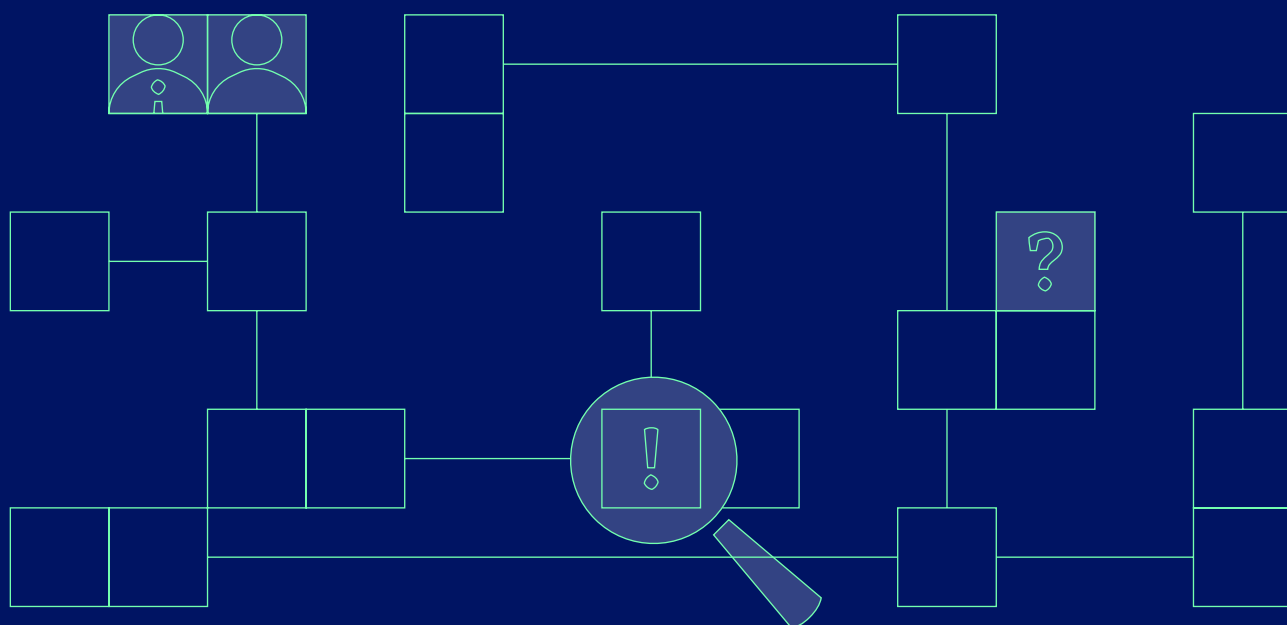


Achtergrondinformatie voor incassomedewerkers

LVB en schulden

Signalen en passende begeleiding



Achtergrondinformatie bij de handreiking voor incassomedewerkers 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.

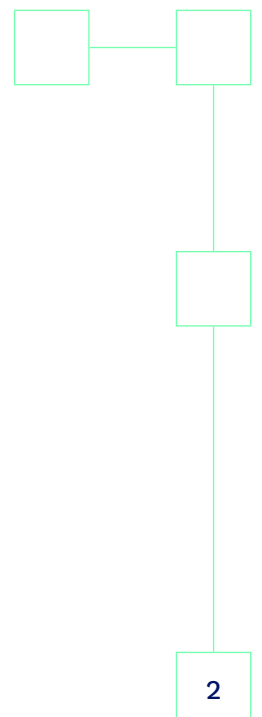
AUTEURS

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 incassomedewerkers 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 incassomedewerkers en LVB-deskundigen.

Het lectoraat Armoede Interventies is alle organisaties, en de individuele incassomedewerkers die hun tijd hieraan hebben gegeven, zeer erkentelijk voor de inspirerende samenwerking en de feedback op dit document.

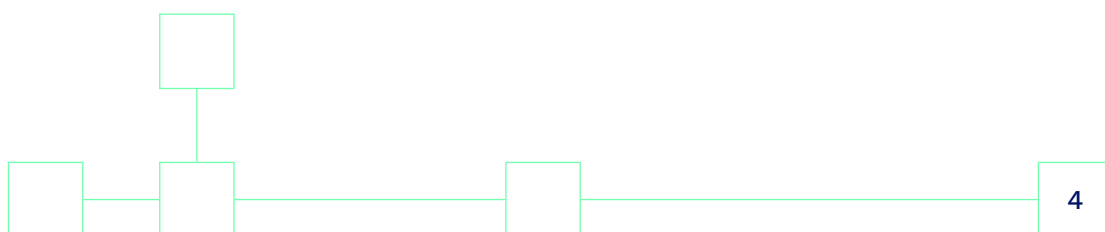
In het bijzonder willen we Inez Sandfort van Cordaan bedanken.

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	18
7. Overige informatie en relevante links	20
Literatuurlijst	23
Bijlage 1	24
Verschillen en overeenkomsten tussen mensen met een licht verstandelijke beperking en andere groepen	
Bijlage 2	27
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 hiervoor 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, 2014). 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 de laatste tijd binnen verschillende werkvelden het besef dat mensen met een LVB worden overvraagd en dat

een passende bejegening en hulpverlening van groot belang is. Onder andere binnen sociale wijkteams en de schuldhulpverlening (SHV) 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). Eveneens zijn veel brieven en formulieren die gebruikt worden vanuit incassobedrijven en -afdelingen voor deze groep te lastig om te begrijpen.

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 ongeveer 3 op de 20 debiteurs mogelijk een LVB hebben. Mogelijk ligt dit aandeel bij mensen met schulden echter hoger.

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.

De wijze waarop momenteel veelal met schulden bij deze groep mensen wordt omgegaan, leidt eerder tot het verder oplopen van schulden dan op schuldenreductie. Dit heeft o.a. te maken met de ingewikkeldheid van betalingsregelingen of opgelegde boetes wanneer betalingstermijnen niet gehaald worden, etc. Om beter maatwerk te kunnen leveren en een professionele gesprekspartner te zijn als incassomedewerker is het van belang dat de beperkingen waar mensen met een LVB mee te maken hebben tijdig worden herkend en dat incassomedewerkers 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). Als incassomedewerkers en andere mensen in de directe omgeving minder hoge eisen stellen, hoeven mensen met een LVB niet te doen alsof ze alles begrijpen of kunnen (De Borg, 2009).

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, wordt deze groep continu aangesproken op een manier die zij niet begrijpt (De Borg, 2013). Als dat vaak en langdurig gebeurt, 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. 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

geven van passende ondersteuning kunnen frustratie en onbegrip (Vrij & Kaal, 2015) van zowel de incassomedewerker als mensen met een LVB worden voorkomen. Daarnaast kan een passende bejegening bijdragen aan een effectievere begeleiding en ondersteuning.

Het is belangrijk dat incassomedewerkers 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 incassomedewerker 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 achtergronddocument is om incassomedewerkers die werken met mensen met 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). Deze groep 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).

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 in (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 klokkijken. 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 niet zelf 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 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 situatie 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 3

'Het is moeilijk om een LVB te herkennen aan de telefoon, zeker omdat we vaak maar kort contact hebben. Als ik een LVB vermoed dan is het ook best lastig om daar iets mee te doen. Dat heeft natuurlijk te maken met het gegeven dat het niet je specialiteit is; dus heb je het wel goed? Wil iemand wel met je praten? En het is een gevoelig onderwerp; je wil iemand niet de indruk geven dat hij of zij minder is of dat je denkt dat iemand dom is. Niet oordelen is dus wel belangrijk en een kunst. Voor mezelf heb ik bedacht dat het eigenlijk niet van belang is wat er nu precies aan de hand is, daar zijn wij ook niet in opgeleid. Het gaat erom dat iemand verder kan. Ik heb gemerkt dat je hierin wel iets kunt doen. Je moet dan alleen wel even de tijd nemen. Ik doe dat door middel van een paar stappen. Ik probeer de persoon eerst een beetje beter te leren kennen en te vragen hoe het met hem of haar gaat. Dan probeer ik te achterhalen welke problemen er zijn en hier empathie voor te tonen. Ik geef aan dat ik me kan voorstellen dat de problemen moeilijk en vervelend zijn en vraag vervolgens of ik mee mag denken. Dan kom ik al snel op verwijzen naar hulpverlening. Het is wel handig om een beetje een beeld te hebben van de sociale kaart. Vaak vraag ik ook of het fijn is om volgende week nog even te bellen om te vragen hoe het is gegaan. Mijn ervaring is dat mensen dat toch wel fijn vinden. Uiteindelijk heeft iedereen hier voordeel van, als er meer overzicht en rust komt kan ik ook betere en bestendigere afspraken maken.' (Incassomedewerker)

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.

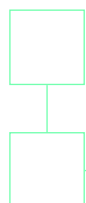
Door schulden en/of schaarste aan financiële middelen ontstaat:

- 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 incassomedewerkers 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 debiteur, 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 INCASSOMEDEWERKERS IN HET CONTACT MET DEBITEUREN:

- Laag opleidingsniveau: MBO 1 of lager.
- Geen goed besef en gevoel van de waarde van geld.
- Geen goed besef van de hoogte van het maandelijks inkomen en de uitgaven.
- Met alles instemmen, maar betaalafspraken niet nakomen.
 - ‘Ja en amen knikken en nee doen’.
- Het niet zelf vertellen van de aanwezigheid van andere schulden.
 - Als voor een schuld een betalingsregeling is getroffen, wordt die schuld vaak niet gemeld.
- Schuld buiten zichzelf leggen (of juist zich zó verantwoordelijk voelen dat er een regeling wordt getroffen die op voorhand al onhaalbaar is).
- Geen structuur in verhaal aanbrengen, spelfouten maken en fonetisch schrijven.
- Aan zelfoverschatting lijden.
- Korte spanningsboog.
- Debiteur verblijft in een instelling.
- Humor niet begrijpen.
- Veel wantrouwen hebben.
- Gericht zijn op de korte termijn.
- Telkens dezelfde of juist geen vragen stellen.
- Niet doorvragen.

Het herkennen van een LVB kan helpen in het begrijpen en verklaren van het gedrag van een debiteur. 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.

ALGEMEEN

- Problemen op meerdere leefgebieden hebben.
- Er is sprake van samenhang met andere problemen, zoals: trauma, hechtingsproblematiek, problematische jeugd, psychische problemen.



COGNITIE EN BEGRIP

- Moeite hebben met rekenen, schrijven, klokkijken, aflezen meterstanden etc.
- Slecht tijdsbesef hebben, bijvoorbeeld te laat of veel te vroeg reageren.
- Geen planning kunnen maken.
- Consequenties van eigen handelen niet kunnen overzien.
- Moeite hebben met inzien van oorzaak-gevolg verbanden.
- Moeite hebben met het filteren van informatie.
- Problemen niet kunnen prioriteren.
- Zelfbeeld klopt vaak niet met de daadwerkelijke situatie.





TAAL EN COMMUNICATIE

- Moeite hebben met schriftelijk uitdrukken:
 - Verkeerd of onsamenhangend gebruiken van woorden en uitdrukkingen.
 - Niet of verkeerd gebruiken van leestekens.
 - Vreemde zinsopbouw hanteren, bijvoorbeeld geen gebruik van alinea's of punten.
 - Heel gedetailleerd of heel uitgebreid reageren (bijv. hele wetteksten aanhalen).

CASUS 4

Voorbeeld van mail aan een incasso medewerker: "Ik zit krab en zit met mijn hoofd in mijn haren."

- Moeite met het invullen van formulieren of het begrijpen van brieven.
- Verbaal sterk zijn of mails opstellen met veel ingewikkelde tekst.
- Beeldspraak en uitdrukkingen verkeerd begrijpen of letterlijk nemen.
- In contact steeds één onderwerp eruit pikken waar continu op terug wordt gekomen tijdens het gesprek.
- Snel verbaal agressief worden.



GEDRAG

- Ontwijken van vragen, opdrachten.
- Te meegaand gedrag vertonen.
- Schuld buiten zichzelf leggen.
- Overall 'nee' of 'ja' op zeggen.
- Te laat, of helemaal niet komen opdagen op een afspraak.
- Niet kunnen reflecteren op eigen gedrag.
- Impulsief gedrag: eerst doen en dan pas denken.

SOCIAAL

- Beperkt sociaal netwerk.
- Zich beperkt kunnen inleven in anderen.
- Niet onthouden, begrijpen of foutief hanteren van sociale regels, waardoor ongepast sociaal gedrag wordt vertoond.
- Geen werk kunnen behouden.
- Andermans gedrag kopiëren.
- Makkelijk beïnvloedbaar zijn door mensen in zijn of haar omgeving.
- Misbruikt of opgelicht worden door anderen.
- Verkeerde vrienden of criminele activiteiten hebben.
- Lastig relaties kunnen onderhouden, met hulpverleners, werkgevers etc.
- Vaak heeft een ander familielid, bijvoorbeeld een of beide ouders, ook een LVB.
- Netwerk geeft aan dat er sprake is van een LVB.



EMOTIONEEL

- Veel stress ervaren.
- Negatief denken over zichzelf, faalangst hebben.
- Ongeremd zijn in emoties, bijvoorbeeld snel boos of gefrustreerd worden. Weinig rekening houden met mate van gepastheid in situaties.
- Geen emotionele reactie tonen, vlak zijn.



OMGEVING

- Al hulpverlening hebben, zoals een persoonlijk begeleider of iemand van een in LVB gespecialiseerde organisatie of deze hulp in het verleden hebben gehad.
- (Veel) rommel in en om het huis.



CASUS 6

'De debiteur stelde mij een regeling van €300,- voor. Na doorvragen bleek dat er sprake was van een bijstandsuitkering en nog 5 andere schuldeisers. Toen we dit op een rijtje zetten en ik liet zien dat het nooit haalbaar was, was hij heel verbaasd.' (Incassomedewerker)



SCHULDEN EN FINANCIËN

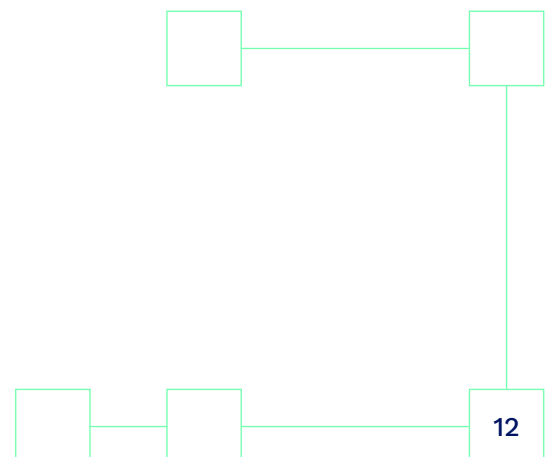
- Specifieke schulden:
 - Veel telefoonabonnementen.
 - Kopen op afbetaling.
 - Fraude schulden.
 - Boetes.
 - Zorgpremie.
 - Huur/gas/licht.
- Gevoelig zijn voor oplichting.
- Een bewindvoerder hebben, aangesteld op psychische gronden of verstandelijke beperking.
- Debiteur belt niet zelf maar er is iemand anders die namens de debiteur belt.
- Recidive van schulden en dus al eerder in beeld geweest.
- "Raar" betaalgedrag hebben, bijvoorbeeld cijfers omdraaien.
- Weerstand tegen het uit handen geven van de administratie.
- Bij telefonisch contact over de situatie lijkt de debiteur de boodschap niet te begrijpen.
- Debiteur heeft telefoonabonnementen,

autoverzekering etc. van iemand anders op zijn of haar naam staan.

- Er is een betaalafsprake gemaakt, deze wordt niet nagekomen en bij opnieuw contact leggen weet iemand van niets.
- Lastig om financiën te plannen op lange termijn; niet zelfredzaam zijn op financieel gebied.
- Ze hebben vaak een dure mobiel, maar kunnen de boodschappen of schoolgeld voor kind niet betalen.
- De weg naar instanties niet kunnen vinden of geen contact durven opnemen met instanties.
- Niet passende reactie bij de situatie, zoals bij een ontruiming of afsluiting van gas, elektra of water.
- Buiten proportioneel bang zijn voor de incassomedewerker.
- De administratie niet op orde hebben.
- Relatief veel impulsaankopen doen.
- Niet reageren op brieven.
- Post niet openen of weggooien.

TIP

Vraag welke betalingsregelingen een debiteur al heeft. Mensen met een LVB zien schulden soms niet als schuld wanneer er een regeling voor is getroffen.



4. Het herkennen van een LVB, en dan?

Wanneer u op basis van de signalen uit hoofdstuk 3 vermoedt dat er bij de debiteur 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 INCASSO-MEDEWERKERS 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 incassomedewerkers 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 incassomedewerkers 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 luk-ken 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. Dan wordt dat 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, dan is het belangrijk om een deskundige in te schakelen. Ook als de betrokken persoon zichtbaar hinder heeft van zijn of haar gedrag en dat 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.

Incassomedewerkers 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.

CASUS 7

'Ik stel altijd de vraag: "Wat zou jou op dit moment helpen?" Soms komen er verrassende antwoorden omhoog waarbij je iemand mogelijk op weg kunt helpen. Wij hebben als medewerker allerlei aannames en denkrichtingen, terwijl de oplossing soms heel ergens anders zit. Dit geeft de debiteur vertrouwen en ruimte. Zo had ik iemand die per se alles wilde betalen maar al snel merkte ik in het gesprek dat er een laag inkomen was en te veel schulden. Dit kon deze persoon zelf niet oplossen. Toen ik de vraag stelde wat op dit moment zou kunnen helpen gaf de persoon aan: een lening waarmee hij alle schulden af kon aflossen. Hiermee kon ik concreet doorverwijzen naar de kredietbank. Hij had hier zelf niet aan gedacht.' (Incassomedewerker)

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.

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. Als dit niet mogelijk is, kan een andere handeling die de drempel verlaagt helpen, zoals de afspraak bij de andere instantie samen met de cliënt maken.

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 debiteuren. Belangrijk bij de LVB-doelgroep echter, is dat de aanpassingen bewust en consequent worden ingezet door incassomedewerkers. Dit hoofdstuk zet de belangrijkste tips⁵ in de omgang met mensen met een LVB op een rij.

ALGEMEEN

- Maak het makkelijk om te betalen en neem drempels weg door bijvoorbeeld:
 - een iDeal linkje in de mail te plaatsen.
 - een herinneringsbericht te sturen, de dag voor de datum van de betaalafpraak.
 - een pinautomaat of contante betaling op kantoor te laten plaatsvinden.
- Mensen met schulden hebben vaak meerdere schuldeisers, die allemaal met maximale inzet communiceren. Ga verstandig met communicatie en contactverzoeken om. Een waterval aan berichten kan maken dat een debiteur nog gestrester raakt, waardoor problemen erger kunnen worden.
- Zoek het juiste kanaal om contact te leggen. Persoonlijk contact werkt vaak bij deze doelgroep het beste.
- Schrijf brieven en e-mails in eenvoudige taal en gebruik een duidelijke lay-out en indeling.



CASUS 9

‘Leef je even in, in de situatie van de debiteur en behandel de persoon zoals je zelf behandeld zou willen worden; neem dit als uitgangspunt. Wanneer ik bel kan ik soms horen dat iemand gestrest of onrustig is. Hier sta ik dan even bij stil en vraag: Schikt het dat ik bel? Dit klinkt tegenstijdig omdat je blij bent dat je met iemand in contact bent, maar het kan ertoe bijdragen dat een debiteur minder angstig wordt. Het helpt en verlaagt de drempel voor de mensen als ze het gevoel krijgen dat ze kunnen bellen en hun zaak be-

sprekbaar kunnen maken, ook als ze niet direct geld kunnen bieden of een pasklare oplossing hebben. Ik probeer altijd zo weinig mogelijk aan de telefoon te bespreken maar een afspraak te maken en zo persoonlijk in contact komen. Een persoonlijk gesprek leid ik eerst in door bijvoorbeeld te vragen hoe het gaat. Door op de relatie in te steken en bijvoorbeeld over iets moois in huis te beginnen ebt de eerste spanning weg.’ (Incassomedewerker woningbouwvereniging).

TIP

Tip van een ambulante begeleider van iemand met een LVB: "Ik begin altijd zelf: wat hebben we ook alweer afgesproken? Zelf dus ook aangeven dat het voor jou van belang is om alles nog even op een rijtje te zetten omdat je het niet altijd meer helemaal weet. De cliënt vult dit dan meestal aan, dat werkt wel."

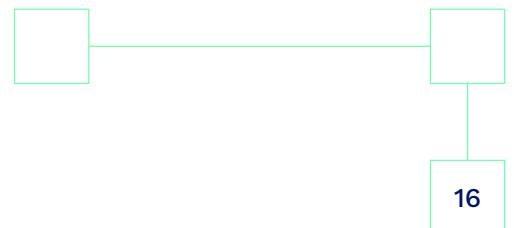
**GESPREK**

- Pas het tempo van de communicatie aan; praat rustig en wees geduldig.
- Vermijd spreekwoorden, beeldspraak, sarcasme, humor en ironie. Het kan verkeerd begrepen worden of letterlijk worden opgevat.
- Geef het gesprek structuur door een gespreksagenda aan het begin weer te geven en één onderwerp tegelijk te bespreken.
- Creëer zoveel mogelijk rust tijdens het gesprek, bijvoorbeeld door de debiteur op kantoor in een aparte ruimte te ontvangen, of door te vragen of de radio of TV tijdens een telefoongesprek of huisbezoek even uit kan voordat je het gesprek begint.
- Bij een telefoongesprek of huisbezoek zijn er mogelijk kinderen aanwezig; spreek bijvoorbeeld af in een buurthuis waar ook plek is voor de kinderen, geef aan dat je de debiteur telefonisch moeilijk kunt verstaan met alle geluiden op de achtergrond of houdt rekening met de afleiding door extra tijd in te calculeren voor het gesprek.
- Luister aandachtig en vraag door.
- Spreek in simpele taal.
- Geef de tijd om na te denken.
- Leg onderwerpen stapsgewijs uit.
- Stel één vraag per keer, meerdere vragen in één zin stellen is verwarrend.
- Gebruik één boodschap per zin.
- Geef niet meer dan twee keuzemogelijkheden.
- Maak zoveel mogelijk visueel, maak bijvoorbeeld gebruik van plaatjes, filmpjes, tekeningen en pictogrammen.
- Herhaal informatie regelmatig, tot de boodschap 'inslijt'.

- Laat aan het eind van het gesprek de debiteur het verhaal in kleine stapjes navertellen en check op die manier of het verhaal is begrepen. Vraag dus niet of de debiteur het verhaal heeft begrepen.
- Als een debiteur boos is vraag dan wat hem/haar boos maakt. Vaak wordt iets niet begrepen en voelt de debiteur zich achtergesteld op anderen of oneerlijk behandeld. Duidelijkheid helpt om ze toch aan afspraken te houden alsook een duidelijke tijdsplanning.
- Maak bij een huisbezoek samen een overzicht van de afspraken en hoe de debiteur de dingen wil gaan doen; schrijf ze op. Visueel maken kan helpen.
- Bij telefonisch contact: vraag door hoe iemand aan de afspraak gaat denken of deze gaat nakomen.
- Als er contact is geweest, zorg dan voor een goede bereikbaarheid voor de debiteur. Bijvoorbeeld door een direct nummer of emailadres te verstrekken in plaats van algemene contactgegevens.
- Geef wat ruimte aan emoties wanneer de debiteur emotioneel is en dit het gesprek in de weg zit. Vraag bijvoorbeeld door wat het precies is wat hem/haar boos maakt. Hiermee wordt het gesprek meteen van emoties naar feiten geleid en komt er meer informatie.

CASUS 11

'Wees je in het contact met een LVB debiteur bewust dat hij/zij niet leerbaar is maar hooguit trainbaar en dat hij of zij blijvend op het niveau van een kind functioneert tussen de 6 en de 12 jaar en soms nog lager. Veel van de genoemde punten is in het contact met kinderen heel vanzelfsprekend.' (LVB-expert)



TIP

Tip van een incassomedewerker: Praat met de debiteur over alle schulden zodat er een totaal oplossing komt en niet alleen een oplossing voor jouw vordering. Hiermee help je écht en is de kans het grootst dat jouw regeling duurzamer zal worden nagekomen.



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.
- Wees betrouwbaar en voorspelbaar in gedrag en afspraken.
- Benadruk de beperking niet en behoud waar mogelijk de **basishouding**.
- Wees duidelijk over de verwachtingen naar en van de debiteur.
- Werk samen in het traject. Zo wordt er vertrouwen gecreëerd en ontstaan er momenten om de debiteur positieve feedback te geven.
- Wees ondersteunend en biedt extra hulp, bijvoorbeeld door mee te denken.
- Doe veel ter plekke samen tijdens het gesprek. Ga samen achter de computer zitten, stel automatisch betalen in van huur/gas/licht, afbetalingsregelingen, schrijf samen brieven etc.
- Wees toegankelijk en bereikbaar, geef de debiteur het gevoel dat er altijd vragen gesteld mogen worden.
- Probeer zoveel mogelijk een vertrouwensband met de debiteur op te bouwen.

CASUS 14

‘Je hoeft niet alles zelf te doen als incassomedewerker. Zorg wanneer mogelijk dat er een persoonlijk begeleider bij het gesprek is, zodat deze de boodschap kan herhalen. Voordeel is daarbij dat iedereen op 1 lijn zit en de begeleiding ook precies begrijpt wat de bedoeling is met de schuld.’ (Incassomedewerker)

BEJEGENING

- Oordeel niet, en neem de cliënt serieus.
- Investeer in de relatie met de debiteur, wees vriendelijk en vraag even hoe het gaat.
- Waak voor overschatting van de debiteur, 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.
- Zorg voor rust en overvraag de debiteur niet.
- Geef voorbeelden en tips voor gedrag in andere situaties.
- Maak een stappenplan voor ‘ingewikkelde’ opdrachten zoals bijvoorbeeld een regeling afspreken, rafel deze opdrachten in kleine stapjes uiteen. Doe dus niet alles tegelijk. Vaak is er wel een script voor het afspreken van een betalingsregeling in stappen.
- Herinner aan afspraken, bijvoorbeeld door een sms’je twee dagen voordat de betaling binnen moet zijn.
- Geef regelmatig feedback op positief gedrag of benoem positieve punten.
- Zorg zoveel mogelijk voor één contactpersoon.
- Kijk of de debiteur iemand in zijn of haar netwerk heeft die kan helpen bij de financiën.
- Vertel wat er gebeurt als ze niet kunnen betalen. Vertel wat kan worden aangeboden en wat de mogelijkheden zijn. Let hierbij op dat er geen dreigende taal gebruikt mag worden.



CASUS 13

‘Vertrouwen opbouwen is altijd belangrijk, maar zeker bij een cliënt met een LVB. Vaak doen professionals 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.’ (Incassomedewerker)

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 organisatie verschillen of onderstaande aandachtspunten wel of niet van belang zijn.

ORGANISATIENIVEAU

- Onderscheid doelgroepen en pas de communicatie hierop aan: bijvoorbeeld de frequente wanbetaler onderscheiden van de incidentele wanbetaler.
- Zorg voor een duidelijk gedragscode binnen de organisatie, zodat er een eenduidige boodschap wordt uitgezonden. De gedragscode moet ook bekend zijn bij het klantcontactcentrum, dat bijvoorbeeld extern is ingehuurd.
- 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. Denk aan ruime openings-, bereikbaarheids- of beltijden. Zorg ervoor dat debiteuren zich via verschillende kanalen kunnen melden (internet, chats, WhatsApp), maar ook telefonisch of bij een loket. Om contact via internet zo aantrekkelijk mogelijk te maken: zorg voor animaties, pictogrammen 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.

- Stel telefoonscripts op in simpele taal.
- 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 aandachtsfunctionaris LVB aan te stellen. Bij overleggen of casuïstiekbespreking kan de aandachtsfunctionaris kennis over dit onderwerp inbrengen. Hierdoor blijft er bewustwording binnen het team over het onderwerp. Het is belangrijk dat de aandachtsfunctionaris de kennis paraat heeft en ook up-to-date houdt.
 - Met enige regelmaat medewerkers te trainen op het herkennen van en omgaan met mensen met een licht verstandelijke beperking.
 - Neem het onderwerp LVB op in een nieuwsbrief, bijvoorbeeld door successen op het gebied van dit onderwerp te delen.
 - Er kan ook een speciale financiële afdeling worden ingericht voor moeilijke debiteuren, zoals bijvoorbeeld zorg en overlast bij een woningbouwvereniging.
 - Neem het onderwerp LVB op in de opleiding en laat het regelmatig terug keren bij trainingen etc.
 - Breng het onderwerp LVB ook bij andere afdelingen, zoals klantenservice, marketing en communicatie, onder de aandacht.

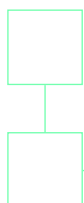
- Investeer in relaties met ketenpartners, bijvoorbeeld bewindvoerders, schuldhulpverlening, wijkteams en organisaties die specifiek mensen met een LVB ondersteunen zoals MEE, Cordaan en Pameijer, zodat er een goede samenwerking ontstaat en een eenduidige boodschap verkondigd wordt om mensen met een LVB op de beste manier te kunnen ondersteunen. Goede communicatie is erg belangrijk en kan veel frustratie schelen tussen de cliënt en de professional(s) als er een eenduidige aanpak en vraag is.
- Om verschillende redenen die hierboven benoemd staan is het belangrijk dat incassomedewerkers meer tijd krijgen om mensen met een LVB goede ondersteuning te kunnen bieden. Veel van de tips vergen meer tijd dan bij 'reguliere trajecten'. Hoe meer LVB-debiteuren een organisatie/team heeft, des te meer tijd moet er dus beschikbaar zijn.
- Zorg dat bij opdrachtgevers de LVB-doelgroep onder de aandacht wordt gebracht. Als opdrachtgevers de doelgroep erkennen, kunnen zij hun benadering ook zo goed mogelijk afstemmen op de doelgroep. Tevens is er dan ruimte om in gesprek te gaan om meer tijd en geld uit te trekken voor dossiers met mensen met een LVB. Dit kun je oppakken vanuit je eigen kantoor of vanuit de branchevereniging.

MEDEWERKERSNIVEAU

- Probeer zoveel mogelijk te investeren in de relatie als je vermoedt dat de debiteur mogelijk een LVB heeft. Deze groep heeft vaak meer tijd nodig om vertrouwen te krijgen in de incassomedewerker. Daarnaast vraagt deze groep meer aandacht gedurende het gehele traject en gaat alles vaak langzamer. Wees je als professional ervan bewust wat de signalen zijn van een mogelijke LVB, zodat de debiteur vanaf het begin van het traject op de juiste manier bejegend wordt. Op die manier kan veel frustratie van beide kanten worden voorkomen, onder andere doordat de debiteur op deze manier niet wordt overvraagd en er tot realistischere afspraken gekomen kan worden.
- Wees alert bij debiteuren die net 18 jaar geworden zijn; er verandert (op financieel vlak) veel op die leeftijd en het eventueel stoppen van (jeugd)zorg creëert risico's. Veel zaken kunnen voor het 18e jaar nog niet aangevraagd worden, waardoor in de maand dat iemand 18 wordt, de zorgpremie niet betaald kan worden. Zorgtoeslag komt vaak pas na 6 weken, een uitkering komt ook pas na een paar maanden, zodat er al een schuld is opgebouwd bij de 18-jarige, helemaal wanneer er geen draagkrachtige ouders zijn, waar men niets aan kan doen.

TIP 25

Mensen met een LVB leren door ervaring. Het is dus niet altijd mogelijk om ze te behoeden voor bepaalde zaken of ze, door ze te informeren, 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 bewust van en onderhandel eventueel met iemand met een LVB. "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 nog aan het stuur zitten en kun je op deze manier vaak bijsturen, om zo de ergste problemen te voorkomen.



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 en 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 Lochum.
- 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.

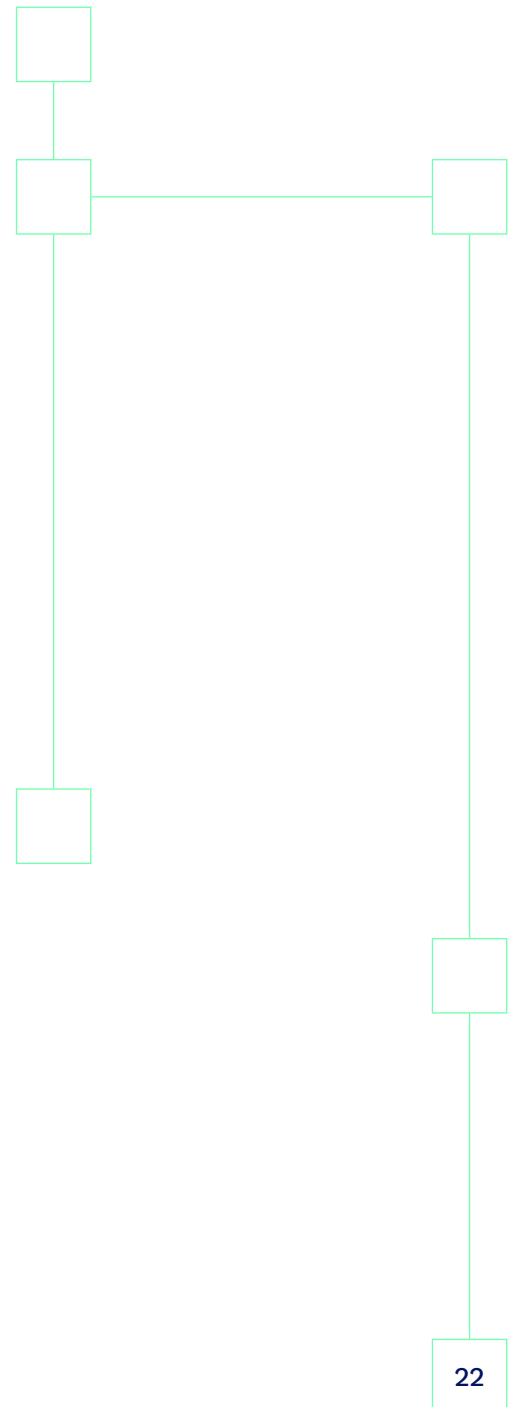
- **Zembla: Losgelaten, losgeslagen.** Over wat er gebeurt als jongeren na een leven vol hulpverlening op hun achttiende aan hun lot worden overgelaten.
- **Wat is een LVB?** Interview door een ervaringsdeskundige met een LVB met een hoogleraar (ongeveer 12 minuten).
- **Wat is een LVB?** Filmpje met 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 Gedragwetenschappen 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. 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 incassomedewerkers mee te maken krijgen?

Deze bijlage helpt incassomedewerkers 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 globaal 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 formuleren van vragen, duiden van klachten en 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 openbaar vervoer;
- Moeite met digitale (bank)zaken regelen;
- Moeite met computerwerk 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 (SIGRA, 2017).

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 (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 (o.a. SIGRA, 2017).

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 dat 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 reken-

vaardigheden, 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

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).

betalingen kunnen komen. De optelsom van al die voorstellen werkt dan niet: 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!.