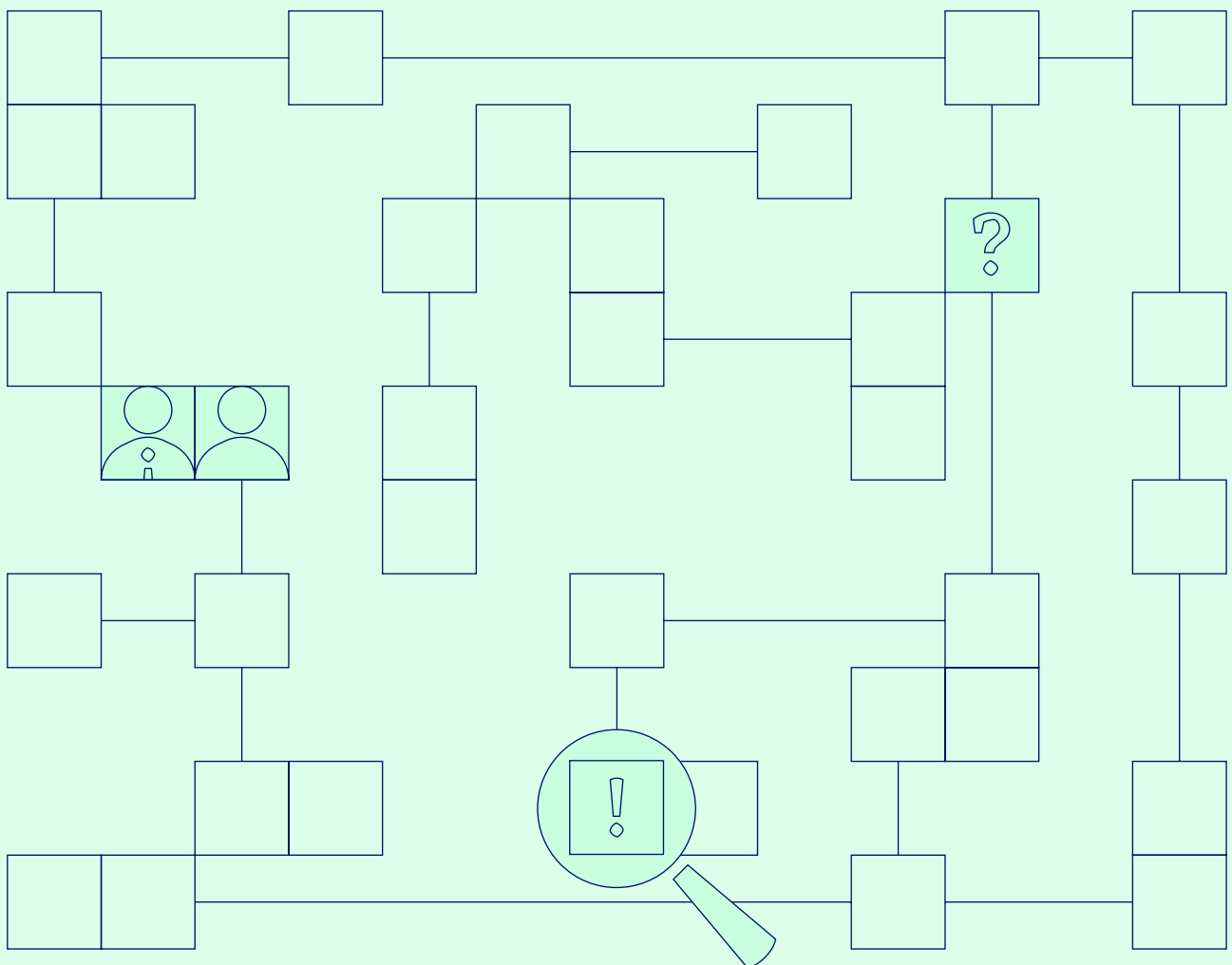


LVB en schulden

Signalen en passende begeleiding

Handreiking voor incassomedewerkers voor het herkennen van en omgaan met mensen met (mogelijk) een licht verstandelijke beperking



Binnen dit project zijn ook een achtergronddocument en infographic ontwikkeld. Dit is de handreiking bij het achtergronddocument 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.

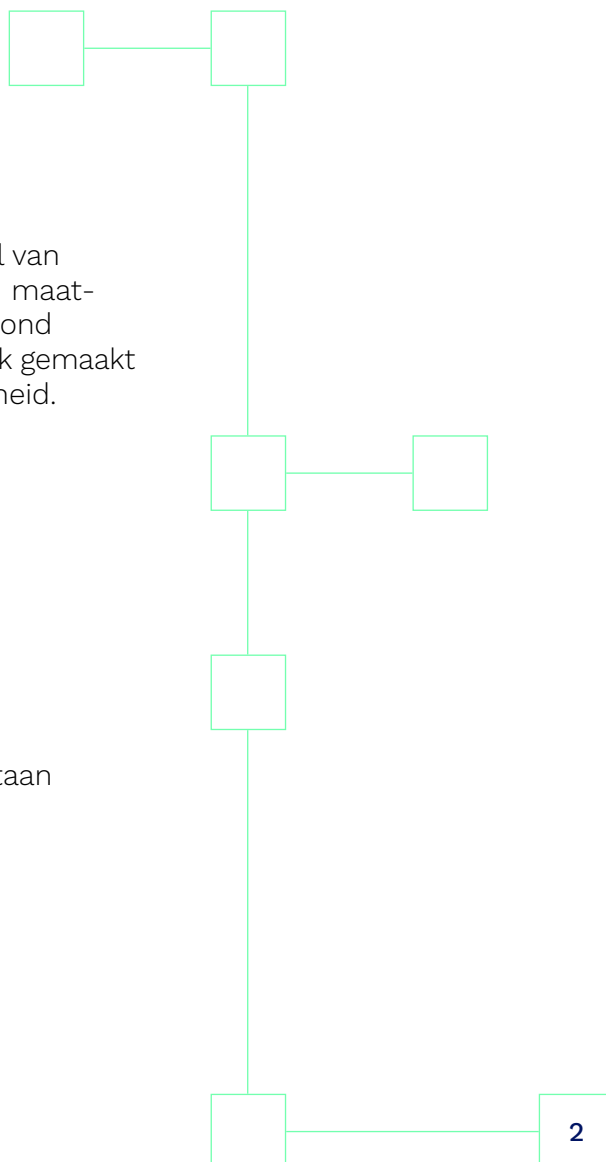
AUTEURS

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



Adviezen in het omgaan met de debiteur:

Mocht u een LVB vermoeden, onthoud als incassomedewerker dan het volgende: U ziet een volwassene, maar u heeft in feite te maken met iemand die gemiddeld functioneert op **het cognitieve niveau van een 7 tot 12-jarige**. De sociaal-emotionele ontwikkeling loopt soms nog verder achter. Een debiteur met een LVB is veelal **hooguit trainbaar en niet of sterk verminderd leerbaar**. Het is daarom nodig dat u uw handelen aanpast aan debiteuren met een LVB. U mag niet verwachten dat mensen met een LVB hun handelen aanpassen.

Deze aanpassingen komen veelal neer op het versimpelen, tastbaar maken, structureren, doseren, herhalen, oefenen en laten inslijten van informatie. Ook is een **duidelijke en positieve bejegening** van belang¹. Veel van deze punten zijn van belang bij alle debiteuren. Belangrijk bij de LVB-doelgroep echter, is dat de aanpassingen **bewust en consequent** worden ingezet.

CASUS VAN EEN INCASSOMEDEWERKER:

‘Ik heb regelmatig te maken met debiteuren die snel boos worden, of gestrest en onrustig. Ook blijken ze vaak rond te moeten komen van een minimuminkomen, maar stellen ze wel hoge betalingsregelingen voor. Daarnaast hebben ze dan meestal ook nog betalingsregelingen lopen bij andere schuldeisers. Als ik dan doorvraag, blijkt dat ze die betalingsregelingen die ze getroffen hebben niet meer als schuld zien. Het blijken allemaal signalen te zijn dat iemand mogelijk een LVB heeft. Het helpt wanneer ze het gevoel krijgen dat ze kunnen bellen en hun zaak kunnen bespreken, ook als ze niet direct geld kunnen bieden of een panklare oplossing hebben. Ik probeer altijd zo weinig mogelijk aan de telefoon te bespreken maar een afspraak te maken en zo persoonlijk in contact komen. Ik leid een persoonlijk gesprek in door bijvoorbeeld te vragen hoe het gaat, door op de relatie in te steken en bijvoorbeeld over iets moois in huis te beginnen. Hiermee ebt de eerste spanning weg.’ (Incassomedewerker bij een woningbouwvereniging).

1 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.

COMMUNICATIE

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, twee dagen voor de datum van de betaalafpraak.
 - een pinautomaat of contante betaling op kantoor mogelijk te maken.
- 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 communicatiekanaal om contact te leggen. Persoonlijk contact werkt vaak bij deze doelgroep het beste.
- Vermijd zoveel mogelijk bijzaken en beperk je tot de kern.
- Schrijf en communiceer in eenvoudige taal. Gebruik bij schriftelijke communicatie een duidelijke lay-out en indeling.

VOORBEREIDING GESPREK

- Maak zoveel mogelijk visueel, maak bijvoorbeeld gebruik van plaatjes, filmpjes, schema's, verbindende lijnen, tekeningen en pictogrammen.
- Bij een telefoongesprek of huisbezoek zijn er mogelijk kinderen aanwezig; geef aan dat je de debiteur moeilijk kunt verstaan met alle geluiden op de achtergrond of houdt rekening met de

HOUDING

- Wees je er bewust van dat je mogelijk vooroordelen hebt. Bereid je voor op het aannemen van een open en toegankelijke houding.
- Wees betrouwbaar en voorspelbaar in gedrag en afspraken.
- Benadruk de beperking niet en behoud waar mogelijk de **basishouding**.
- Geef duidelijk aan wat je verwacht van de debiteur en wijs op consequenties.
- Geef als incassomedewerker het gevoel dat er altijd vragen gesteld mogen worden, wees daarom toegankelijk en wek vertrouwen bij de debiteur. Probeer de debiteur zo veel mogelijk het gevoel te geven dat je hem of haar wilt begrijpen.
- Werk samen in het traject. Wees ondersteunend en biedt extra hulp, bv. door mee te denken. Zo wordt er vertrouwen gecreëerd.
- Doe zo veel mogelijk ter plekke samen tijdens het gesprek.

BEJEGENING

- Wees respectvol, oordeel niet, en neem de cliënt serieus.
- Investeer in de relatie met de debiteur, wees vriendelijk en vraag bijvoorbeeld even hoe het gaat. Of doe iets concreets voor de debiteur.
- Stel je verwachtingen bij: Wees zelf voorspelbaar maar verwacht niet dat de debiteur voorspelbaar gedrag vertoont.
- Waak voor overschatting van de debiteur, stel je eigen verwachtingen bij.
- Waak ook voor onderschatting. Mensen met een LVB kunnen minder vaardig zijn op een terrein, maar heel vaardig op een ander terrein.
- Besef als incassomedewerker dat er sprake is van een ongelijke positie en mogelijk ook ongelijke vaardigheden en neem hierin de regie.
- Ga ervanuit dat men het grotere financiële plaatje niet overziet.
- Maak een stappenplan voor 'ingewikkelde' opdrachten zoals bijvoorbeeld het afspreken van een regeling rafel, deze opdrachten in kleine stapjes uiteen. Vaak is er wel een script voor het afspreken van een betalingsregeling in stappen.
- Geef regelmatig feedback op positief gedrag of benoem positieve punten.
- Zorg zoveel mogelijk voor één contactpersoon.
- Verplaats je in de situatie van de betrokkene. Wanneer er iets ernstigs aan de hand is, bijvoorbeeld wanneer bij iemand ontruimd gaat worden, is het begrijpelijk dat iemand boos of emotioneel is. Geef hier ruimte voor.

afleiding door extra tijd in te calculeren voor het gesprek.

- Vermijd omgevingsstimuli: creëer zoveel mogelijk rust tijdens een gesprek.

COMMUNICATIE

- Maak indien mogelijk gebruik van automatische herinneringen een dag voor het gesprek.

INHOUD GESPREK

- Als een debiteur boos is vraag ,dan wat hem of haar boos maakt. Vaak wordt iets niet begrepen en voelt de debiteur zich achtergesteld op anderen of oneerlijk behandeld. Hiermee wordt het gesprek meteen van emoties naar feiten geleid en komt er meer informatie. Duidelijkheid helpt op de debiteur toch aan afspraken te houden.
- Pas het tempo van de communicatie aan; praat rustig en wees geduldig. Geef de debiteur de tijd om na te denken.
- Bied het gesprek structuur door een gespreksagenda aan het begin weer te geven, deze te bewaken en één onderwerp tegelijk te bespreken.
- Vraag bij de start van het gesprek of de debiteur nog vragen heeft en begin het gesprek met het beantwoorden van die vragen.
- Luister aandachtig en vraag door.
- Spreek in simpele taal.
- 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.
- Vermijd spreekwoorden; deze worden vaak letterlijk opgevat.

BEJEGENING

- Wees behulpzaam. Vraag of de debiteur iemand in zijn of haar netwerk heeft die kan helpen bij de financiën. Verwijs de betrokkene door naar bewindvoerders of andere hulpverlening als dit nodig is. Maak het heel concreet, geef bv. telefoonnummers of Google waar de betrokkene zich kan aanmelden.

COMMUNICATIE

- Vermijd sarcasme, humor en ironie. Het kan verkeerd begrepen worden en daarmee kan het vertrouwen geschaad worden.
- Herhaal informatie regelmatig, tot de boodschap 'inslijt'. Gebruik hierbij dan het liefst ongeveer dezelfde bewoordingen, anders is het mogelijk lastig te herkennen voor de betrokkene. Herhaal eventueel via een ander communicatiekanaal, zoals een korte schets op papier van wat er net is besproken.
- Check steeds of de boodschap begrepen is; laat de debiteur in eigen woorden herhalen wat je hebt uitgelegd of wat je hebt afgesproken.
- 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.
- Bevestig na een contactmoment zelf schriftelijk ook kort wat de afspraken zijn. Check wel vooraf of er voldoende leesbaarheid is.
- Wanneer iemand begeleiding of hulp heeft, kan je afspraken maken om deze persoon in de CC op te nemen. De betrokkene zal hier wel expliciet toestemming voor moeten geven.
- Maak bij een huisbezoek samen een overzicht van de afspraken en hoe de debiteur de dingen wilt gaan doen; schrijf ze op. Visueel maken kan helpen.

COMMUNICATIE

- Bij telefonisch contact vraag door hoe iemand aan de afspraak gaat denken of deze gaat nakomen.
- Als er al 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.

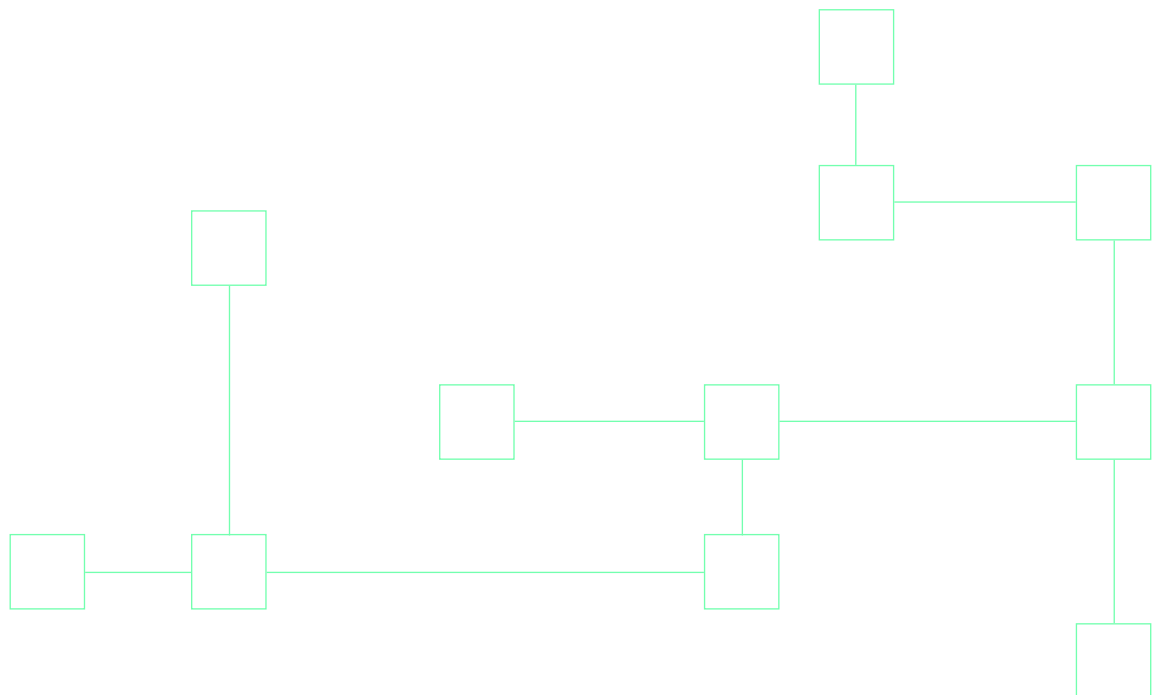
Signalen:

Hieronder vindt u de signalen en kenmerken die het makkelijkst zijn vast te stellen en het meest zichtbaar zijn voor incassomedewerkers in contact met de debiteur met mogelijk een LVB. U vindt daaronder een aantal vragen die u aan de debiteur kunt stellen om een mogelijke LVB vast te stellen. **Wees u ervan bewust dat onderstaande signalen nog geen diagnose opleveren!**

Als er meerdere signalen zijn bij de debiteur, dan kan er sprake zijn van een LVB. Beschouw dit als een aanwijzing, wees alert en zoek een collega of organisatie die gespecialiseerd is in LVB-problematiek.

VAN EEN LVB WORDT GESPROKEN WANNEER²:

- Iemand een IQ heeft lager dan 85.
- Iemand een beperkt sociaal aanpassingsgedrag heeft op verschillende levensgebieden.
- De beperking is ontstaan voor het achttiende levensjaar.



DAARNAAST KUNNEN DE VOLGENDE SIGNALLEN DUIDEN OP EEN MOGELIJKE LVB³:

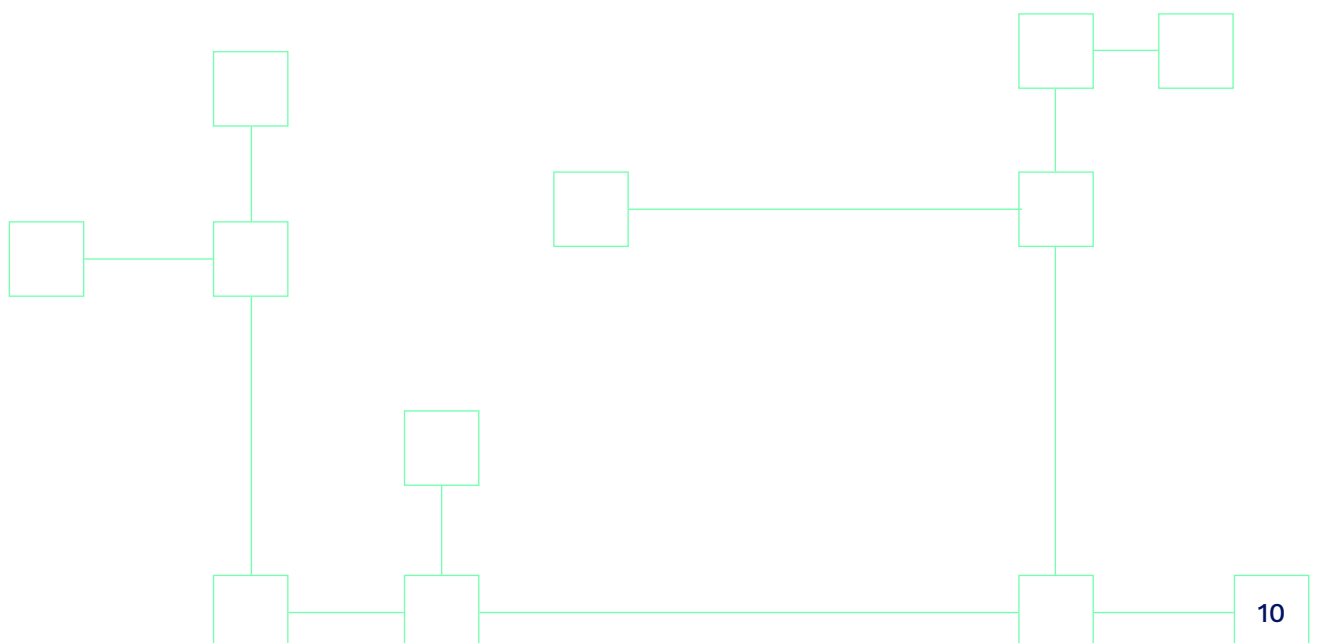
- Schuld buiten zichzelf leggen (of juist zich zó verantwoordelijk voelen dat een regeling wordt getroffen die op voorhand al onhaalbaar is).
- Laag opleidingsniveau, MBO1 of lager.
- Geen structuur in verhaal aanbrengen, spelfouten maken en fonetisch schrijven.
- Aan zelfoverschatting lijden.
- Korte spanningsboog hebben.
- Debiteur verblijft in een instelling.
- Humor niet begrijpen.
- Veel wantrouwen hebben.
- Korte termijn gerichte focus.
- Telkens dezelfde of juist geen vragen stellen.
- Niet doorvragen.
- Gebrekkig sociaal aanpassingsvermogen; tijdens een gesprek overdreven beleefd en netjes of juist heel brutaal zijn.
- Problemen op meerdere leefgebieden hebben.
- Makkelijk beïnvloedbaar zijn door mensen in de omgeving.
- Vaak heeft een ander familielid, bijvoorbeeld één of beide ouders, ook een LVB.

BELANGRIJKSTE SIGNALLEN OVER SOORT SCHULDEN EN FINANCIËLE VAARDIGHEDEN:

- 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 regeling is getroffen, wordt vaak die schuld niet meer als schuld gezien.
- Specifieke schulden:
 - Veel telefoonabonnementen.
 - Kopen op afbetaling.
 - Fraude schulden.
 - Boetes.
 - Opgelicht zijn; schulden die hieruit voortkomen.
 - CAK (niet begrijpen waarom dit betaald moet worden).
 - Uitkeringsschulden.
 - Schulden m.b.t. toeslagen.
 - Studieschuld.

3 Hier zijn de meest zichtbare signalen opgenomen. In de achtergrondinformatie bij deze handreiking kunt u de uitgebreide lijst met signalen vinden.

- Overbestedingsschulden.
- Niet of slecht invullen van formulieren.
- Een bewindvoerder hebben, aangesteld op psychische gronden of de 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.
- Bij telefonisch contact over de situatie lijkt de debiteur de boodschap niet te begrijpen.
- Geen goed besef en gevoel voor de waarde van geld hebben.
- Snel betalingsafspraken willen treffen die op voorhand al onhaalbaar zijn.
- De weg naar instanties niet kunnen vinden of geen contact durven opnemen met instanties.
- Ernst niet lijken in te zien van het niet nakomen van betalingsafspraken.
- Niet passende reactie bij de situatie, zoals bij een ontruiming of afsluiting van gas, elektra of water.
- Administratie niet op orde hebben, eventueel wel gesorteerd op logo.
- Snel impulsieve aankopen doen.
- Niet reageren op brieven. Post niet openen of weggooien.

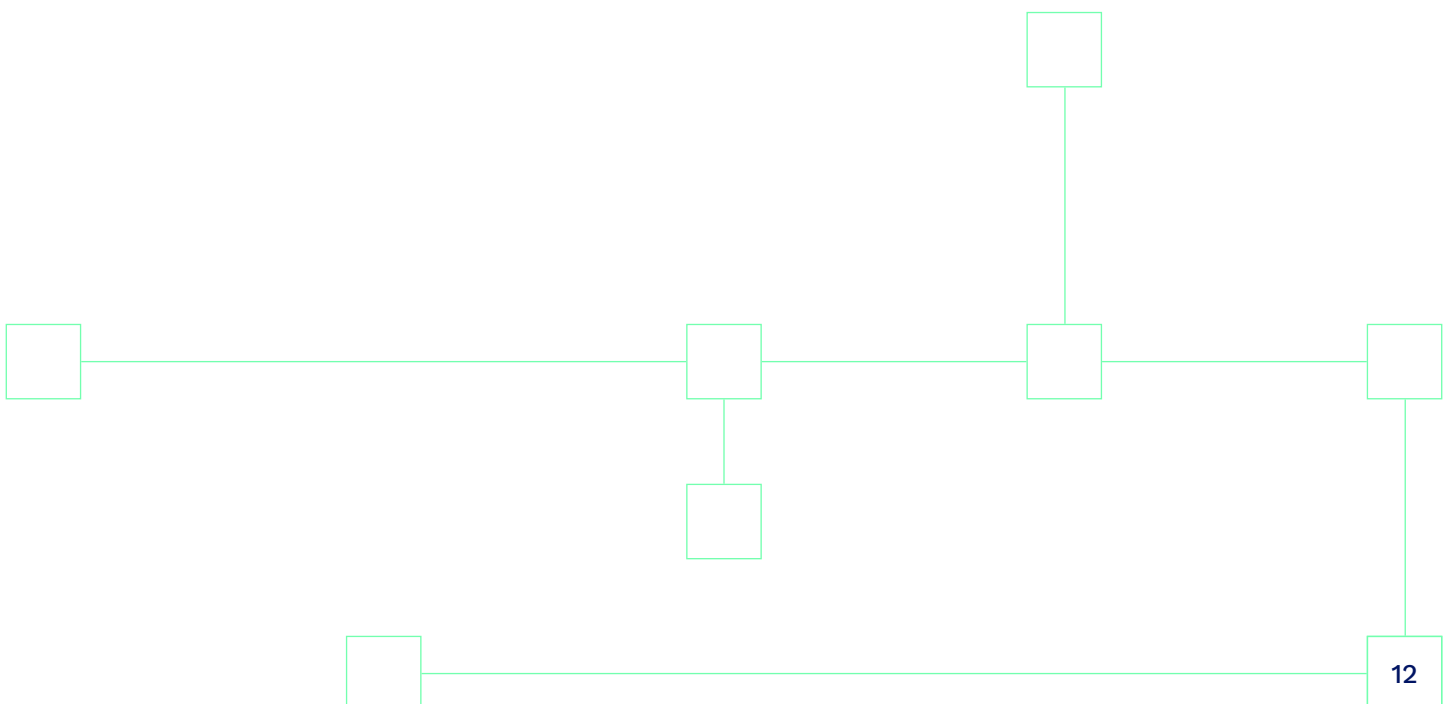


Wat kunt u praktisch doen om na te gaan of u te maken heeft met iemand met een mogelijke LVB?

- **Vraag eens welke opleiding is gevolgd of naar de naam van de school⁴.** 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 klokkijken. 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 meestal slecht. Schrijven wordt dan ontweken uit angst om fouten te maken.
- **Vraag iets over een gebeurtenis in het verleden, 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 aanbrengen. 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.
- **Maak gebruik van de screener SCIL.** De **SCIL** (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 voor volwassenen (18+ jaar). De SCIL is geen diagnostisch instrument maar voorspelt het vermoeden van een LVB.

Wanneer schakelt u een deskundige in en naar wie verwijst u door?

- Er zijn verschillende organisaties gespecialiseerd in mensen met een LVB en/of multiproblematiek. Landelijke organisaties zijn o.a. **MEE NL** en het **Landelijk Kenniscentrum LVB**. Zie ook voor meer informatie over regionale organisaties: **Sociale Kaart Nederland**.
- U hoeft niet alles zelf te weten of kunnen: als het contact met iemand met een LVB niet werkbaar blijkt en/of er sprake is van 'sociaal lijden' of hinder bij de debiteur, schakel dan een deskundige in. Een doorverwijzing ontlast uzelf ook.
- Verwijs door naar het wijkteam of de huisarts. Zij kunnen de zorg coördineren.
- Wanneer iemand zelf geen hulp kan of wil inschakelen, en er is volgens u 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.

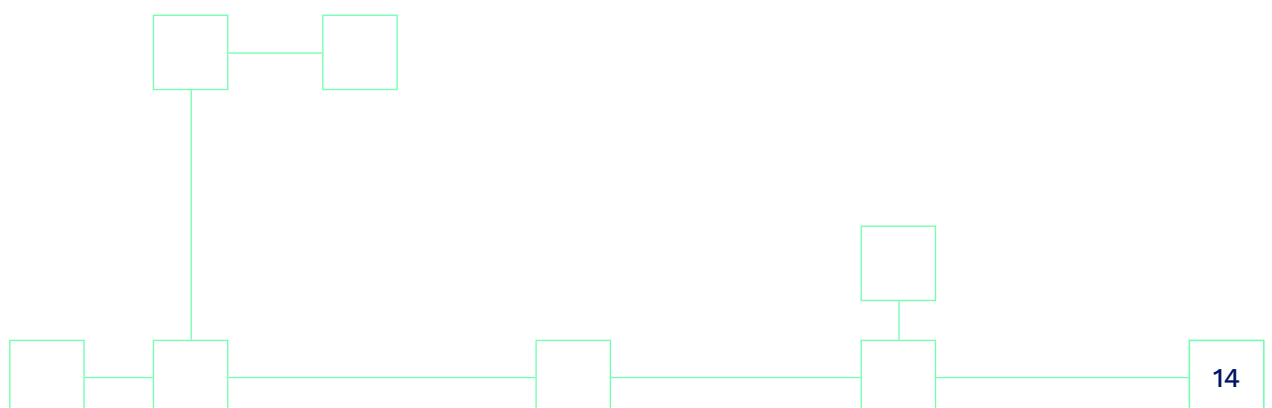


Overige aandachtspunten voor incassomedewerkers:

ORGANISATIENIVEAU

- Onderscheid doelgroepen en pas de communicatie hierop aan: onderscheid bijvoorbeeld de frequente wanbetaler 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 aanverwante afdelingen, zoals 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 zoals internet, chat, 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.
- 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 zorg en overlast bij een woningbouwvereniging.
- Neem het onderwerp LVB op in de opleiding en laat het regelmatig terugkeren bij trainingen etc.
- Breng het onderwerp LVB ook bij de andere afdelingen, zoals klantenservice, marketing en communicatie onder de aandacht.
- 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 snel een schuld is opgebouwd bij de 18-jarige, helemaal wanneer er geen draagkrachtige ouders zijn.

