

LVB en schulden

Signalen en tips voor incassomedewerker

Iemand met een LVB heeft een IQ tussen 50-85 en beperkt sociaal aanpassingsgedrag. De beperking ontstaat voor het 18^e jaar.

15% Nederlanders heeft een IQ <85 maar zeer waarschijnlijk minimaal 25% van de debiteuren



Algemene signalen

- Laag opgeleid (maximaal MBO1).
- Bij telefonisch contact over de situatie lijkt de debiteur de boodschap niet te begrijpen.
- Geen structuur in verhaal aanbrengen.
- Zelfoverschatting.
- Korte spanningsboog.
- Humor niet begrijpen.
- Veel wantrouwen hebben.
- Telkens dezelfde of juist geen vragen stellen.
- Beperkt sociaal netwerk.
- Moeite met rekenen en klok kijken.
- Moeite met chronologische volgorde.
- Korte termijn gericht handelen.

Financiële signalen

- Betalingsafspraken willen treffen die op voorhand al onhaalbaar zijn.
- Waarde van geld niet kennen.
- Met alles instemmen, maar betaalafspraken niet nakomen.
- Niet de aanwezigheid van andere schulden melden.
- Als voor een schuld een regeling is getroffen, wordt dat vaak niet gemeld.
- Oorzaak schulden buiten zichzelf leggen.

Tips incassomedewerker

- Maak het makkelijk om te betalen en neem drempels weg:
 - plaats een ideal linkje in de mail.
 - stuur een herinneringsbericht.
- Laat post opvallen door het gebruik van plaatjes en/of pictogrammen.
- Herinner debiteur steeds aan afspraken (sms'en, app-jes, etc.)
- Schrijf brieven en e-mails in eenvoudige taal.
- Wees consequent en heb geduld.
- Vermijd humor, spreekwoorden, sarcasme en ironie.
- Check of de boodschap is begrepen; laat debiteur in eigen woorden herhalen wat is uitgelegd.
- Stel één vraag per keer.
- Maak duidelijk wat je verwacht.
- Achterhaal of (betaal) afspraken met debiteur haalbaar zijn.