRIP

- Moeite hebben met rekenen, schrijven, klokkijken, aflezen meterstanden etc.
- Slecht tijdsbesef, bijvoorbeeld te laat of veel te vroeg reageren.
- Geen planning kunnen maken.
- Consequenties van eigen handelen niet kunnen overzien.
- Moeite hebben met het inzien van oorzaak-gevolg verbanden.
- Moeite hebben met het filteren van informatie.
- Korte spanningsboog.



TAAL EN COMMUNICATIE

- Moeite hebben met schriftelijk uitdrukken:
 - Verkeerd of onsamenhangend gebruiken van woorden en uitdrukkingen.
 - Niet of verkeerd gebruiken van leestekens.
 - Geen structuur in verhaal aanbrenge(n) of vreemde zinsopbouw hanteren, bijvoorbeeld geen gebruik van alinea's of punten.
 - Heel gedetailleerd of heel uitgebreid reageren (bijv. hele wetteksten aanhalen).
- Moeite met het begrijpen van brieven.
- Verbaal sterk zijn of mails opstellen met veel ingewikkelde tekst.
- Beeldspraak en uitdrukkingen verkeerd begrijpen of letterlijk nemen.
- Hoofd- en bijzaken door elkaar halen.
- Steeds één onderwerp eruit pikken waar continu op terug wordt gekomen tijdens het gesprek.





GEDRAG

- Ontwijken van vragen en opdrachten.
- Te meegaand gedrag tonen.
- Overall 'nee' of 'ja' op zeggen.
- Te laat, of helemaal niet komen opdagen op een afspraak.
- Niet aan afspraken houden.
- Moeite hebben met gevolgen overzien op langere termijn.
- Moeite om op eigen handelen te reflecteren.
- Heel streetwise zijn, maar daden komen niet overeen met de kennis die iemand laat zien.
- Impulsief gedrag tonen: eerst doen en dan pas denken.

CASUS 5

'Het kan lastig zijn als beide cliënten onder bewind staan en overleggen, bijvoorbeeld als ze elkaar dagelijks zien op een sociale werkplaats. Als cliënt A net een nieuwe iPhone 7 heeft gekregen ondanks dat hij onder bewind staat, dan moet cliënt B ook een nieuwe iPhone krijgen. Dit gebeurt ook vaak bij het weekgeld. Het kan dan lastig zijn voor de bewindvoerder om goed duidelijk te maken waarom de één een ander bedrag ontvangt dan de ander. Vaak snappen cliënten dit niet.'
(Bewindvoerder)

SOCIAAL



- Beperkt sociaal netwerk hebben.
- Niet onthouden, begrijpen of foutief hanteren van sociale regels, waardoor ongepast sociaal gedrag wordt vertoond.
- Andermans gedrag kopiëren.
- Weinig inlevingsvermogen of empathie tonen.
- Angst hebben om voor 'dom' aan te worden gezien.
- Geen werk kunnen behouden.

CASUS 6

'Ik heb een klant en zij vroeg keer op keer om extra geld. Zij heeft een uitkering op bijstandsniveau en begreep niet dat hier alles van betaald moest worden. Zij dacht iedere keer dat ze het hele bedrag zelf te besteden had. Ze heeft heel veel uitleg nodig gehad en ik heb veel energie gestoken in het laten zien wat er met het geld gebeurt. Inmiddels is ze een stuk rustiger en vraagt minder vaak om extra geld. Maar af en toe, vooral als ze iets heel graag wil kopen, is het nodig om opnieuw te herhalen waarom dit niet kan.'
(Bewindvoerder)



EMOTIONEEL

- Veel stress ervaren.
- Negatief denken over zichzelf, faalangst.
- Ongeremd zijn in emoties, bijvoorbeeld snel boos worden. Weinig rekening houden met mate van gepastheid in situaties.

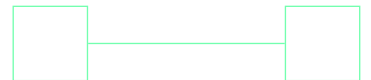


SCHULDEN EN FINANCIËN

- Soort schulden zijn onder andere:
 - uitkeringsschulden (verkeerd ingevulde formulieren of maatregel omdat de plichten niet zijn begrepen)
 - CJIB-boetes (onverzekerd voertuig)
 - CAK (niet begrijpen waarom dit betaald moet worden)
 - Overbestedingsschulden (bij postorder bedrijven et cetera)
 - Huur
 - G/W/L
 - Ziektekosten
- Snel impulsieve aankopen doen.
- Ongeordende administratie hebben.
- Zeer beperkt/ veelal niet zelfredzaam te maken op gebied van financiën.
- Prioriteiten stellen in betalingen lastig vinden.
- Bij einde van de schuldregeling denken dat ze veel geld krijgen, terwijl het besteedbare inkomen niet veel hoger wordt.
- Bij einde van de schuldregeling het bewind direct willen opheffen omdat ze denken dat ze hun financiën prima zelf kunnen regelen.
- Complexe regelgeving, o.a. aanvragen toeslagen, te ingewikkeld vinden.
- Nieuwe situaties of wijzigingen, zoals verhuizing of zwangerschap, niet doorgeven.

CASUS 7

'Ik heb een cliënt van 40 jaar die al enige tijd onder bewind is. Nadat we de schulden opgelost hadden werd ik verrast doordat er plots weer opnieuw schulden bij verschillende telefoonproviders waren ontstaan. Zij bleek dit voor derden af te hebben gesloten en kreeg hier dan een gering geldbedrag voor. Ze zag de gevolgen hier niet van in voor zichzelf.'
(Bewindvoerder)



4. Het herkennen van een LVB, en dan?

Wanneer u op basis van de signalen uit hoofdstuk 3 vermoedt dat er bij uw cliënt mogelijk sprake is van een LVB, zijn er meerdere stappen die u kunt ondernemen. Dit hoofdstuk beschrijft wat u zelf kunt doen om een mogelijke LVB te herkennen en wanneer het belangrijk is een deskundige in te schakelen.

VERMOEDEN VAN EEN LVB: WAT KUNNEN BEWINDVOERDERS ZELF DOEN?

De enige manier om een LVB vast te stellen is op basis van een IQ-test. Het is alleen lang niet altijd haalbaar om een IQ-test af te laten nemen, vanwege de kosten en tijd (Vrij & Kaal, 2015). Het is eenvoudiger voor bewindvoerders om een screeningsinstrument in te zetten. De SCIL³ (Screener voor intelligentie en licht verstandelijke beperking) is een korte screeningslijst die in 9 van de 10 gevallen de aanwezigheid van een LVB correct voorspelt. Er is een versie voor jongeren (14-17 jaar) en één voor volwassenen (18+). De SCIL is geen diagnostisch instrument maar voorspelt de mogelijke aanwezigheid van een LVB. Als zowel de SCIL als een IQ-test niet kunnen worden afgenomen dan kunnen bewindvoerders ook een eigen oordeel vormen door middel van het stellen van enkele vragen aan cliënten en het observeren van gedrag.

Hieronder worden enkele praktisch uitvoerbare stappen beschreven die u kunt ondernemen, om vast te stellen of er mogelijk sprake is van een LVB. Deze tips zijn gebaseerd op de tips van Stichting De Borg (2013).

WAT KUNT U PRAKTISCH DOEN OM NA TE GAAN OF U TE MAKEN HEEFT MET IEMAND MET EEN LVB?



- **Vraag eens welke opleiding is gevolgd of naar de naam van de school.** Mensen met een LVB hebben vaak alleen Speciaal Basis Onderwijs en Speciaal Voortgezet Onderwijs (cluster 3) gevolgd. Soms is met regelmaat van school gewisseld, is vervolgonderwijs niet afge maakt of is iemand regelmatig 'blijven zitten'.
- **Vraag de persoon naar de namen van vrienden en waar de vriendschap uit bestaat.** Er is veelal sprake van een beperkt sociaal netwerk. Het is moeilijk om sociale contacten aan te gaan en te onderhouden. Er zijn weinig vrienden en contacten met leeftijdsgenoten.
- **Laat de persoon een aftreksom maken (bijvoorbeeld 21-9). Vraag eens hoe laat het is en let op of de persoon de tijd op de klok goed heeft.** Mensen met een LVB hebben vaak moeite met rekenen en klok kijken. Eenvoudige rekensommen lukken niet en vermenigvuldigen en delen is vaak te moeilijk. Let eens op hoe iemand iets opschrijft, bijvoorbeeld bij het invullen van een formulier. Mensen met een LVB schrijven soms slecht. Schrijven wordt soms ontweken uit angst om fouten te maken.
- **Vraag iets over wat in het verleden gebeurd is, bijvoorbeeld over het ontstaan van de schulden of vraag eens hoe iets is gebeurd (verbanden leggen is lastig).** Mensen met een LVB kunnen moeilijk chronologische volgorde in een verhaal aanbren gen. Verder gebruiken ze uitdrukkingen regelmatig verkeerd of begrijpen ze bepaalde woorden of grapjes niet. Oorzaak en gevolg worden niet overzien. Algemene (abstracte) regels worden niet onthouden waardoor het lijkt alsof zaken steeds nieuw zijn.

Wanneer wordt een deskundige ingeschakeld?

Als de omgang met iemand met een mogelijke LVB zo problematisch is dat het als last wordt ervaren, is het belangrijk om een deskundige in te schakelen. Ook als de betrokken persoon zichtbaar hinder heeft van zijn of haar gedrag en er van 'sociaal lijden' kan worden gesproken, is het van belang om dit te doen. Er zijn verschillende organisaties met veel kennis als het gaat om het omgaan met en ondersteunen van mensen met een LVB. Deze organisaties hebben zich veelal ook gespecialiseerd in de behandeling van mensen met bijkomende problematiek in de vorm van psychiatrische - en/of gedragsstoornissen, bijvoorbeeld organisaties als MEE, Cordaan, Pameijer, Reik, Philadelphia et cetera⁴.

TIP

Als het mogelijk is, is het beter om een 'warme overdracht' te doen aan een instantie, dan weet je zeker dat de persoon 'aankomt'. Vraag hiervoor altijd toestemming aan de cliënt. Als dit niet mogelijk is, kan een andere handeling die de drempel verlaagt helpen, zoals de afspraak bij de andere instantie maken samen met de cliënt.

Bewindvoerders kunnen ook doorverwijzen naar het wijkteam of de huisarts, als ze het gevoel hebben dat iemand hulp nodig heeft, maar niet direct duidelijk wordt wat er aan de hand is. Beiden hebben een coördinerende functie omtrent zorg en hulpverlening en de huisarts kent de cliënt vaak beter.

Wanneer iemand zelf geen hulp kan of wil inschakelen, en er is volgens u als professional wel een noodzaak voor verdere hulpverlening, kunt u **bemoeizorg** in de regio raadplegen. Zij zijn specialist op het gebied van zorgmijders en u kunt met hen overleggen over de casus. Zij kunnen meedenken en advies geven over de mogelijkheden en te nemen stappen en zullen de zorgen afwegen tegenover de privacy van de betrokkene.

Het is in het kader van de **AVG** verstandig om de casus eerst anoniem te bespreken. Indien bemoeizorg de zorgen groter acht dan de privacy en er dus grondslag is, kan er een melding worden gemaakt. Er kan dan bijvoorbeeld worden overgegaan tot een onaangekondigd huisbezoek.

In het kader van de AVG is het wel belangrijk dat u goed documenteert hoe u tot de keuzes komt die u maakt op het gebied van het delen van gegevens. Ook is het belangrijk altijd zelf eerst te proberen de betrokkene naar hulpverlening toe te leiden. Als er overgegaan wordt tot een daadwerkelijke melding met persoonsgegevens dient u de betrokkene te informeren over het feit dat u een melding heeft gemaakt. Uitzondering hierop kan agressie zijn, dit kunt u met de bemoeizorginstantie overleggen.

5. Tips in de omgang met mensen met een LVB

Om mensen met een LVB te kunnen ondersteunen bij de moeilijkheden die zij in het dagelijks leven ondervinden, zijn aanpassingen nodig in de begeleiding. Bij een passende aanpak voor mensen met een LVB wordt de communicatie en benadering afgestemd op de kenmerken en behoeften van de doelgroep (Vrij & Kaal, 2015). Deze aanpassingen komen veelal neer op het versimpelen, tastbaar maken, structureren, doseren, herhalen, laten inslijten en oefenen van informatie. Daarnaast is een duidelijke en positieve bejegening ook van belang (Vrij & Kaal, 2015). Dit laatste is uiteraard van belang bij alle cliënten. Belangrijk bij de LVB-doelgroep echter, is dat de aanpassingen bewust en consequent worden ingezet door bewindvoerders. Dit hoofdstuk zet de belangrijkste tips⁶ in de omgang met mensen met een LVB op een rij.

CASUS 9

‘Wanneer cliënten aangemeld worden of zichzelf aanmelden voor bewind, kan het een heel proces zijn voor ze om over hun schaamte heen te komen. Daarbij is er vaak al een hoop gebeurd. Ze moeten een stukje zelfregie uit handen geven als ze onder bewind komen. Dat vinden ze meestal heel lastig. Je moet proberen om het vertrouwen te winnen van de cliënt. Dan is er vaak veel minder strijd. Dit is echter wel iets wat vanuit jou moet komen en waar je hard aan moet werken. Wees je hiervan bewust als professional.’
(Bewindvoerder)

COMMUNICATIE

- Neem de cliënt apart, want in een drukke omgeving zijn cliënten vaak snel afgeleid.
- Zorg voor een duidelijke gespreksagenda.
- Vermijd spreekwoorden, beeldspraak, sarcasme, humor en ironie. Dit kan verkeerd begrepen worden of letterlijk worden opgevat.
- Geef het gesprek structuur door één onderwerp te bespreken of één opdracht tegelijk te geven.
- Stel één vraag per keer, meerdere vragen in één zin stellen is verwarrend.
- Gebruik één boodschap per zin.
- Geef niet meer dan twee keuzemogelijkheden.
- Pas het tempo van je communicatie aan; praat rustig, wees geduldig en geef de tijd om na te denken.
- Luister aandachtig en vraag door.
- Herhaal regelmatig, tot de boodschap ‘inslijt’.
- Check vaak of de boodschap begrepen is; laat de cliënt in zijn eigen woorden herhalen wat je hebt uitgelegd.
- Maak samen een overzicht van de afspraken over hoe je dingen wilt gaan doen; schrijf ze op. Visueel maken kan helpen.
- Schrijf brieven en e-mails in eenvoudige taal.
- Stuur bij voorkeur e-mails in plaats van brieven.
- Als de cliënt een persoonlijk begeleider heeft, neem in de mail dan ook de persoonlijk begeleider mee in de cc, als de cliënt daar vooraf toestemming voor heeft gegeven.
- Maak bij schriftelijke communicatie gebruik van kopjes, nummeren, onderstrepen etc. om overzicht te creëren.
- Maak zoveel mogelijk gebruik van plaatjes, tekeningen en pictogrammen.



CASUS 10

‘Bij een intake wordt er veel informatie gegeven door de bewindvoerder. Het is voor iemand met een LVB erg lastig om alle informatie te begrijpen en op te slaan. Ik laat de klant in zijn eigen woorden herhalen wat ik heb gezegd. Ook heb ik altijd een papier bij mij waarop een samenvatting staat van wat ik heb verteld. In het vervolgsprek kom ik altijd nog even terug op wat er in het vorige gesprek is besproken en vraag hen aan mij te vertellen wat ze uit het vorige gesprek hebben onthouden en begrepen. Zo heb ik direct een beeld waar ze staan en van hun vermogens.’ (Bewindvoerder)

TIP

Kijk of de cliënt zo goed mogelijk betrokken kan worden bij zijn of haar eigen financiën, door het volledige overzicht te geven op papier. Leg uit aan de cliënt: ‘Dit komt er per maand binnen, deze uitgaven gaan daarvan af, dus dan blijft dit bedrag over’. Op die manier maak je de cliënt meer deelgenoot van zijn of haar eigen financiële zaken. Kijk afhankelijk van wat mogelijk is hoe gedetailleerd je de financiën bespreekt. Je kunt er bijvoorbeeld ook voor kiezen om alleen het leefgeld te bespreken.



HOUDING

- Heb een open houding. Vraag bij de start van het gesprek of de cliënt nog vragen heeft en begin het gesprek met het beantwoorden van die vragen. Op die manier is veelal de stress weg bij cliënten en staan ze veel meer open voor een gesprek.
- Benadruk de beperking niet en behoud waar mogelijk de **basishouding**.
- Wees betrouwbaar, consequent en voorspelbaar in je gedrag, door onder andere duidelijk te zijn over wat je verwacht van de cliënt.
- Laat bij agressie of boosheid de cliënt even uitzakken. Geef de ruimte aan het gevoel van de cliënt. Vaak neemt de boosheid een stuk af als er even stoom kan worden afgeblazen. Pas wel op dat je niet teveel ruimte geeft, dit kan averechts werken.
 - Dit kan je doen door bijvoorbeeld duidelijke grenzen aan te geven en een tijdsverwachting: ‘Ik geef je nu drie minuten om alles te zeggen wat je wilt, wel zonder dat je scheldwoorden gebruikt’.
 - Je kan ook aangeven dat je de boosheid ziet. Daarmee geef je erkenning zonder perse begrip te hoeven hebben. ‘Je bent daar boos over, hè? Wat is het precies waarover je boos bent?’ Daarmee kan je het gesprek leiden naar de feiten in plaats van dat het in de emoties blijft hangen.
- Leg duidelijk uit waarom bepaalde financiële zaken niet kunnen.
- Wees ondersteunend en probeer consensus met de cliënt te bereiken.

BEJEGENING

- Oordeel niet, en neem de cliënt serieus.
- Investeer in de relatie met de cliënt.
 - Bijvoorbeeld door de cliënt persoonlijk aan te schrijven: ‘Hoe gaat het met jou? Ik zou graag dit van je ontvangen. Alvast bedankt’.
 - Begin de mail met hoe iemands vakantie was en ga daarna pas in op wat je van iemand nodig hebt.
 - Als je de cliënt ziet kan je het gesprek even met een persoonlijke vraag beginnen, bijvoorbeeld hoe het met de kinderen gaat. Of laat de cliënten even praten over het nieuws of iets anders dat ze hebben meegemaakt.
- Het duurt vaak even om een goede relatie op te bouwen en om het vertrouwen te winnen van iemand met een LVB. Als de relatie eenmaal goed is dan blijft het meestal goed.



CASUS 12

‘Vertrouwen opbouwen is altijd belangrijk, maar zeker bij een cliënt met een LVB. Vaak doen bewindvoerders dit door zo goed mogelijk uitleg te geven. Bij mensen met een LVB werkt dit regelmatig averechts; uitleg wordt niet altijd goed begrepen en kan daardoor bedreigend overkomen. In het leven van cliënten met een LVB zijn vaak al vele professionals geweest, die hebben verteld wat ze moesten doen en wat ze verkeerd hadden gedaan. Zorg er dus voor als professional dit juist niet te doen. Vertrouwen wordt vaak gewekt door “iets” voor de klant te doen, bijvoorbeeld door mee te denken of iets kleins over te nemen of te regelen. Hierdoor kunnen negatieve ervaringen met andere hulpverlening mogelijk worden weggenomen: “Hij/zij doet écht iets voor mij.” (Bewindvoerder)

- Waak voor overschatting, stel je eigen verwachtingen bij.
- Waak ook voor onderschatting. Mensen met een LVB kunnen minder vaardig zijn op het ene terrein, maar heel vaardig op het andere.
- Geef voorbeelden en tips voor ander gedrag in andere situaties. Doe bijvoorbeeld voor hoe een cliënt naar een instantie kan bellen, wanneer een cliënt ruzie heeft gehad met deze instantie aan de telefoon. Leg hierbij stapsgewijs uit welk gedrag wel werkt en niet.
- Geef regelmatig feedback op positief gedrag, bijvoorbeeld door complimenten te geven als iemand snel reageert of het goed heeft gedaan.
- Maak een stappenplan voor ‘ingewikkelde’ opdrachten, rafel deze opdrachten in kleine stapjes uiteen. Als cliënten bijvoorbeeld in de toekomst gedeeltelijk zelfstandig hun financiën gaan beheren, begeleid ze dan stap voor stap in dit proces door ze bijvoorbeeld eerst maandgeld te geven in plaats van weegeld. Zo leren ze in kleine stapjes verantwoordelijk te worden voor (een deel van) hun inkomen.
- Geef ze inspraak in de besteding van hun geld, maar pas op voor onrealistische verwachtingen vanuit de cliënt.

CASUS 13

‘Vaak geven cliënten aan dat ze iets gaan regelen, wees erg alert op overschatting. Als bewindvoerder kan je er dan van overtuigd zijn dat ze het echt zullen regelen, maar niet altijd worden deze toezeggingen omgezet in daden. Als het bijvoorbeeld gaat om het aanleveren van belangrijke stukken, check dan heel regelmatig of het al gelukt is.’ (Bewindvoerder)

- Blijf belangrijke boodschappen herhalen. Neem bijvoorbeeld een dag voor de afspraak of zitting telefonisch contact op om de cliënt te herinneren aan de afspraak, door hem op te bellen, een sms’je of appje te sturen.

OVERIG

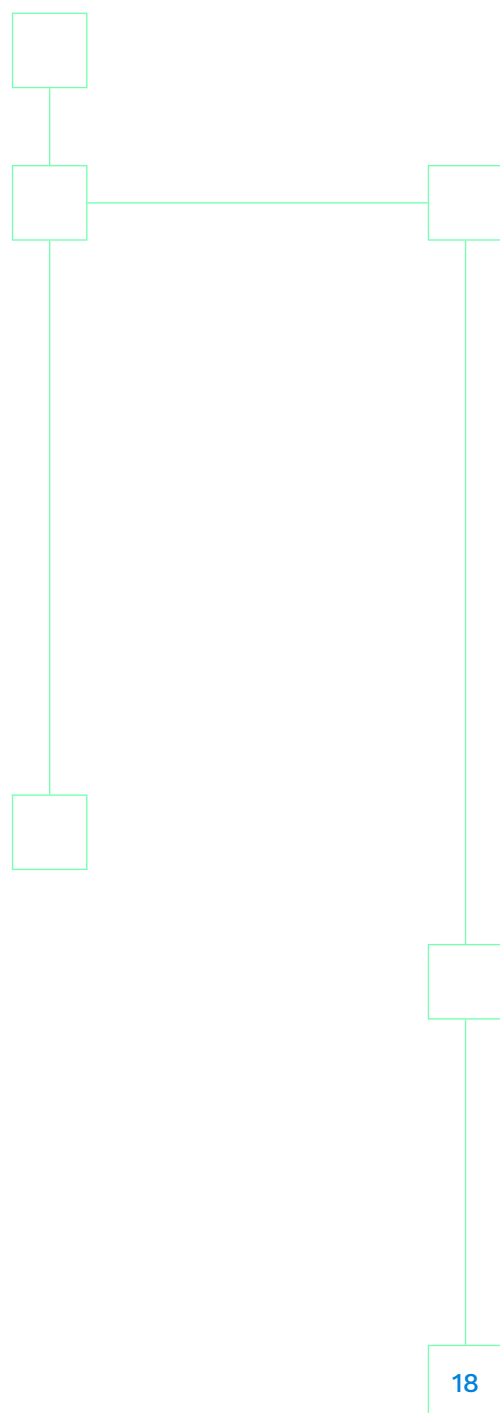
- Kijk of er mogelijkheden zijn om bij de cliënt thuis af te spreken in plaats van op kantoor. Afspraken op kantoor worden vaak eerder afgezegd dan afspraken thuis. Ook kan het goed zijn om cliënten in hun eigen omgeving te zien, want dit geeft vaak meer informatie.
- Probeer, indien er begeleiding aanwezig is, om daarmee goede contacten te onderhouden en te kijken of de begeleiders aanwezig kunnen zijn bij gesprekken tussen de bewindvoerder en de cliënt.



CASUS 14

‘Als cliënten meer inspraak willen in hun geld, let dan als professional heel goed op hoe je dit brengt. Er bestaat het risico dat ze snel onrealistische ideeën krijgen over wat ze kunnen doen met het geld of ze verwachten dat ze hun hele budget zelf mogen bepalen. De cliënten moeten eerst weten welk bedrag ze vrij te besteden hebben en kunnen over dat gedeelte beslissen. Kijk als professional wel samen met de cliënt naar de manier waarop ze het willen besteden. Dit kan je doen door de volgende vragen te stellen: ‘Wat is je doel? Waarvoor wil je sparen?’. Dan kan je daarna samen met de cliënt een spaarplan opstellen: ‘Welk bedrag kan je per maand sparen? Hoeveel maanden moet je dan sparen?’ (Bewindvoerder)

- Kijk of er iemand uit het netwerk aanwezig kan zijn bij gesprekken of dat iemand uit het netwerk kan helpen bij de financiën, zeker als er geen begeleiding is. Zijn er familie, vrienden en/of burens die ondersteuning kunnen bieden? Als er iemand is in het netwerk dan is het belangrijk dat hij of zij ook mee komt naar afspraken op kantoor, zodat je zeker weet dat het een betrouwbaar persoon is en om ervoor te zorgen dat alle afspraken helder zijn. Let er wel goed op of iemand uit het netwerk echt de kennis en vaardigheden heeft om deze hulp te bieden. Veelal is in het netwerk ook sprake van bijvoorbeeld ouders met een lager IQ. Als zij dan hulp gaan bieden kunnen de problemen soms juist erger worden.



6. Aandachtspunten

In dit hoofdstuk worden algemene aandachtspunten op organisatie- en medewerkersniveau beschreven. Het is van belang om aan deze punten aandacht te besteden om de groep op de juiste manier te bereiken en ondersteuning te bieden. Per organisatie zullen deze aandachtspunten op een andere manier worden ingevuld, daarom staan deze apart beschreven. Elke organisatie zal zelf moeten inschatten hoe dit kan worden vormgegeven of opgelost. Daarnaast kan het ook per bewindvoeringsorganisatie verschillen of onderstaande aandachtspunten wel of niet van belang zijn.

ORGANISATIENIVEAU

- Het is van belang om de groep zo proactief mogelijk te benaderen. Laagdrempeligheid is essentieel, het moet voor mensen met een LVB makkelijk zijn om een professional te kunnen spreken. Zorg daarnaast dat cliënten zich niet alleen via internet kunnen aanmelden, maar ook telefonisch of bij een loket. Om aanmelding via internet zo aantrekkelijk mogelijk te maken: zorg voor animaties en plaatjes.
- Houd brieven kort en bondig. Schrijf brieven en teksten indien mogelijk op A2-taalniveau. Soms is B1-niveau onvermijdelijk, maar werk in die gevallen met pictogrammen en animaties om het verhaal te ondersteunen. Om een indruk te krijgen van taalniveau A2 en B1, zie de **voorbeeldbrieven** van Stichting Lezen & Schrijven. Om teksten aan te passen naar A2-taalniveau is het belangrijk om advies in te winnen bij organisaties die hierin gespecialiseerd zijn, zoals Stichting Lezen & Schrijven of BureauTaal. 'Hertalen' van teksten is een specialistische activiteit dus het is van belang om dit over te laten aan organisaties die zich hierin hebben gespecialiseerd.
- Borgen van de kennis en aandacht over het onderwerp LVB en schulden is essentieel. Dit kan bijvoorbeeld door:
 - Casuïstiekbespreking of intervisie te houden.
 - Binnen de organisatie een aandachtfunctionaris LVB aan te stellen.
 - Bij overleggen of casuïstiekbespreking kan de aandachtfunctionaris kennis over dit onderwerp inbrengen. Hierdoor blijft er bewustwording binnen het team over het onderwerp. Het is belangrijk dat de aandachtfunctionaris de kennis paraat heeft en ook up-to-date houdt. Mocht je als bewindvoerder zelfstandig werken, dan kan je kijken of er casuïstiekbespreking kan worden gehouden met meerdere bewindvoerders die zelfstandig werken. Een andere mogelijkheid is om medewerkers met enige regelmaat te trainen op het herkennen van en omgaan met mensen met een licht verstandelijke beperking.
- Investeer in relaties met ketenpartners, bijvoorbeeld gemeenten en organisaties die specifiek mensen met een LVB ondersteunen, zodat er een goede samenwerking ontstaat om mensen met een LVB op de beste manier te kunnen ondersteunen.
 - MEE is landelijk de meest bekende organisatie, echter er zijn veel meer organisaties die deze doelgroep ondersteunen. Belangrijk is om lokaal te checken wie betrokken zijn bij de doelgroep. Kennis van de sociale kaart is zeer belangrijk.
 - Goede communicatie met ketenpartners is erg belangrijk en het kan veel frustratie scheppen als er een eenduidige aanpak en vraag is.
 - Een manier om te investeren in de relaties met ketenpartners kan zijn door het organiseren van relatiedagen. Hierop kunnen presentaties worden gegeven door de verschillende ketenpartners, een vragenuurtje aan de bewindvoerders of een netwerkborrel worden gehouden.

Andere manieren om te investeren in relaties met ketenpartners zijn:

- Versturen van nieuwsbrieven.
- Versturen van enquêtes.
- Presentaties geven bij organisaties over wat een bewindvoerder precies doet.
- Betrokkenheid van een casemanager of maatschappelijk werker kan zorgen voor minder ruis in het gehele traject. Zij kunnen ervoor zorgen dat ook het informele netwerk op de hoogte is van de aanpak en daardoor ook van hieruit steun regelen om de cliënt te trainen in ander gedrag.
- Kijk of het mogelijk is dat een organisatie met veel expertise over mensen met een LVB een in-company training kan geven over de omgang met cliënten met een LVB.
- Elk jaar moeten bewindvoerders punten behalen voor Permanente Educatie. Er kan worden gekeken welke mogelijkheden er zijn voor bewindvoerders om cursussen te volgen over omgang met mensen met een LVB.
- Om verschillende redenen die hierboven genoemd staan is het belangrijk dat bewindvoerders, waar mogelijk, meer tijd krijgen om mensen met een LVB goede ondersteuning te kunnen bieden. Veel van de do's en don'ts vergen meer tijd dan bij 'reguliere trajecten'.

TIP

Mensen met een LVB leren door ervaring. Het is dus niet altijd mogelijk om ze te behoeden voor bepaalde zaken of om ze door informatie tot inzicht te laten komen. Soms moet iemand met een LVB eerst ervaren hoe het is wanneer het mis gaat voordat hij of zij het anders zal gaan doen. Wees je hier als professional van bewust. Tip is om te onderhandelen. Houd hierbij wel prioriteiten in de gaten: "Ok, dan doe jij dat op jouw manier, maar dan doen we dit op mijn manier". Met een keuzemogelijkheid geef je ze het gevoel dat ze zelf ook aan het stuur zitten en op deze manier kun je prioriteiten stellen, om zo de ergste problemen te voorkomen.

MEDEWERKERSNIVEAU

- Wijs bij aanvang van het traject de cliënt op het recht van onafhankelijke cliënt-ondersteuning. Dit kan ook gedurende het traject wanneer u problemen ervaart die tot een moeilijk werkbare situatie leiden. Een cliënt heeft wettelijk recht op onafhankelijke **cliëntondersteuning**.
- Als er echt vermoeden is van een LVB, kijk dan of diagnostisch onderzoek mogelijk is door een daarin gespecialiseerde organisatie zoals MEE. De uitslag geeft vaak handvatten om te bepalen wat de cliënt wel en niet kan, wat de bewindvoerder dus kan verwachten van de cliënt en welke ondersteuning er eventueel nodig is.
- Andere hulpverleners zijn vaak niet goed op de hoogte van wat de WSNP of het minnelijk traject inhoudt. Probeer als bewindvoerder zo duidelijk mogelijk aan andere hulpverleners uitleg hierover te geven, zodat er zo min mogelijk problemen hierover kunnen ontstaan. Dan zullen er mogelijk ook minder discussies ontstaan over de hoogte van leefgeld et cetera.
- Vaak hebben mensen met een LVB al veel hulpverlening (gehad). Iemand met een LVB vergeet veelal te vertellen welke hulp hij of zij al ontvangt of is zich hier niet bewust van. Het is belangrijk om zo snel mogelijk in kaart te brengen welke hulpverlening er al allemaal actief is en de taakverdeling goed af te stemmen. Omdat iemand met een LVB zelf niet goed prioriteiten kan aanbrengen is het extra belangrijk dat iedereen dezelfde boodschap brengt.
- Het organiseren van integrale sessies met verschillende hulpverleners kan hierbij helpen. Tijdens deze sessies kunnen hulpverleners weer meer begrip voor elkaar krijgen en proberen om alles op één lijn te krijgen.
- Het is belangrijk om als bewindvoerder goed je eigen grenzen te bewaken en duidelijk te communiceren wat je wel of niet doet. Mensen met een LVB zijn er soms heel goed in om de professional voor het karretje te spannen.

CASUS 16

‘Cliënten zien je soms als een personal assistent voor alles. Ze verwachten en willen dat je dan ook andere taken gaat doen die je als professional helemaal niet kan regelen, zoals een afspraak maken bij de tandarts, een koelkast uitzoeken bij de Media Markt of het uitzoeken van een telefoonabonnement. Er is vaak onbegrip bij cliënten over dat je dit soort zaken niet kan regelen. Wees daarom heel duidelijk in wat je grenzen zijn en wat je wel en niet kan doen. Verwijs indien mogelijk de cliënt door naar een professional of maatje die deze zaken wel kan begeleiden.’ (Bewindvoerder)

- Om verschillende redenen die hierboven benoemd staan is het belangrijk dat hulpverleners meer tijd nemen om mensen met een LVB goede ondersteuning te kunnen bieden:
 - In trajecten met mensen met een LVB is het vaak belangrijk dat de professional meer de regie neemt over het traject. Deze groep kan niet alles zelf doen. Toch is het daarnaast van belang dat mensen met een LVB wel het gevoel hebben zelf ook invloed te hebben en verantwoordelijk te zijn. Dit kan door cliënten een taak te geven die haalbaar voor hen is. Op deze manier blijven ze betrokken.

WSNP-BEWINDVOERDER

- Een cliënt kan én een beschermingsbewindvoerder (Boek 1BW) én een WSNP-bewindvoerder (Fw) hebben.
 - Zorg er indien mogelijk voor dat de persoonlijk begeleider of iemand anders duidelijk aan de cliënt uitlegt wie welke rol en welke taak heeft, en wat er in deze situatie van de cliënt wordt verwacht.
- Het is belangrijk om te kijken of er iemand in het netwerk is die kan helpen met solliciteren. Bijvoorbeeld een familielid of maatschappelijk werker die kan helpen met het schrijven van brieven.
- Voor een cliënt met een LVB kan het lastig zijn om aan werk te komen en blijven. Als u vermoedt dat er mogelijk sprake is van een LVB, is het belangrijk om een medische keuring te laten afnemen. Zo kunnen de mogelijkheden van de verzoeker juist worden bepaald en wordt deze niet overvraagd. Wijs de verzoeker en de aanvullende hulpverlening hierop en draag eventuele mogelijkheden aan hoe dit kan worden bewerkstelligd.
- Het is belangrijk om cliënten met een LVB heel duidelijk te maken dat ze, als ze in een WSNP-regeling zitten, vier keer per maand moeten solliciteren omdat ze anders uit de WSNP kunnen worden gezet. Veelal hebben cliënten met een LVB niet door dat ze vier keer per maand moeten solliciteren. Probeer dit als WSNP-bewindvoerder te blijven herhalen en de begeleiding of het netwerk hierbij te betrekken en van het belang van dit punt op de hoogte te stellen.

CASUS 18

‘Cliënten met een LVB kunnen soms lastige confrontaties aangaan en er zit ook een handigheid bij deze groep. Als ze bijvoorbeeld geen geld krijgen om nieuwe schoenen te kopen, dan dreigen ze de bewindvoerder voor de rechter te slepen. Daarnaast dreigen ze soms ook om het hele verhaal op Facebook te zetten. Uiteindelijk leidt dit soms tot een officiële klacht bij de rechter vanuit de cliënt. Soms willen cliënten dan een andere bewindvoerder of het bewind opheffen. De bewindvoerder kan dan in verweer gaan bij de rechtbank, maar dit kan veel tijd kosten. Daarom is het extra belangrijk om te investeren in de relatie.’ (Bewindvoerder)

CASUS 19

‘Sommige cliënten hebben een persoonlijk begeleider. Het kan bij deze cliënten handig zijn om het contact via deze begeleider te laten verlopen. De persoonlijk begeleider kan dan als tussenpersoon functioneren bij geldzaken. Dit kan veel rust geven in het contact en frustratie schelen. De persoonlijk begeleider kan dan aangeven: ‘Ik ga voor je bellen naar de bewindvoerder en kijken hoe het zit met bijvoorbeeld mogelijkheden voor extra leefgeld’. Vaak nemen ze zaken rondom geld wel aan van hun persoonlijk begeleider en minder snel van de bewindvoerder. Het is natuurlijk wel belangrijk de cliënt te allen tijde te blijven betrekken in het proces.’ (Bewindvoerder)

7. Overige informatie en relevante links

Hieronder zijn enkele landelijke centra opgenomen waar expertise over de doelgroep aanwezig is. Daarnaast biedt dit hoofdstuk een uitgebreid overzicht van tools, boeken, films en documentaires rondom het thema.

- **Landelijk Kenniscentrum LVB** heeft als doel 'het ontwikkelen, samenbrengen en delen van kennis over de persoonlijke ontwikkeling, opvoedingssituatie en maatschappelijke participatie van mensen met een LVB'.
- **Expertisepunt Verstandelijke Beperking** is een platform voor eerstelijns hulpverleners en professionals werkzaam in het sociaal domein waarop kennis over mensen met een (licht) verstandelijke beperking wordt gedeeld. Er wordt doorverwezen naar de juiste zorg en hulpverlening. Ook bij expertise-overstijgende vragen zijn zij een aanspreekpunt.
- **Kennisplein Gehandicaptensector** heeft een aparte pagina met veel links naar handreikingen over mensen met een LVB en methoden om mensen met een LVB te begeleiden.
- **MEE** (diverse locaties in heel Nederland) ondersteunt mensen met een LVB. Ze komen op voor een samenleving waarin iedereen ertoe doet en die mensen insluit in plaats van uitsluit.
- **Stichting Lezen & Schrijven** zorgt er samen met haar partners voor dat zoveel mogelijk mensen in Nederland kunnen lezen, schrijven, rekenen en digitaal vaardig zijn, door honderden organisaties te ondersteunen met scholing, onderzoek, (les)materiaal, advies en campagnes en door laaggeletterdheid onderwerp van gesprek te maken bij publiek en politiek.

- **Landelijke sociale kaart Nederland:** Het is erg belangrijk om de sociale kaart van de regio en de werkprocessen in de regio goed te kennen. Iedere gemeente heeft andere zorgaanbieders en regelt de toegang tot de zorg op een eigen manier. Vaak wordt zorg vergoed via de gemeente en is een beschikking noodzakelijk.

BOEKEN

- Beer, Y. de (2016). Kompas Licht Verstandelijke Beperking. Definitie, aspecten en ondersteuning. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Didden, R. (2006). In perspectief: Gedragsproblemen, psychiatrische stoornissen en lichte verstandelijke beperking. Houten: Bohn Stafleu van Lochem.
- Wit, M. de, Moonen, X., & Douma, J. (2012). Richtlijn Effectieve Interventies LVB: Aanbevelingen voor het ontwikkelen, aanpassen en uitvoeren van gedrag veranderende interventies voor jeugdigen met een licht verstandelijke beperking. Utrecht: Landelijk Kenniscentrum LVG.

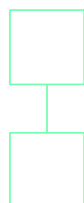
FILMS/DOCUMENTAIRES

- **'Stille dilemma's: Het masker van de licht verstandelijke beperking'**. De GGD Amsterdam heeft in het kader van 'Stille Dilemma's' activiteiten ontplooid om tijdige opsporing en herkenning van een LVB te verbeteren. Hieruit is o.a. een documentaire voortgekomen.
- **Zembla: Liesbeth kan het niet meer volgen:** mensen met een LVB lopen steeds vaker vast in onze maatschappij. Dit is op NPO in beeld gebracht.

- **Zembla: Losgelaten, losgeslagen.** Over wat er gebeurt als jongeren na een leven vol hulpverlening op hun achttiende aan hun lot worden overgelaten.
 - **Wat is een LVB?** Interview door een ervaringsdeskundige met een LVB met een hoogleraar (ongeveer 12 minuten).
 - **Wat is een LVB?** Filmpje met uitleg over een LVB door Xavier Moonen (bijzonder hoogleraar Kennisontwikkeling over Jeugdigen en Jongvolwassenen met Licht Verstandelijke Beperkingen en Gedragsproblemen aan de Faculteit der Maatschappij- en Gedragswetenschappen van de Universiteit van Amsterdam) en iemand met een LVB die vertelt over haar ervaringen (ongeveer 15 minuten).
- TOOLS VOOR PROFESSIONALS**
- **SCIL** (screener naar een LVB) is geschikt om snel te screenen op een mogelijke licht verstandelijke beperking. Het gaat om een korte screeningslijst met veertien vragen en opdrachten die in negen van de tien gevallen een LVB correct voorspelt. De SCIL wordt door de professional samen met de cliënt ingevuld in gemiddeld 5-10 minuten.
 - **Signaallijst financiën Mesis** geeft inzicht in de financiële situatie van een cliënt: deze is in te vullen door een hulpverlener samen met de cliënt, met een duur van 5 minuten. De lijst is niet specifiek voor mensen met een LVB, maar wel geschikt voor de LVB doelgroep. De output van de lijst geeft de professional of vrijwilliger houvast om het gesprek met de burger te voeren over nut en noodzaak van meer gerichte ondersteuning rondom geld, administratie, financiën en schulden. Via de website kan contact op worden genomen met Mesis om gebruik te maken van de signaallijst Financiën.
 - **Kennisapp LVB.** Expertisepunt LVB heeft een app die (zorg)professionals helpt een licht verstandelijke beperking te herkennen. De app deelt handige informatie over herkenning, communicatie en benadering bij vermoedens van een licht verstandelijke beperking. De Kennisapp LVB is te downloaden via de App Store en in de Google Play Store.
 - **Lijst van apps:** deze geeft begeleiders een handig overzicht van welke apps en webapps handig zijn voor cliënten met een LVB ter bevordering van de zelfredzaamheid.
 - De **Free Learning module** ‘Niet-Zichtbare beperkingen’ is ontwikkeld om professionals bewust te maken dat er niet-zichtbare beperkingen zijn, zoals Niet-Aangeboren Hersenletsel, LVB en autisme. De module duurt ongeveer 30 minuten. Aan de hand van vijftien vragen leren professionals basiskennis over deze beperkingen en hoe zij daar in hun communicatie rekening mee kunnen houden.
 - Het **Evaluatieblad klantgesprek** kan professionals helpen met het leggen van de vinger op de zere plek tijdens gesprekken met de cliënt. Het Evaluatieblad klantgesprek bevat een aantal rechtstreekse verwijzingen naar de Werkwijzer Psychische aandoeningen en lichte verstandelijke beperkingen over dit onderwerp. Doel is dat de reflectie op het gesprek ondersteunt in de verdere begeleiding.
 - **Animatiefilmpjes over schulden** die professionals kunnen tonen aan mensen met een LVB. Hierin wordt uitgelegd hoe mensen schulden kunnen voorkomen en aanpakken. In deze video's wordt schuldhulpverlening op een laagdrempelige en juridisch correcte manier uitgelegd.
 - De Hogeschool van Arnhem en Nijmegen heeft onderzoek gedaan met jongvolwassenen met een LVB naar wat voor hen belangrijk is bij het omgaan met geld. Op deze **site** staan de producten van het project zoals casussen en informatiefilms.

TOOLS VOOR CLIËNTEN

- **Steffie.nl** is een website waarop (financiële) onderwerpen op een toegankelijke en aantrekkelijke manier worden uitgelegd. De website richt zich voornamelijk op mensen met een verstandelijke beperking. Steffie is een 'digitale vrouw' die onderwerpen als de IBAN, sociaal netwerk, zorgverzekering, schulden, et cetera uitlegt.
- **Oefenen.nl -module Tel je Geld.** Op Oefenen.nl kunnen cliënten online oefenen om hun basiskennis en vaardigheden te verbeteren op een laagdrempelige en interactieve manier. Niet LVB specifiek, maar wel laagdrempelig. In twaalf hoofdstukken biedt het programma hulp om goed met geld om te gaan en om schulden te voorkomen. Er wordt gewerkt aan kennis, taal- en rekenvaardigheden en digitale vaardigheden. In ieder hoofdstuk is aandacht voor reflectie op de eigen situatie. Voor iedereen die in Amsterdam of Den Haag woont zijn er extra video's gemaakt over budgethulp en extra regelingen.
- **Taalhuis** (diverse plekken): Een Taalhuis is een herkenbare, fysieke plek waar volwassenen beter kunnen leren lezen, schrijven, rekenen en omgaan met de computer. Burgers kunnen relevante cursussen volgen of zo nodig worden doorverwezen naar andere instellingen. Een Taalhuis wordt opgezet en onderhouden door lokale partners, samen met professionals en vrijwilligers.



Literatuurlijst

Beer, Y. de (2011). *De Kleine Gids*. Mensen met een licht verstandelijke beperking. Deventer: Kluwer.

Beer, Y. de (2016). *Kompas Licht Verstandelijke Beperking. Definitie, aspecten en ondersteuning*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2016). *Wegwijzer Jeugd en Veiligheid. Zicht op LVB-jongeren*. Maassluis: Insandouts communication design print.

Dam, A. & Dalen, R. (2017). *Werkwijzer gespreksvoering*. Geraadpleegd van: www.divosa.nl/werkwijzer-gespreksvoering#basishouding-en-gespreksvaardigheden.

De Borg (2013). *Hoe herken ik mensen met een licht verstandelijke beperking*. Utrecht: De Borg.

Greenspan, S., Switzky, H. N., & Woods, G. W. (2011). Intelligence involves risk-awareness and intellectual disability involves risk-unawareness: Implications of a theory of common sense. *Journal of Intellectual and Developmental Disability*, 36(4), 246-257.

Kaal, H. & Vrij, P. (2017). *Politiewerk met oog voor Licht Verstandelijke Beperking. Een handreiking voor politiemedewerkers over de omgang met verdachten en slachtoffers met een LVB*. Leiden: Hogeschool Leiden.

Kuiper, C., & Zuithof, M. (2016). Roeland van Geuns: *Veel wijkteams blijven bezig met schulden, zonder dat ze de kennis in huis hebben*. Geraadpleegd van: www.movisie.nl/artikel/roeland-geuns-veel-wijkteams-blijven-bezig-schulden-zonder-ze-kennis-huis-hebben.

MEE (2014). *Zag je het maar: een licht verstandelijke beperking is vaak niet zichtbaar, schulden wel!* Utrecht: MEE Nederland.

MEE Zuid-Holland Noord (2015). *LVB-ers die uit balans zijn. Hoe herken je ze, hoe ga je ermee om? Sociaal-emotioneel functioneren bij mensen met een licht verstandelijke beperking*. Delft: MEE Zuid-Holland Noord.

Moonen, X., & Verstegen, D. (2006). LVG-jeugd met ernstige gedragsproblematiek in de verbinding van praktijk en wetgeving. *Onderzoek en Praktijk*, 4(1), 23-28.

Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Scarcity: Why having too little means so much*. New York, NY, Verenigde Staten: Times Books/Henry Holt and Co.

Schuurman, M., Krober, H., & Verdonschot, M. (2013). *Armoede bij mensen met beperkingen. Resultaten van een onderzoek naar gevolgen voor inclusie, preventie en benodigde ondersteuning*. Nieuwegein, Dordrecht, Utrecht: Kalliope Consult, Inclusie.nu en Vilans.

Teeuwen, M. (2012). *Verraderlijk gewoon: licht verstandelijke gehandicapte jongeren, hun wereld en hun plaats in het strafrecht*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Vrij, P. & Kaal, H. (2015). *Licht verstandelijke beperking in detentie. Een handreiking voor medewerkers van DJI in de omgang met gedetineerden met een LVB*. Leiden: Hogeschool Leiden.

Wit, M. de, Moonen, X., & Douma, J. (2012). *Richtlijn Effectieve Interventies LVB: Aanbevelingen voor het ontwikkelen, aanpassen en uitvoeren van gedragsveranderende interventies voor jeugdigen met een licht verstandelijke beperking*. Utrecht: Landelijk Kenniscentrum LVG.

Woittez, I., Putman, L., Eggink, E., & Ras, M. (2014). *Zorg beter begrepen. Verklaringen voor de groeiende vraag naar zorg voor mensen met een verstandelijke beperking*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.

Zoon, M. (2013) Kenmerken en oorzaken van een licht verstandelijke beperking. Nederlands Jeugd Instituut. Geraadpleegd van: www.zat.nl/nji/dossierDownloads/LVB_Kenmerken_en_oorzaken.pdf.

Bijlage 1

Verschillen en overeenkomsten tussen mensen met een licht verstandelijke beperking en andere groepen

Meer kennis over een LVB geeft meer inzicht in cliënten en hun gedrag. Maar de LVB alleen bepaalt niet iemands vermogen om te participeren. Ook persoonlijke factoren en externe factoren zoals stigmatisering spelen hierbij een rol (Divosa, 2016). Daarnaast roept meer kennis over een LVB vaak ook de vraag op: Waarin verschilt deze groep van andere groepen waar bewindvoerders mee te maken krijgen?

Deze bijlage helpt bewindvoerders om zich een globaal beeld te vormen van waar de groep LVB verschilt van andere groepen, maar ook waar de overeenkomsten zijn. Deze bijlage beschrijft een globale inleiding van de verschillen en overeenkomsten van de diverse groepen. Het is belangrijk om te beseffen dat dit geen vervanging is voor de kennis van experts en behandelaars. Alleen zij kunnen een diagnose stellen. Het doel van deze informatie is om het begrip voor en de kennis over diverse doelgroepen te vergroten. Meer begrip leidt tot betere gesprekken, beslissingen en een meer passende begeleiding (Divosa, 2016).

Veel kenmerken komen bij verschillende groepen voor. Trager denken, zelfoverschatting en snel afgeleid zijn bijvoorbeeld, kunnen voorkomen bij zowel mensen met een LVB als mensen met autisme en met niet-aangeboren hersenletsel. Bij deze niet zichtbare beperkingen is er vaak een verschil tussen willen en kunnen. Mensen willen vaak wel, maar ze kunnen het niet. Lastig is dat anderen deze beperkingen aan de buitenkant moeilijk kunnen zien.

LAAGGELETTERDHEID

Mensen die laaggeletterd zijn hebben zoveel moeite met lezen, schrijven en rekenen dat ze het lastig vinden om goed te functioneren in de samenleving. Laaggeletterden kunnen hun probleem vaak goed verbergen en gebruiken bijvoorbeeld excuses om onder het lezen en schrijven uit te komen, zoals: 'ik heb mijn bril niet bij me' of 'dat formulier vul ik thuis wel in' (Stichting Lezen & Schrijven, 2017).

Ongeveer 2,5 miljoen mensen in Nederland van 16 jaar en ouder hebben moeite met lezen, schrijven en/of rekenen (Stichting Lezen & Schrijven, 2017). In tegenstelling tot wat vaak wordt gedacht is twee derde van deze groep van Nederlandse afkomst. Mensen die laaggeletterd zijn, zijn geen analfabeten. Ze kunnen wel lezen, rekenen en schrijven, maar beheersen het eindniveau, namelijk vmbo of niveau mbo 2/3, niet voldoende (IWW, 2017).

Er is een aantal signalen waaraan je als professional kan zien dat iemand mogelijk laaggeletterd is:

- Moeite met het formuleren van vragen, het duiden van klachten en het stellen van prioriteiten;
- Vragen over informatie die al eerder is uitgereikt;
- Een uitgereikte folder niet bekijken en zijn of haar ogen niet over de tekst bewegen;
- Afspraken niet noteren;
- Moeite met het invullen van formulieren;
- Moeite met het reizen met het openbaar vervoer;
- Lastig vinden om digitale (bank)zaken regelen
- Moeite met werken met de computer en solliciteren
- Regelmatig te laat komen of niet komen opdagen voor een afspraak (Lezen & Schrijven, 2017; IWW, 2017).

Mensen die laaggeletterd zijn hoeven geen LVB te hebben; het kan ook zijn dat ze de taal onvoldoende beheersen waardoor zij moeite hebben om zichzelf te redden in de samenleving.

NIET-AANGEBOREN HERSENLETSEL

Niet-aangeboren hersenletsel (NAH) kan ontstaan door iets buiten het lichaam (bijvoorbeeld een ongeluk of val van de trap) of binnen het lichaam (bijvoorbeeld een hersenbloeding of vergiftiging). NAH kan leiden tot een beperking in het bewegen, in het denken (geheugen, begrip, taalvaardigheid en schrijven) en zelfs tot karakterverandering (SIGRA, 2017). Bij NAH is er sprake van een 'breuk in de levenslijn', waardoor het levenspatroon van iemand verandert. Dit heeft invloed op onder andere de relaties, het werk en de toekomstverwachtingen (IWW, 2017).

Door NAH kan afasie ontstaan. Mensen met afasie hebben moeite met het vinden van de juiste woorden waardoor er stiltes kunnen vallen. Ook gebruiken ze vaak dezelfde woorden en soms verkeerde woorden, terwijl ze wel denken dat ze de juiste woorden gebruiken (SIGRA, 2017). Naar schatting hebben ongeveer 650.000 mensen in Nederland een NAH (IWW, 2017).

NAH valt onder andere te herkennen aan de volgende signalen:

- Ontbreken van inzicht in de eigen grenzen, gebrek aan reële verwachtingen;
- Veranderingen in het functioneren van de zintuigen;
- Iets niet meer kunnen wat vroeger wel kon;
- Passief en ongeïnteresseerd zijn;
- Vastlopen in bekende situaties (IWW, 2017; Kennisplein Gehandicaptensector, n.d.).

Bij een NAH is er iets gebeurd waardoor de hersenen beschadigd zijn en is de beperking dus niet aangeboren. Er is iets heftigs gebeurd in iemands leven waardoor diegene niet meer in staat is te functioneren zoals voorheen. Dit is vaak emotioneel erg belastend, ook voor de omgeving. Mensen met een LVB worden hiermee

geboren, terwijl een NAH mensen overkomt. Beide groepen kunnen echter moeite hebben met dezelfde zaken als:

- zelfstandig functioneren.
- dingen onthouden.
- de digitale samenleving.

AUTISME

Bij een autismespectrumstoornis (ASS) wordt de ernst op twee gebieden gespecificeerd: de sociale communicatie en beperkt, repetitief gedrag. Mensen met autisme hebben vaak moeite met de term stoornis en spreken liever van autisme. Mensen met autisme kunnen vaak lastig aan omgevingseisen voldoen. Dit kan veel stress opleveren. Van de groep mensen met autisme heeft dertig procent een verstandelijke beperking. Het grootste deel van de groep heeft een normale tot hoge intelligentie (Divosa, 2016).

Mensen met autisme hebben vaak meer tijd nodig om informatie te kunnen verwerken. Ook hebben ze vaak een grote behoefte aan structuur, zijn ze overgevoelig voor prikkels (geluid, licht en aanraking) en hebben ze moeite met het onderscheiden van hoofd- en bijzaken. Ook kan het lastig voor ze zijn om oogcontact te maken. Soms hebben mensen met autisme moeite met het begrijpen van lichaamstaal, moeite met veranderingen en moeite met het onderhouden van sociale contacten (Divosa, 2016; SIGRA, 2017).

OVEREENKOMSTEN TUSSEN GROEPEN

De verschillende beperkingen, die hierboven zijn beschreven, kunnen met dezelfde signalen gepaard gaan in het contact tussen professional en cliënt. Het is belangrijk om je hier als professional extra bewust van te zijn. Overeenkomstige signalen kunnen zijn:

- Een cliënt lijkt niet gemotiveerd.
- Een cliënt komt steeds niet naar afspraken of komt steeds te laat.
- Een cliënt komt de afspraken niet na (zoals het invullen van formulieren).
- Een cliënt reageert anders dan jij verwacht.
- Een cliënt legt de schuld van de problemen steeds buiten zichzelf.
- Een cliënt geeft onsamenvangende antwoorden.
- Een cliënt onderneemt weinig (en is erg passief).
- Een cliënt gebruikt woorden of uitdrukkingen verkeerd.
- Een cliënt kan niet vertellen wat er de vorige keer is afgesproken.

Door bovenstaande punten:

- Kan een gesprek veel energie kosten.
- Kan je je vinger er soms niet achter krijgen (wat is er nou aan de hand?).
- Kan frustratie gaan spelen.
- Kan je je niet serieus genomen voelen door de cliënt.

De oorzaak en achtergrond van de verschillende beperkingen kunnen anders zijn. Er zijn echter tips die in de achtergrondinformatie beschreven zijn, die nuttig zijn in het contact met alle hierboven beschreven groepen.

LITERATUURLIJST

Divosa (2016). *Werkwijzer Psychische aandoeningen en lichte verstandelijke beperkingen*. Utrecht: Divosa.

Stichting Lezen & Schrijven (2017). *Laaggeletterdheid herkennen*. Geraadpleegd van: <https://www.lezenenschrijven.nl/over-laaggeletterdheid/feiten-cijfers/laaggeletterdheid-herkennen/>.

Kennisplein Gehandicaptensector (n.d.). *7 signalen voor NAH*. Geraadpleegd van: <https://www.kennispleingehandicaptensector.nl/gehandicaptenzorg/Verdieping-Clientgroep-Niet-aangeboren-hersensletsel/verdieping-7-signalen-nah-wijkverpleegkundige.html>.

IWW (2017). *Kennisbouwstenen voor professionals die integraal werken in de wijk*. Geraadpleegd van: <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Publicatie-NJi/Kennisbouwstenen-voor-professionals-die-integraal-werken-in-de-wijk.pdf>.

SIGRA (2017) *Free-learning Niet zichtbare beperkingen*. Geraadpleegd van: <https://www.free-learning.nl/modules/nietzichtbarebeperkingen/index.html>.

Bijlage 2

Schaarste, of waarom het zo lastig is om met weinig geld rond te komen

Van de groep mensen die zich met schulden melden bij de schuldhulpverlening heeft vijftig procent een lage opleiding tot maximaal vmbo-niveau; dertig procent ontvangt een bijstandsuitkering; bijna vijftien procent van deze groep heeft vermoedelijk een verstandelijke beperking en twintig tot vijfentwintig procent heeft een lage taal- en rekenvaardigheid (Madern, et al., 2016). Met andere woorden: mensen die in armoede leven en/of met schulden kampen, zijn veelal juist de mensen die over minder mogelijkheden/verstandelijke vermogens beschikken om regie op hun eigen leven te voeren (Van Geuns & Stallen, 2017). Uit onderzoek van Mullainathan en Shafir (2013) blijkt dat het gevoel van schaarste, bijvoorbeeld als gevolg van het hebben van schulden, een groot deel van het denkvermogen inneemt. Naast materiële problemen ontstaan ook mentale problemen door het hebben van schulden. Daarnaast laten inzichten uit de gedragsleer en de hersenwetenschap zien dat er meer is dan de maatschappelijke positie van arme huishoudens ingewikkeld maakt (Van Geuns & Stallen, 2017). Mensen met schulden of met een klein budget maken vaak andere beslissingen dan mensen die geen schulden hebben. De keuzes die mensen met schulden maken lijken vaak onverstandig en niet goed voor de situatie waarin zij zitten (Madern & Van der Werf, 2015). Hoe komt het dat zij deze keuzes maken? Waar ligt dat aan?

BANDBREEDTE

Mensen zijn continu bezig met vragen als: 'Hoe kan ik de rekeningen betalen?' 'Waar haal ik geld vandaan om de rest van de week nog te kunnen eten?' en 'Hoe kan ik mijn kinderen mee op schoolreisje laten gaan?'. Door met deze vragen bezig te zijn wordt een deel van de beschikbare cognitieve capaciteit in beslag genomen, waardoor er minder capaciteit over is voor andere vragen en problemen (Madern & Van der Werf, 2015).

Onze hersenen functioneren zo dat er geen ruimte is om gelijktijdig na te denken over het oplossen van problemen op de korte als lange termijn (Van Geuns, 2018). De cognitieve capaciteit van de hersenen is daarvoor te beperkt. Deze cognitieve capaciteit noemen Mullainathan en Shafir ook wel bandbreedte.

Zij stellen dat geldgebrek ervoor zorgt dat mensen andere keuzes maken. Volgens deze theorie zijn arme mensen dus niet arm omdat ze onbekwaam zijn (persoonskenmerk) en daarom onverstandige beslissingen nemen, maar het gebrek aan geld (de omgeving) zorgt ervoor dat ze andere keuzes maken (Shah, Mullainathan en Shafir, 2012). Armoede en schulden nemen zodanig bezit van iemands denken dat mensen minder ruimte over hebben om aan andere dingen te denken (Madern & Van der Werf, 2015).

EXECUTIEVE FUNCTIES

De afgelopen jaren is er steeds meer aandacht besteed aan de vraag: hoe werkt die bandbreedte nu precies? Het onderzoek naar deze vraag staat nog in de kinderschoenen, echter lijkt een belangrijk deel van het antwoord op die vraag te liggen in de zogenaamde 'executieve functies' van de hersenen (Van Geuns, 2018). De executieve functies zijn belangrijk voor onder andere:

- Planning en prioritering van activiteiten;
- Het beheersen van onze emoties en impulsen;
- Het vermogen om de aandacht erbij te houden ondanks afleiding, vermoeidheid of verveling;
- Het vermogen tot tijdmanagement;
- Het vermogen flexibel te zijn in ons denken en handelen (Van Geuns, 2018).

Het hebben van weinig geld leidt tot stress. Deze stress zorgt weer voor druk op de executieve functies. Wanneer deze functies te lang onder druk staan, kunnen we er minder goed een

beroep op doen. Als executieve functies (tijdelijk) minder goed functioneren, krijgen mensen de neiging om direct (impulsief) te reageren op de situatie waarmee ze geconfronteerd worden. Mensen zullen eerst handelen en denken dan pas na. Het denken over hoe het beste te handelen in bepaalde situaties is heel korte termijn gericht: 'Hoe kan ik mijn probleem vandaag oplossen?'. Bijvoorbeeld hoe de huur moet worden betaald of het schoolreisje van de kinderen. De antwoorden op deze vragen zouden eigenlijk afgewogen moeten worden tegen de lange termijn. Dus: 'Welke rekeningen heb ik al liggen en krijg ik de komende week/weken nog meer? Hoeveel inkomsten heb ik? En hoe zorg ik voor evenwicht tussen uitgaven en inkomsten?'. In geval van 'schaarste' ontstaat een situatie waarin denken en handelen onvoldoende in onderling verband geplaatst (kunnen) worden. Op die manier ontstaat het gevaar dat het ene probleem het volgende veroorzaakt in plaats van dat er problemen worden opgelost (Van Geuns, 2018).

Gecombineerd met de eerder in deze bijlage genoemde 'kenmerken' van mensen in armoede, zoals licht verstandelijke beperkingen, lage opleiding en beperkte digitale-, taal en rekenvaardigheden, zorgt dit ervoor dat van deze groep

niet direct een grote mate van zelfredzaamheid verwacht kan worden.

Hulpverleners en beleidsmakers dienen zich daarom bewust te zijn van de kenmerken van deze groep en de gevolgen van de context waarin zij leven (de schaarste). Daartoe moeten zij de ondersteuning aanpassen. Hoe kunnen zij hiermee rekening houden?

DEELOPLOSSING

De psychologie van de schaarste, zoals deze benadering ook wel wordt genoemd, helpt bij het begrijpen van het handelen van mensen die in armoede of met schulden leven en daardoor veel stress ervaren. De combinatie van het handelen op korte termijn en de dagelijkse stress zorgt ervoor dat mensen niet of sterk verminderd in staat zijn om zelf en zelfstandig te werken aan de oplossing van hun probleem. Hierdoor accepteren schuldenaren bijvoorbeeld een voorstel van de verhuurder om tot een betalingsregeling te komen te snel, omdat het een deeloplossing lijkt te bieden. Echter houdt een schuldeiser veelal geen rekening met het feit dat er ook nog andere schuldeisers zijn die met voorstellen voor betalingsregelingen kunnen komen. De optelsom van al die voorstellen werkt dan niet:

VOORBEELDEN VAN ONVERSTANDIGE BESLISSINGEN

VOORBEELD. 1

Mensen met een gebrek aan geld reageren hierop door een lening af te sluiten. Dit lijkt op het eerste gezicht raar: want je hebt te weinig geld en je gaat geld lenen waarover je rente moet betalen, zodat je daarna nog meer geld tekortkomt.

Een ander voorbeeld: het vergeten van een afspraak bij een huisarts, omdat al je aandacht uitgaat naar het oplossen van het financiële vraagstuk: 'hoe zorg ik ervoor dat mijn kinderen vanavond te eten hebben?'

VOORBEELD. 2

'Een verhuurder kan met de beste bedoelingen een voorstel voor een betalingsregeling doen, maar als hij geen rekening houdt met de gevolgen van het gebrek aan geld (schaarste) en de daarbij horende stress, komt hij bedrogen uit. De huurder in kwestie kan zich op z'n best kortstondig aan de gemaakte afspraken houden, maar komt dan in de knel met afspraken met andere schuldeisers. Gevolg is dat de verhuurder denkt dat de huurder zich (weer?) niet aan de gemaakte afspraken houdt' (Van Geuns, 2018).

de schuldenaar heeft te weinig geld om alle afspraken na te komen. De schuldenaar overziet dat echter niet en zal vaak impulsief handelen en een voorstel accepteren. Hierdoor worden de problemen vaak alleen maar groter en worden de gemaakte betaalafspraken al snel niet meer nagekomen (Van Geuns, 2018).

Vaak wordt hier de conclusie aan verbonden dat het een gebrek aan motivatie is. De schuldenaar zou 'niet willen'. De inzichten uit de psychologie van schaarste en de neurowetenschappen laten echter zien dat het handelen van de schuldenaar vooral een gevolg is van 'niet kunnen'. De empirie biedt ook weinig bewijs dat de groep niet-willers erg groot zou zijn. Zo blijkt uit analyses die deurwaarderskantoor GGN maakte van zijn eigen klantenbestand dat slechts 1,1% van de mensen die wel kunnen betalen 'niet-willers' zouden zijn (GGN, 2018).

RUST

Dit betekent dat hulpverleners en schuldeisers zich onder deze omstandigheden heel anders moeten opstellen. Het is belangrijk om voornamelijk te kijken naar wat mogelijk is en hoe de schuldenaar geholpen kan worden om de financiële verplichtingen weer op orde te krijgen. Het is veelal beter om iemand te helpen bij het op orde brengen en houden van zijn financiële zaken dan deze verantwoordelijkheid (helemaal) bij de schuldenaar te leggen. Dat kan onder andere door het zoeken naar iemand in het eigen netwerk die kan helpen, het aanbieden van een vorm van budgetbeheer of zelfs het aanvragen van beschermingsbewind (Van Geuns, 2018).

Steeds meer onderzoeken lijken aan te tonen dat juist het feit dat iemand anders helpt bij het realiseren van 'rust op het financiële front' stress kan doen afnemen. Daarmee neemt het vermogen toe om weer meer grip op het leven te krijgen. Het lijkt er wellicht op dat daarmee de zelfredzaamheid wordt ondergraven omdat er zaken overgenomen worden. In de praktijk is er echter eerder sprake van het regelen en op orde krijgen van noodzakelijke randvoorwaarden om later

weer aan een grotere zelfredzaamheid te kunnen werken. Iemand was immers op dit gebied al helemaal niet meer zelfredzaam, anders waren de problemen ook niet zo ernstig geworden.

Ondersteuning op het financiële front levert een groot voordeel op voor de schuldenaar, de schuldeiser(s) en de (schuld)hulpverlener: het realiseren van een oplossing komt zo veel sneller dichterbij en de verhoudingen kunnen weer hersteld worden. Reguliere betalingen – zoals de huur en GWL – kunnen dan weer worden opgestart en er komt ruimte om te kijken of de betalingsachterstanden ingelopen kunnen worden of dat een andere oplossing (bijvoorbeeld schuldsanering) nodig is. Voor alle belanghebbenden is dit uiteindelijk een betere oplossing dan het laten voortbestaan van het probleem (Van Geuns, 2018).

LITERATUURLIJST

Madern, T. & Werf, M. van der (2015). *Omgaan met schaarste. Haal mensen die rondkomen van een klein budget uit hun tunnelvisie*. Utrecht: Het Nibud.

Madern, T., Werf, M. van der, & Gaalen, C. van (2014). *Controle houden over de uitgaven: administratie en verleidingen*. Utrecht: Nibud.

Mullainathan, S. & Shafir, E. (2013). *Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven Publishing.

Geuns, R. van & Stallen, M. (2017). *Inkomensvoorzieningen zijn voor veel armen te gecompliceerd. Sociale Vraagstukken*. Geraadpleegd van: <https://www.socialevraagstukken.nl/inkomensvoorzieningen-zijn-voor-veel-armen-te-gecompliceerd/>.

Geuns, R. van (2018). *Schaarste, of waarom het zo lastig is om met weinig geld te leven*. In: Akkermans, C., Räkens, M., & Jansen, J. (Red.), *Handreiking: Voorkomen huisuitzettingen 2018* (pp. 20-23). Amsterdam: Stichting Eropaf!.