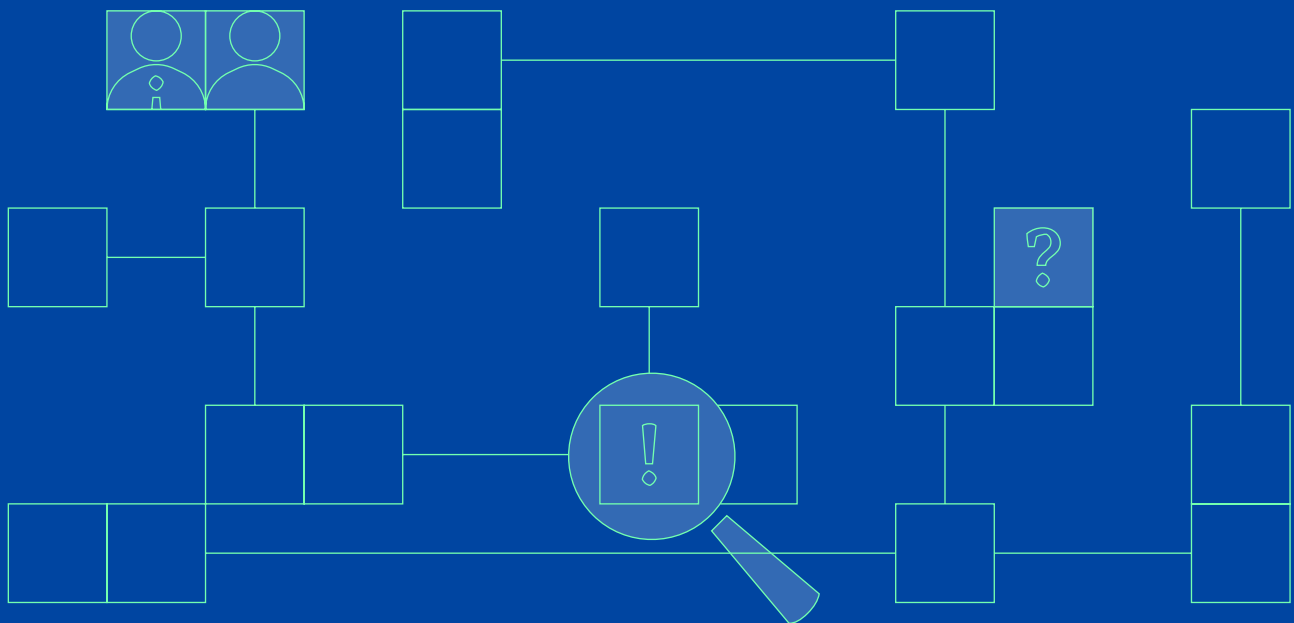


Achtergrondinformatie voor
uitvoerders van de Participatiewet

LVB en schulden

Signalen en passende begeleiding



Achtergrondinformatie bij de handreiking voor
uitvoerders van de Participatiewet 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.

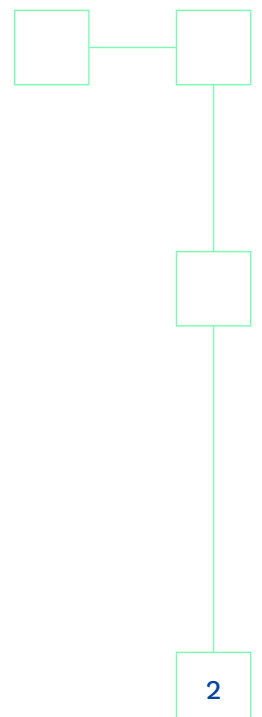
AUTEURS

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 uitvoerders van de Participatiewet 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 in aansluiting op de ervaringen uit de verschillende werkvelden, en handvatten biedt voor een passende ondersteuning van deze kwetsbare doelgroep.

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

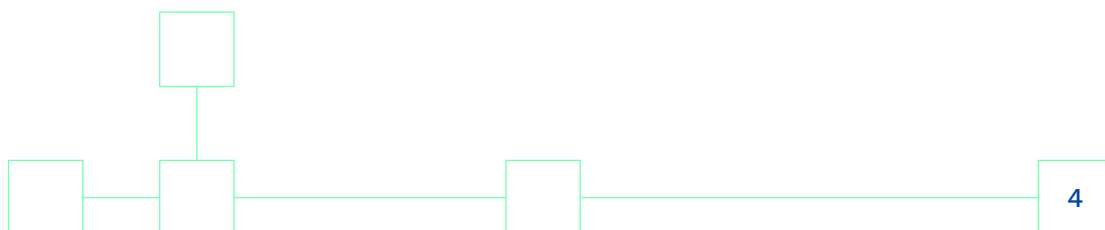
Het lectoraat Armoede Interventies is alle organisaties, en de individuele Participatiewet-consulenten die hun tijd hieraan hebben gegeven, zeer erkentelijk voor de inspirerende samenwerking en de feedback op dit document.

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	8
3. Signalen van een LVB	11
4. Het herkennen van een LVB, en dan?	14
5. Tips in de omgang met mensen met een LVB	16
6. Aandachtspunten	19
7. Overige informatie en relevante links	21
Literatuurlijst	24
Bijlage 1	25
Verschillen en overeenkomsten tussen mensen met een licht verstandelijke beperking en andere groepen	
Bijlage 2	28
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, 2012). Mensen moeten meer ondersteuning vanuit hun eigen netwerk organiseren en ontvangen, in plaats van een beroep te doen op professionele hulpverlening. Deze uitgangspunten passen veelal niet bij de mogelijkheden en beperkingen van mensen met een LVB. Tegelijkertijd groeit 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).

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.

Met de komst van de Participatiewet op 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk geworden voor de arbeidstoeleiding van een groot deel van de mensen met een LVB. Vanaf dat moment ontvangen onder andere mensen met een LVB die nieuw instromen geen Wajong-uitkering meer, maar vallen zij onder de Participatiewet (Groenewoud, Mallee, Witvliet & Blommesteijn, 2014). Vermoedelijk is een substantieel deel van de mensen met een LVB nu dus afhankelijk van een uitkering vanuit de participatiewet; hier zijn helaas geen exacte cijfers over bekend.

De participatiewet geeft gemeenten de opdracht om mensen te ondersteunen bij arbeidsinschakeling en om bijstand te verlenen aan diegenen die zichzelf niet in hun bestaan kunnen voorzien. Om in overeenstemming met de bedoeling van de wet te kunnen werken, is het dus van belang zo goed mogelijk te kunnen beoordelen welke capaciteiten en mogelijkheden een aanvrager heeft zodat er passende ondersteuning geboden kan worden. 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 aanvragers regelmatig aan de noodzakelijke vaardigheden en capaciteiten (MEE Zuid-Holland Noord, 2015). De brieven en formulieren zijn veelal te ingewikkeld (Woittiez et al., 2014). Als consulenten en andere mensen in de directe omgeving minder hoge eisen stellen, hoeven zij niet de schijn op te houden dat ze alles snappen 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, dan wordt deze groep continu aangesproken op een manier die zij niet begrijpt (De Borg, 2009). Als dat vaak en langdurig gebeurt, dan veroorzaakt dat stress en spanning (De Borg, 2009). 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, sociale relaties en met de burens. Voor iemand met een LVB is dit extra lastig en kan dit uiteindelijk leiden tot psychische- en gedragsstoornissen.

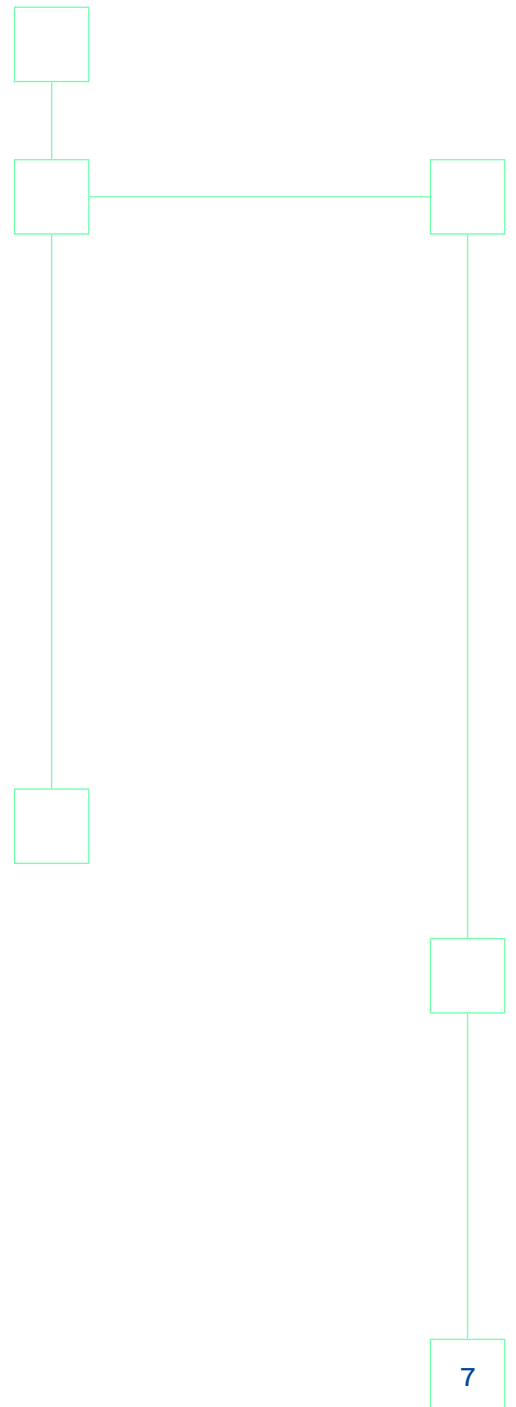
Mensen met een LVB hebben er dus baat bij als de omgeving op de hoogte is van hun mogelijkheden en beperkingen, zodat daarmee rekening kan worden gehouden (CCV, 2016). Door het geven van passende ondersteuning kunnen frustratie en onbegrip (Vrij & Kaal, 2015) van zowel de consulent als mensen met een LVB worden voorkomen. Daarnaast kan een passende begeleiding bijdragen aan effectievere en bestendige betalingsafspraken.

Het is belangrijk dat consulenten 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 aanvrager met een LVB is veelal hooguit trainbaar en niet of sterk verminderd leerbaar. Het is daarom nodig dat de consulent zijn of haar handelen aanpast aan de aanvrager met een LVB en zaken anders aanpakt, simpelweg omdat niet verwacht kan worden van mensen met een LVB dat zij hun handelen aanpassen.

Het doel van dit achtergronddocument is om consulenten die tijdens hun werkzaamheden met mensen met LVB in aanraking handvatten te bieden die kunnen helpen bij het geven 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 expertise 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 & Versteegen, 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). Echter is er 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 Nederland (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).

CASUS 3

‘Toen een cliënt bij mij werd aangemeld en we bewind gingen aanvragen, op grond van geestelijke toestand, had hij al een halfjaar geen inkomen gehad en stond op het punt uit huis gezet te worden. Omdat er te weinig gegevens waren aangeleverd, was zijn uitkeringsaanvraag door de gemeenteambtenaar buiten behandeling gesteld. Het bleek dat hij de vaardigheden niet had om zijn bankgegevens te downloaden en de bank was gestopt met overzichten sturen, waardoor hij deze niet kon aanleveren. Hij had wel een keer naar de bank gebeld voor de overzichten maar kwam niet verder. Hierop stak hij zijn kop in het zand onder het mom: “Als ik het niet zie bestaat het niet.” Toen ik erachter kwam dat er een ont-ruiming was aangezegd hebben we alles op alles gezet en deze op het nippertje weten te voorkomen. Het had een hoop stress, extra schulden en maatschappelijke kosten gescheeld als iemand eerder had ontdekt dat hij de vaardigheden niet had om zijn eigen financiën te beheren en eerder had ingegrepen.’ (Bewindvoerder)

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 is hierbij op te merken dat mensen met een LVB deze problemen dikwijls niet ervaren maar wel hebben. Mensen met een LVB kunnen dan ook verbaal heel vaardig zijn en hun gebrek aan sociale vaardigheden en probleemoplossend vermogen goed verhullen of onbewust compenseren (CCV, 2016). Ook hebben ze weinig reflectief vermogen. Ze overschatten vaak hun eigen mogelijkheden en onderschatten hun tekortkomingen (Vrij & Kaal, 2015). Tot slot hebben mensen met een

LVB vaak een negatief zelfbeeld, weinig zelfvertrouwen en/of vertrouwen in anderen (De Beer, 2011). Dit komt mede door hun onvermogen om adequaat op situaties te reageren en door overschattingen door henzelf en anderen. Hierdoor hebben ze vaak negatieve ervaringen in het sociale verkeer (Zoon, 2013).

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

- Korte spanningsboog;
- Moeite met het systematisch herkennen en oplossen van probleemsituaties;
- Lastig om geleerde vaardigheden in een andere 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).

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 zeer korte termijn direct 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.

CASUS 4

'Ik had een klant, een 44-jarige man, met veel ervaring met het besturen van kraanmachines. Toch raakt hij telkens zijn baan kwijt, bijvoorbeeld omdat hij niet goed kan inschatten hoe met de sjofel, of kabels om te gaan. Zodra er meer inzicht nodig was in het werk ging het mis, de man had veel herhaling, uitleg en tijd nodig om te leren. Dit vroeg hij niet zelf, hij heeft moeite om zich goed te kunnen verwoorden. De man zegt niet wat hij doet, pas als je doorvraagt ga je snappen hoe het is gegaan. Hij doet heel hard zijn best maar toch lukt het hem telkens niet om de baan goed vol te houden. Daarbij raakte hij ook snel geïrriteerd als anderen hem niet begrepen en ging dan met ruzie weg. De man had wel een werkgever waarbij het lang goed is gegaan. Dit kwam omdat een collega hem onder zijn hoede nam. Hier ging het uiteindelijk toch mis door een conflict. Destijds heeft hij getekend voor ontslag, wat hem

juridisch niet ten goede kwam. Hij hield stil dat hij geen werk meer had, en vroeg geen uitkering aan, waardoor hij 4 maanden huurachterstand kreeg. Zijn familie heeft destijds ingegrepen. De man heeft hierop een bewindvoerder en mentor gekregen. Naar gesprekken bij de gemeente gaat hij liever met de mentor. Tijdens het laatste gesprek verraste hij deze door met een getekend arbeidscontract te komen van een werkgever waar hij al op gesprek is geweest, zonder dat de mentor hiervan op de hoogte was. De man heeft veel teleurstelling ervaren wat betreft het verliezen van werk. Hij heeft een re-integratie traject gehad waarbij hij een maatregel kreeg, hij snapt nog steeds niet waarom. Ook is er veel teleurstelling in de liefde en vriendschappen. Contacten kan hij moeilijk onderhouden. Een relatie heeft hij nog nooit gehad. Hij eet doordeweeks bij zijn familie, in het weekend eet hij thuis, op zondag altijd een hamburger.' (PW-consulent)

3. Signalen van een LVB

Dit hoofdstuk gaat in op de belangrijkste signalen waaraan PW-consulenten 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 aanvrager, dan kan dit erop wijzen dat er mogelijk sprake is van een LVB.



SIGNALLEN DIE HET MAKKELIJKST VAST TE STELLEN OF HET MEEST ZICHTBAAR ZIJN VOOR UITVOERDERS VAN DE PARTICIPATIEWET IN HET CONTACT MET AANVRAGERS:

- Laag opleidingsniveau, MBO1 of lager.
- Moeite met het invullen van formulieren of het begrijpen van brieven.
 - Formulieren niet ter plekke invullen maar mee naar huis nemen.
- Afspraak vergeten of op de verkeerde dag komen.
- Schuld buiten zichzelf leggen.
- Geen goed besef van de hoogte van het maandelijks inkomen en de uitgaven.
- Geen goed besef van en gevoel voor de waarde van geld.
- Niet nakomen van afspraken of opdrachten niet uitvoeren.
- Betalingsafspraken willen treffen die op voorhand al onhaalbaar zijn.
- Korte termijn gericht zijn.
- Lastig om financiën te plannen op lange termijn; niet zelfredzaam zijn op financieel gebied.
- Ernst niet inzien van rekeningen niet betalen of contracten afsluiten.
- Humor niet begrijpen.
- Aanvrager verblijft in een instelling.
- Geen werk kunnen behouden.
- Geen structuur in verhaal aanbrengen, spel fouten maken en fonetisch schrijven.
- Ontwijkende of sociaal wenselijke antwoorden.
- Weinig of telkens dezelfde vragen stellen en niet doorvragen.

ALGEMEEN

- Er is sprake van samenhang met andere problemen, zoals: trauma, hechtingsproblematiek, problematische jeugd, psychische problemen.
- (Veel) rommel in en om het huis.



COGNITIE EN BEGRIP

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



CASUS 5

Voorbeeld consulent: "Ze geven zelf aan dat alles wel prima loopt en lijken dat ook te geloven, terwijl je kunt zien dat het een chaos is."



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, zoals geen gebruik van alinea's of punten.
 - Heel gedetailleerd of heel uitgebreid reageren (bijv. hele wetteksten aanhalen).

CASUS

Voorbeeld van mail aan een consulent:

“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.

CASUS

‘Je geeft bijvoorbeeld aan: “dat is koffiedik kijken”, betrokkene gaat hierop letterlijk in zijn kopje

koffie kijken.’ (PW-consulent)

- In contact steeds één onderwerp eruit pikken waar continu op terug wordt gekomen tijdens het gesprek.
- Snel verbaal agressief worden.



GEDRAG

- Ontwijken van vragen en opdrachten.
- Te meegaand gedrag vertonen.
- Overall ‘nee’ of ‘ja’ op zeggen.
- Niet kunnen reflecteren op eigen gedrag.
- Impulsief gedrag tonen: eerst doen en dan pas denken.

SOCIAAL

- Beperkt sociaal netwerk.
- Zich beperkt kunnen inleven in anderen.
- Niet onthouden, foutief hanteren of begrijpen van sociale regels, waardoor ongepast sociaal gedrag wordt vertoond.
- 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.
- Relaties lastig kunnen onderhouden, met hulpverleners, werkgevers etc.
- Ouders of anderen (bijvoorbeeld burens) nemen namens aanvrager contact op.
- Vaak heeft een ander familielid, bijvoorbeeld de ouders, ook een LVB.



EMOTIONEEL

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



TIP

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



SCHULDEN EN FINANCIËN

- Specifieke schulden:
 - Veel telefoonabonnementen.
 - Kopen op afbetaling.
 - Fraude schulden.
 - Boetes.
 - Uitkeringsschulden
 - Schulden m.b.t. toeslagen (voornamelijk kinderopvang).
 - Studieschulden.
- Het hebben van een bewindvoerder, aangesteld op psychische gronden of verstandelijke beperking.
- Ontkennen van de situatie of de schulden.
- Bij het doorvragen naar schulden wordt niet alles opgegeven.
- Geen overzicht hebben over de financiën.
- Zelfoverschatting: ze denken de financiën op orde te hebben en zelf alles te kunnen regelen.

CASUS 10

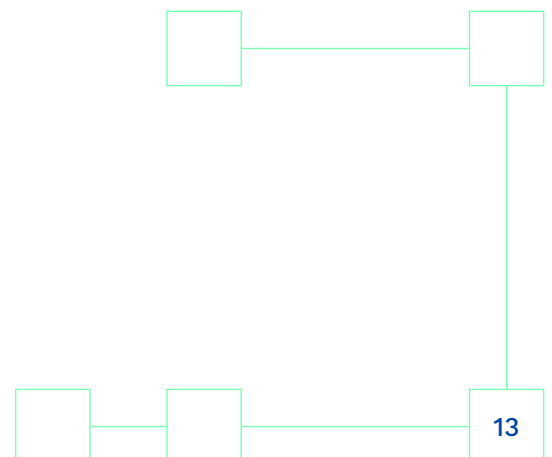
'Ik heb een klant en hij vraagt keer op keer om extra geld door middel van voorschotten of bijzondere bijstand. Hij weet vrij goed welke mogelijkheden er allemaal zijn om extra geld aan te vragen en wordt boos wanneer hij dit niet ontvangt. Hij begrijpt niet dat hij van zijn Participatiewet uitkering alles moet betalen en lijkt erg in het moment te leven.' (PW-consulent)

- De weg naar instanties niet kunnen vinden of geen contact durven opnemen met instanties.
- Geen passende reactie hebben op de situatie, zoals bij een ontruiming of afsluiting van gas, elektra of water.
- Buitenproportioneel bang zijn voor schuldeisers of consulent.

- Wantrouwen naar hulp of contact.
- Enveloppen niet openen.
- Niet reageren op brieven.
- Een ongeordende administratie hebben.
- Niet of slecht invullen van formulieren.
- Snel impulsieve aankopen doen.
- Doel van de uitkering wordt niet op die manier besteed waarvoor het is bedoeld (bv reiskostenvergoeding).
- Consulent krijgt de schuld van het hebben van te weinig geld.
- Weerstand tegen het uit handen geven van de administratie.

CASUS 11

'Een klant ontving een uitkering Participatiewet maar kreeg met terugwerkende kracht een Wajong uitkering toegekend door het UWV. Dit ging om ruim € 16.000. Dit bedrag wordt normaal gesproken, door middel van instantieverrekening, door het UWV aan ons voldaan. Maar dit bedrag vorderen wij officieel terug bij de klant omdat het vaak voorkomt dat het UWV dit bedrag aan de klant betaalt in plaats van aan ons. In deze situatie heb ik de klant gebeld, voordat de terugvorderingsbrief was verstuurd. In het telefoongesprek heb ik besproken dat de brief eraan kwam met de hoogte van het bedrag, waarom zij de brief ontvangt en uitgelegd dat het UWV het bedrag betaalt. Na ontvangst van de brief schrok de klant toch nog erg en belde in paniek op. Mijn informatie was blijkbaar niet duidelijk en de brief werd niet in zijn geheel gelezen. Achteraf vermoed je dan dat de klant een LVB heeft.' (PW-consulent)



4. Het herkennen van een LVB, en dan?

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

VERMOEDEN VAN EEN LVB, WAT KUNNEN PW-CONSULENTEN 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 PW-consulenten 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+ jaar). De SCIL is geen diagnostisch instrument maar voorspelt het vermoeden van een LVB. Als zowel de SCIL als een IQ-test niet kunnen worden afgenomen dan kunnen PW-consulenten 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 tips van Stichting De Borg (2013).

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



- **Vraag eens welke opleiding is gevolgd of naar de naam van de school.** Mensen met een LVB hebben vaak alleen Speciaal Basis Onderwijs en Speciaal Voortgezet Onderwijs (cluster 3) gevolgd. Soms is met regelmaat van school gewisseld, is vervolgonderwijs niet afge maakt of is iemand regelmatig 'blijven zitten'.
- **Vraag de persoon naar de namen van vrienden en waar de vriendschap uit bestaat.** Er is veelal sprake van een beperkt sociaal netwerk. Het is moeilijk om sociale contacten aan te gaan en te onderhouden. Er zijn weinig vrienden en contacten met leeftijdsgenoten.
- **Laat de persoon een aftreksom maken (bijvoorbeeld 21-9). Vraag eens hoe laat het is en let op of de persoon de tijd op de klok goed heeft.** Mensen met een LVB hebben vaak moeite met rekenen en klok kijken. Eenvoudige rekensommen lukken niet en vermenigvuldigen en delen is vaak te moeilijk. Let eens op hoe iemand iets opschrijft, bijvoorbeeld bij het invullen van een formulier. Mensen met een LVB schrijven soms slecht. Dan wordt dat ontweken uit angst om fouten te maken.
- **Vraag iets in de tijd terug, bijvoorbeeld over het ontstaan van de schulden of vraag eens hoe iets is gebeurd (verbanden leggen is lastig).** Mensen met een LVB kunnen moeilijk de 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.

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.

PW-consulenten 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.

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.

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 wege 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 bemoeizorg instantie overleggen.

5. Tips in de omgang met mensen met een LVB

Om mensen met een LVB te kunnen ondersteunen bij de moeilijkheden die zij in het dagelijks leven ondervinden, zijn aanpassingen nodig in de begeleiding. Bij een passende aanpak voor mensen met een LVB wordt de communicatie en benadering afgestemd op de kenmerken en behoeften van de doelgroep (Vrij & Kaal, 2015). Deze aanpassingen komen veelal neer op het versimpelen, tastbaar maken, structureren, doseren, herhalen, laten inslijten en oefenen van informatie. Daarnaast is een duidelijke en positieve bejegening ook van belang (Vrij & Kaal, 2015). Dit laatste is uiteraard van belang bij alle aanvragers. Belangrijk bij de LVB-doelgroep echter, is dat de aanpassingen bewust en consequent worden ingezet door PW-consulenten. Dit hoofdstuk zet de belangrijkste tips⁵ in de omgang met mensen met een LVB op een rij.

CASUS 13

Soms is het wel lastig om extra aandacht te geven omdat er een bepaalde werkdruk is. Maar als een aanvraag niet goed of volledig wordt ingediend, probeer ik wel te achterhalen wat er aan de hand is waardoor dit niet lukt. Ook kijk ik dan naar de mogelijkheden die we kunnen bieden of waar we iemand heen kunnen verwijzen om hierbij te ondersteunen. Bijstand is het vangnet en vraagt men niet voor niets aan, dus vaak is er toch iets aan de hand waardoor iemand het niet redt om een aanvraag juist in te dienen. Zeker voor mensen met een LVB is het aanvragen van een uitkering ingewikkeld. Ik hoop hiermee te voorkomen dat mensen verder in de problemen komen.' (PW-consulent)

COMMUNICATIE

- Maak gesprekken niet te lang. C13
- Bied structuur. Begin het gesprek met een gespreksagenda en benoem hierin:
 - Duur van het gesprek;
 - Doel van het gesprek;
 - Jouw rol;
 - Verwachtingen die je hebt van de aanvrager.
- Maak zoveel mogelijk gebruik van plaatjes, tekeningen, pictogrammen en filmpjes.
- Bespreek één onderwerp of één opdracht tegelijk.
- Maak samen een overzicht van de afspraken en bespreek met de aanvrager hoe deze de acties wil gaan uitvoeren; knip ze op in stukjes.
- Bevestig afspraken schriftelijk. Als er een hulpverlener betrokken is, kun je die eventueel meenemen in de correspondentie.
- Creëer zoveel mogelijk rust en zo min mogelijk prikkels tijdens de afspraak.
- Stel één vraag per keer.
- Pas op met humor, sarcasme, beeldspraak en spreekwoorden.
- Gebruik één boodschap per zin.
- Geef niet meer dan twee keuzemogelijkheden.
- Laat overbodige informatie zoveel mogelijk weg, zoals wetteksten. Wel is het van belang om alle nodige informatie te geven.
- Pas het tempo van je communicatie aan, praat rustig en wees geduldig. Geef de tijd om na te denken.
- Luister aandachtig en vraag door.
- Herhaal informatie regelmatig, tot de boodschap 'inslijt'.
- Check steeds of de boodschap begrepen is; laat de aanvrager in zijn eigen woorden herhalen of samenvatten wat je hebt uitgelegd.
- Leg onderwerpen stapsgewijs uit. Stel check-vragen: wat ga je nu doen?





- Maak samen een stappenplan voor ‘ingewikkelde’ opdrachten, rafel deze opdrachten in kleine stapjes uiteen.
- Neem voorbereidingen samen door. Het kan werken om met iemand een paar stappen terug te doen: wat wil je weten, wat ga je daarvoor doen?
- Gebruik een overzichtelijke en duidelijke opmaak, gebruik voor opsommingen of stappen eventueel cijfers.
- Schrijf brieven of e-mails in eenvoudige taal.
- Als er contact is geweest, zorg dan voor een goede bereikbaarheid, voor de aanvrager. Bijvoorbeeld door een directe nummer of emailadres te verstrekken in plaats van algemene contactgegevens.
- Geef wat ruimte aan emoties wanneer de aanvrager emotioneel is en dit het gesprek in de weg zit.
 - Vraag bijvoorbeeld door wat het precies is wat hem of haar boos maakt. Hiermee wordt het gesprek meteen van emoties naar feiten geleid en komt er meer informatie.
 - Probeer te zoeken naar het moment dat de aanvrager emotioneel werd en vraag dan concreet of het klopt dat hij of zij dat vervelend vindt, of zich daarover zorgen maakt. Stel die vraag zo open mogelijk, zodat er ruimte is om aan te vullen of te corrigeren.

HOUDING

- Wees betrouwbaar en voorspelbaar; houd je aan afspraken.
- 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.
- Werk samen in het traject. Sluit aan bij de wensen en behoefte van de aanvrager. Wat wil hij/zij precies, wat is zijn/haar agenda en doel; hoe kun je hierop aansluiten en je eigen inzichten/regie/expertise hierin betrekken. Zo wordt er vertrouwen gecreëerd en ontstaan er momenten om de aanvrager positieve feedback te geven.
- Benadruk de beperking niet en behoud waar mogelijk de **basishouding**.
- Wees vriendelijk en niet te formeel.
- Wees duidelijk over wat je verwacht van de aanvrager.
- Stel je niet te bureaucratisch op en wees flexibel indien mogelijk; doe waar mogelijk niet te moeilijk over het format van een document of de manier waarop het aangeleverd dient te worden.
- Wees toegankelijk en bereikbaar, geef de aanvrager het gevoel dat er altijd vragen gesteld mogen worden.
- Probeer zoveel mogelijk een vertrouwensband met de aanvrager op te bouwen.

CASUS 14

‘Als ik het gevoel krijg dat iemand niet goed in staat is om zelf zaken te regelen help ik als het kan en de aanvrager dit accepteert. Bijvoorbeeld door aan te bieden dat ik onafhankelijke cliënt-ondersteuning regel of doordat ik de formulierenbrigade of andere hulp inzet met een ‘warme overdracht’. Dit verlaagt de drempel en anders komt de hulp minder makkelijk of soms niet op gang en verdwijnt iemand uit beeld. Bijkomend voordeel is dat de relatie tussen mij en de aanvrager vaak direct verbetert en iemand ook beter meewerkt en afspraken kan nakomen.’
(Consulent)

TIP

‘Ik eindig altijd met: wat hebben nu ook alweer afgesproken? Zelf geef ik hiermee dus aan dat het ook voor mij van belang is om alles nog even op een rijtje te zetten omdat ik het ook niet altijd meer helemaal weet. De cliënt vult dit dan meestal aan, dat werkt wel.’
(Ambulant begeleider)

CASUS 17

‘Vertrouwen opbouwen is belangrijk in de relatie met een LVB-aanvrager. Vaak doen professionals dit door zo goed mogelijk uitleg te geven. Bij de LVB groep werkt dit soms averechts; uitleg wordt niet altijd goed begrepen en kan daardoor bedreigend overkomen. In het leven van LVB-aanvragers zijn vaak al vele professionals geweest die hebben verteld wat ze moesten doen en wat ze verkeerd hadden gedaan. Zorg ervoor dit als professional juist niet te doen. Vertrouwen wordt vaak gewekt door “iets” voor de aanvrager te doen bijvoorbeeld door mee te denken. Hiermee worden vaak ook negatieve ervaringen met andere hulpverlening weggenomen: “Hij /zij doet écht iets voor mij.” (Bewindvoerder)



BEJEGENING

- Wees behulpzaam: stuur bv. een herinneringsmail of sms de dag voor de afspraak.

CASUS 18

‘Ik heb een cliënt waarvan ik vermoed dat deze een LVB heeft. Hiermee heb ik altijd net iets meer contact dan met andere cliënten. Zo ben ik beter op de hoogte. Wanneer ik gegevens nodig heb bel ik altijd even op dat er een brief aankomt. Een week na de brief bel ik altijd na om te vragen hoe het ervoor staat. Mijn ervaring is dat een extra telefoontje iemand zeker kan helpen om zijn verplichtingen na te komen.’ (PW-consulent)

- Oordeel niet, en neem de cliënt serieus.
- Investeer in de relatie met de aanvrager, doe iets concreets voor de aanvrager.

- Waak voor overschatting, stel je eigen verwachtingen bij en zet in op een laag niveau, opschalen kan makkelijker dan afschalen.
- Geef voorbeelden en tips voor ander gedrag in andere situaties.
- Doe bijvoorbeeld voor hoe een cliënt naar een instantie kan bellen, wanneer een cliënt ruzie heeft gehad met deze instantie aan de telefoon. Leg hierbij stapsgewijs uit welk gedrag wel werkt en niet.
- Doe complexe zaken voor en oefen ze met de aanvrager.
- Waak ook voor onderschatting. Mensen met een LVB kunnen minder vaardig zijn op het ene terrein, maar heel vaardig op het andere.
- Besef als consulent dat er sprake is van een ongelijke positie en mogelijk vaardigheden en neem hierin de regie.
- Reageer het liefst zo snel mogelijk.
- Blijf professioneel en optimistisch ingesteld.

TIP: HOE KUN JE BEIDEN GEMOTIVEERD BLIJVEN?

- Geef regelmatig feedback op positief gedrag.
- Wanneer het traject wat langer duurt: blik af en toe even terug naar de start situatie en kijk dan wat er al is behaald. D.m.v. het logboekje of mails e.d. kun je terugkijken en afstrepen. Bijvoorbeeld binnengekomen met 3 zakken post en na 3 maanden zijn het 2 geordende mappen. Dit motiveert en zorgt dat zowel de aanvrager als jijzelf het volhoudt.
- Tevens is het van belang niet te veel te willen binnen een te kort tijdbestek en om te blijven herhalen. Maak afspraken wat jullie gaan doen als het behaald is en heb hiermee aandacht voor successen.

6. Aandachtspunten

In dit hoofdstuk worden algemene aandachtspunten op organisatie- en medewerkersniveau beschreven. Per organisatie zullen deze aandachtspunten op een andere manier worden ingevuld, daarom staan deze apart 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. Elke organisatie zal zelf moeten inschatten hoe dit binnen de organisatie kan worden vormgegeven of opgelost.

ORGANISATIENIVEAU

- Zorg voor een duidelijk gedragscode binnen de organisatie, zodat er een eenduidige boodschap wordt uitgezonden. De gedragscode moet ook bekend zijn bij het klantcontactcentrum.

CASUS 20

Gemeente-breed hebben wij een aantal afspraken gemaakt omtrent integraal werken. Wanneer er beslag gelegd wordt op een uitkering of wanneer de gemeenteheffingen niet worden betaald en er een dwangbevel uitgaat zoeken we altijd actief contact per post en gaan bellen. Wanneer we de persoon te spreken krijgen gaan we na wat de oorzaak is en wat we eventueel kunnen bieden aan ondersteuning. Dat kan leiden tot het inschakelen van hulpverlening zoals, het wijkteam, maatschappelijk werk, schuldhulp of bewind.' (PW-consulent)

- Het is belangrijk om binnen de organisatie te kijken hoe deze doelgroep zo goed mogelijk kan worden bereikt. 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 aanvragers zich via verschillende kanalen kunnen melden, zoals via internet of op een chat, op 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 Bureau-Taal. '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 aandachtfunctionaris LVB aan te stellen.
 - Bij overleggen of casuïstiekbespreking kan de aandachtfunctionaris kennis over dit onderwerp inbrengen. Hierdoor blijft er bewustwording binnen het team over het onderwerp. Het is belangrijk dat de aandachtfunctionaris de kennis paraat heeft en ook up-to-date houdt.
 - 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 debiteurs, zoals bijvoorbeeld zorg en overlast bij een woningbouwvereniging.
 - Neem het onderwerp LVB op in de opleiding en laat regelmatig terugkeren bij trainingen.

- Breng het onderwerp LVB ook bij andere afdelingen, zoals klantenservice, markering 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 éénduidige boodschap wordt verkondigd 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 consultants 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-cliënten een organisatie of team heeft, des te meer tijd moet er dus beschikbaar zijn.

MEDEWERKERSNIVEAU

- Probeer zoveel mogelijk te investeren als professional in de relatie als je vermoedt dat de aanvrager een LVB heeft. Deze groep heeft vaak meer tijd nodig om vertrouwen te krijgen in professionals. Daarnaast vraagt deze groep meer aandacht gedurende het gehele traject en gaat alles vaak langzamer. Wees je er als professional bewust van wat de signalen zijn van een mogelijke LVB, zodat vanaf het begin van het traject de aanvrager 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 wanneer een aanvrager jong is en de leeftijdsgrens van 18 jaar bereikt want er verandert vaak (op financieel vlak) veel, wat risico's creëert.
- Vaak hebben mensen met een LVB al veel hulpverlening (gehad). Het is belangrijk om zo snel mogelijk in kaart te brengen welke hulpverlening er al allemaal actief is. Iemand met een LVB vergeet veelal te vertellen welke hulp hij of zij al ontvangt of is zich hier niet bewust van. Probeer zo snel mogelijk duidelijk te krijgen welk netwerk van hulpverlening iemand al heeft en wat de taakverdeling is. Welke hulpverlener doet wat en hoe kan je dit goed met elkaar afstemmen?

TIP 22

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.

TIP 21

Vergeet het volgende niet: Reflecteer af en toe op wat de omgang met deze doelgroep doet en met jezelf; de omgang kan irritatie of iets anders opwekken. Mogelijk kun je dit delen met collega's tijdens intervisie of casuïstiek. Het is normaal dat deze gevoelens ontstaan, maar als je hier niets mee doet kan het je in de weg gaan zitten.

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 Gedragswetenschappen van de Universiteit van Amsterdam) en iemand met een LVB die vertelt over haar ervaringen (ongeveer 15 minuten).
- TOOLS VOOR PROFESSIONALS**
- **SCIL** (screener naar een LVB) is geschikt om snel te screenen op een mogelijke licht verstandelijke beperking. Het gaat om een korte screeningslijst met veertien vragen en opdrachten die in negen van de tien gevallen een LVB correct voorspelt. De SCIL wordt door de professional samen met de cliënt ingevuld in gemiddeld 5-10 minuten.
 - **Signaallijst financiën Mesis** geeft inzicht in de financiële situatie van een cliënt: deze is in te vullen door een hulpverlener samen met de cliënt, met een duur van 5 minuten. De lijst is niet specifiek voor mensen met een LVB, maar wel geschikt voor de LVB doelgroep. De output van de lijst geeft de professional of vrijwilliger houvast om het gesprek met de burger te voeren over nut en noodzaak van meer gerichte ondersteuning rondom geld, administratie, financiën en schulden. Via de website kan contact op worden genomen met Mesis om gebruik te maken van de signaallijst Financiën.
 - **Kennisapp LVB**, Expertisepunt LVB heeft een app die (zorg)professionals helpt een licht verstandelijke beperking te herkennen. De app deelt handige informatie over herkenning, communicatie en benadering bij vermoedens van een licht verstandelijke beperking. De Kennisapp LVB is te downloaden via de App Store en in de Google Play Store.
 - **Lijst van apps:** deze geeft begeleiders een handig overzicht van welke apps en webapps handig zijn voor cliënten met een LVB ter bevordering van de zelfredzaamheid.
 - De **Free Learning module** 'Niet-Zichtbare beperkingen' is ontwikkeld om professionals bewust te maken dat er niet-zichtbare beperkingen zijn, zoals Niet Aangeboren Hersenletsel, LVB en autisme. De module duurt ongeveer 30 minuten. Aan de hand van vijftien vragen leren professionals basiskennis over deze beperkingen en hoe zij daar in hun communicatie rekening mee kunnen houden.
 - Het **Evaluatieblad klantgesprek** kan professionals helpen met het leggen van de vinger op de zere plek tijdens gesprekken met de cliënt. Het Evaluatieblad klantgesprek bevat een aantal rechtstreekse verwijzingen naar de Werkwijzer Psychische aandoeningen en lichte verstandelijke beperkingen over dit onderwerp. Doel is dat de reflectie op het gesprek ondersteunt in de verdere begeleiding.
 - **Animatiefilmpjes over schulden** die professionals kunnen tonen aan mensen met een LVB. Hierin wordt uitgelegd hoe mensen schulden kunnen voorkomen en aanpakken. In deze video's wordt schuldhelpverlening 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.

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 uitvoerders van de participatiewet mee te maken krijgen?

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

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

LAAGGELETTERDHEID

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

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

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

- Moeite met 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 het openbaar vervoer;
- Lastig vinden om digitale (bank)zaken regelen;
- Moeite met computer-werk 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 dan de maatschappelijke positie van arme huishoudens ingewikkeld maakt (Van Geuns & Stallen, 2017). Mensen met schulden of met een klein budget maken vaak andere beslissingen dan mensen die geen schulden hebben. De keuzes die mensen met schulden maken lijken vaak onverstandig en niet goed voor de situatie waarin zij zitten (Madern & Van der Werf, 2015). Hoe komt het dat zij deze keuzes maken? Waar ligt dat aan?

BANDBREEDTE

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

vragen en problemen (Madern & Van der Werf, 2015). Onze hersenen functioneren zo dat er geen ruimte is om zowel 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 (persoonsskenmerk) en daarom onverstandige beslissingen nemen, maar het gebrek aan geld (de omgeving) zorgt ervoor dat ze andere keuzes maken (Shah, Mullainathan en Shafir, 2012). Armoede en schulden nemen zodanig bezit van iemands denken dat mensen minder ruimte over hebben om aan andere dingen te denken (Madern & Van der Werf, 2015).

EXECUTIEVE FUNCTIES

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

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

Het hebben van weinig geld leidt tot stress. Deze stress zorgt weer voor druk op de executieve functies. Wanneer deze functies te lang onder

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

Gecombineerd met de eerder in deze bijlage genoemde 'kenmerken' van mensen in armoede, zoals licht verstandelijke beperkingen, lage

opleiding en beperkte digitale-, taal en rekenvaardigheden, zorgt dit ervoor dat van deze groep niet direct een grote mate van zelfredzaamheid verwacht kan worden.

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

DEELOPLOSSING

De psychologie van de schaarste, zoals deze benadering ook wel wordt genoemd, helpt bij het begrijpen van het handelen van mensen die in armoede of met schulden leven en daardoor veel stress ervaren. De combinatie van het handelen op korte termijn en de dagelijks 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

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).

andere schuldeisers zijn die met voorstellen voor betalingsregelingen 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 tot 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., Räkera, M., & Jansen, J. (Red.), *Handreiking: Voorkomen huisuitzettingen 2018* (pp. 20-23). Amsterdam: Stichting Eropaf!.