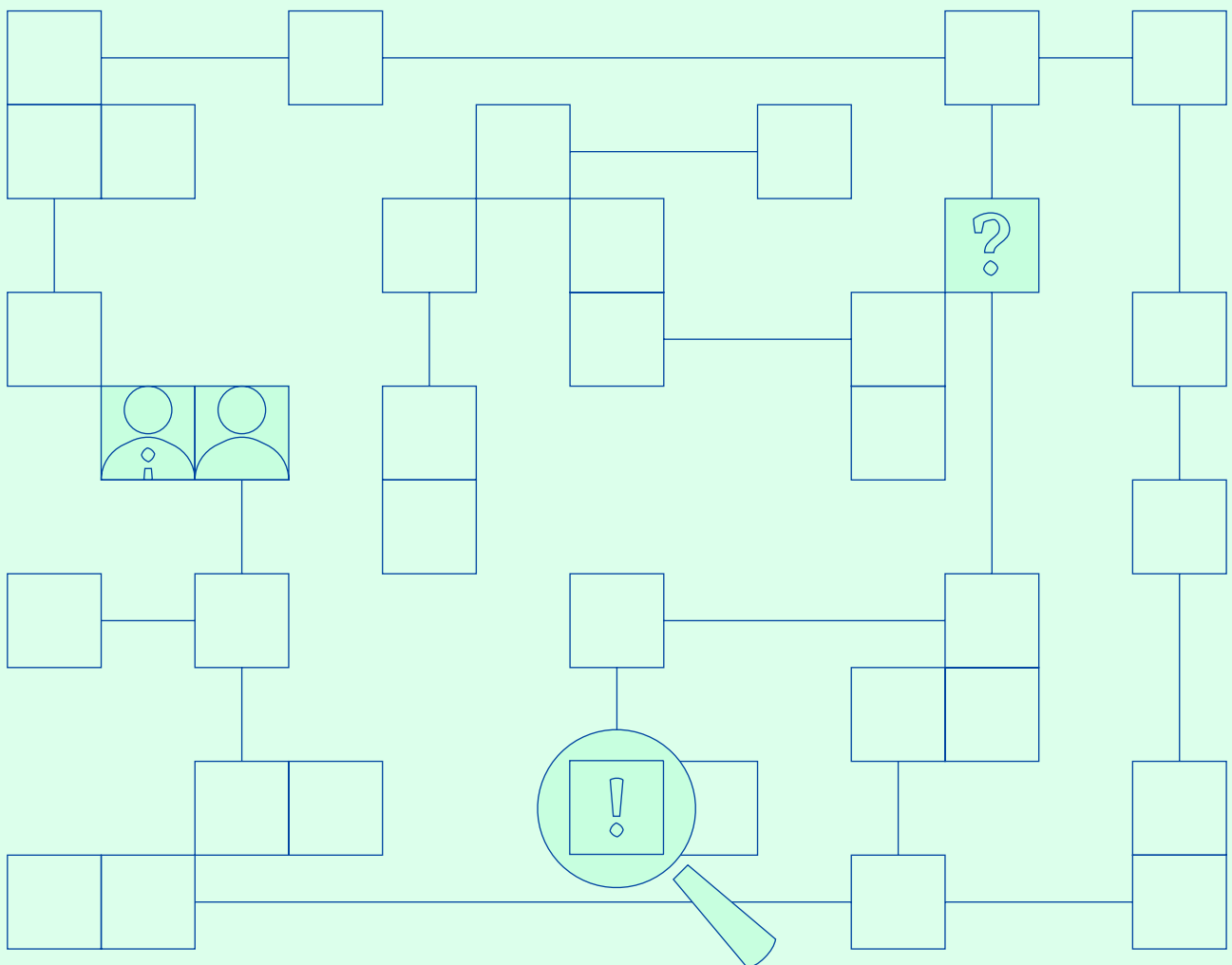


LVB en schulden

Signalen en passende begeleiding

Handreiking voor Participatiewet-consulenten
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.

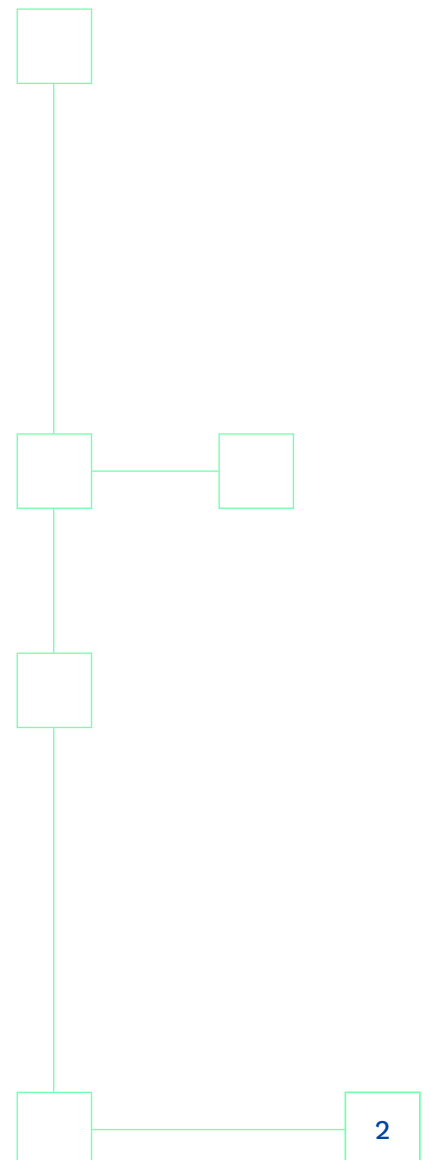
AUTEURS

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 cliënt:

Mocht u een LVB vermoeden, onthoud als Participatiewet-consulent 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 cliënt met een LVB is veelal **hooguit trainbaar en niet of sterk verminderd leerbaar**. Het is daarom nodig dat u uw handelen aanpast aan cliënten 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 cliënten. Belangrijk bij de LVB-doelgroep echter, is dat de aanpassingen **bewust en consequent** worden ingezet.

CASUS VAN EEN PW-CONSULENT:

‘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 uitgebreid 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. Ze belde mij in paniek op. Ik dacht dat ik alles goed had uitgelegd, maar blijkbaar was de informatie niet duidelijk. De brief werd niet in zijn geheel gelezen of niet goed begrepen. Achteraf vermoed je dan dat de klant een LVB heeft en later bleek dit ook zo.’

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

- Maak gesprekken niet te lang.
- 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 cliënt.
 - Onderwerpen die je wil bespreken
- Maak zoveel mogelijk visueel. Maak bv. gebruik van plaatjes, schema's, verbindende lijnen, tekeningen en pictogrammen.
- Bespreek één onderwerp of één opdracht tegelijk. Stel ook één vraag per keer en gebruik één boodschap per zin. Meerdere zaken tegelijk bespreken is verwarrend.
- Maak samen een overzicht van de afspraken en bespreek met de cliënt hoe deze de acties wil gaan uitvoeren; rafel ze uiteen in kleine stapjes en schrijf ze op. Visueel maken kan helpen.
- Bevestig afspraken schriftelijk. Als er een hulpverlener betrokken is, kan je die evt. meenemen in de correspondentie als de cliënt daar toestemming voor heeft gegeven.
- Vermijd omgevingsstimuli; creëer zoveel mogelijk rust tijdens het gesprek. Soms zijn er kinderen aanwezig; houdt rekening met de afleiding door extra tijd in te plannen.

HOUDING

- Wees betrouwbaar en voorspelbaar; houd je aan afspraken. Wees duidelijk over wat je van de client verwacht en wat de client van jou kan verwachten en wees consequent. Dit helpt bij het opbouwen van een vertrouwensband.
- 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. en probeer consensus te bereiken. Sluit aan bij de wensen en behoefte van de cliënt. 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 cliënt positieve feedback te geven.
- Benadruk de beperking niet en behoud waar mogelijk de **basishouding**.
- Wees vriendelijk en niet te formeel.
- Stel je niet te bureaucratisch op en wees zo mogelijk flexibel; doe als het kan niet te moeilijk over het format van een document of de manier waarop het aangeleverd dient te worden.
- Wees toegankelijk en bereikbaar en geef de cliënt het gevoel dat er altijd vragen gesteld mogen worden.
- Wees ondersteunend en biedt wat extra hulp door bijvoorbeeld iets voor iemand te regelen.

BEJEGENING

- Wees behulpzaam: stuur bijvoorbeeld een herinneringsmail of sms de dag voor de afspraak.
- Wees respectvol, oordeel niet, en neem de cliënt serieus.
- Het duurt vaak even om een goede relatie op te bouwen en om het vertrouwen te winnen van iemand met een LVB, neem hier de tijd voor. Als de relatie eenmaal goed is dan blijft het veelal goed.
- 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 bv. 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 cliënt.
- Waak ook voor onderschatting. Mensen met een LVB kunnen minder vaardig zijn op één terrein, maar heel vaardig op een ander terrein.
- Besef als consulent dat er sprake is van een ongelijke positie en mogelijk ook ongelijke vaardigheden en neem hierin de regie.
- Reageer het liefst zo snel mogelijk.
- Blijf professioneel en optimistisch ingesteld.

COMMUNICATIE

- Vermijd humor, sarcasme, ironie, beeldspraak en spreekwoorden. Het kan verkeerd begrepen worden of letterlijk worden opgevat en daarmee kan het vertrouwen worden geschaad.
- 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 cliënt de tijd om na te denken.
- Luister aandachtig en vraag door.
- Herhaal informatie regelmatig, tot de boodschap 'inslijt'. Gebruik hierbij het liefst ongeveer dezelfde bewoording, anders is het mogelijk lastig te herkennen voor de cliënt. Herhaal de informatie 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 cliënt in zijn eigen woorden herhalen of samenvatten wat je hebt uitgelegd. Vraag dus niet of de boodschap is begrepen.
- Leg onderwerpen stapsgewijs uit. Stel checkvragen: wat ga je nu doen?
- Maak samen een stappenplan voor 'ingewikkelde' opdrachten, rafel deze opdrachten in kleine stapjes uiteen. Visueel maken kan helpen.

BEJEGENING

- Sluit zoveel mogelijk aan bij de cliënt. Probeer zoveel mogelijk het gevoel te geven dat je hem of haar wilt begrijpen.
- Zorg zoveel mogelijk voor één contactpersoon.
- Geef regelmatig feedback op positief gedrag, bijvoorbeeld door complimenten te geven als iemand snel reageert of het goed heeft gedaan.

COMMUNICATIE

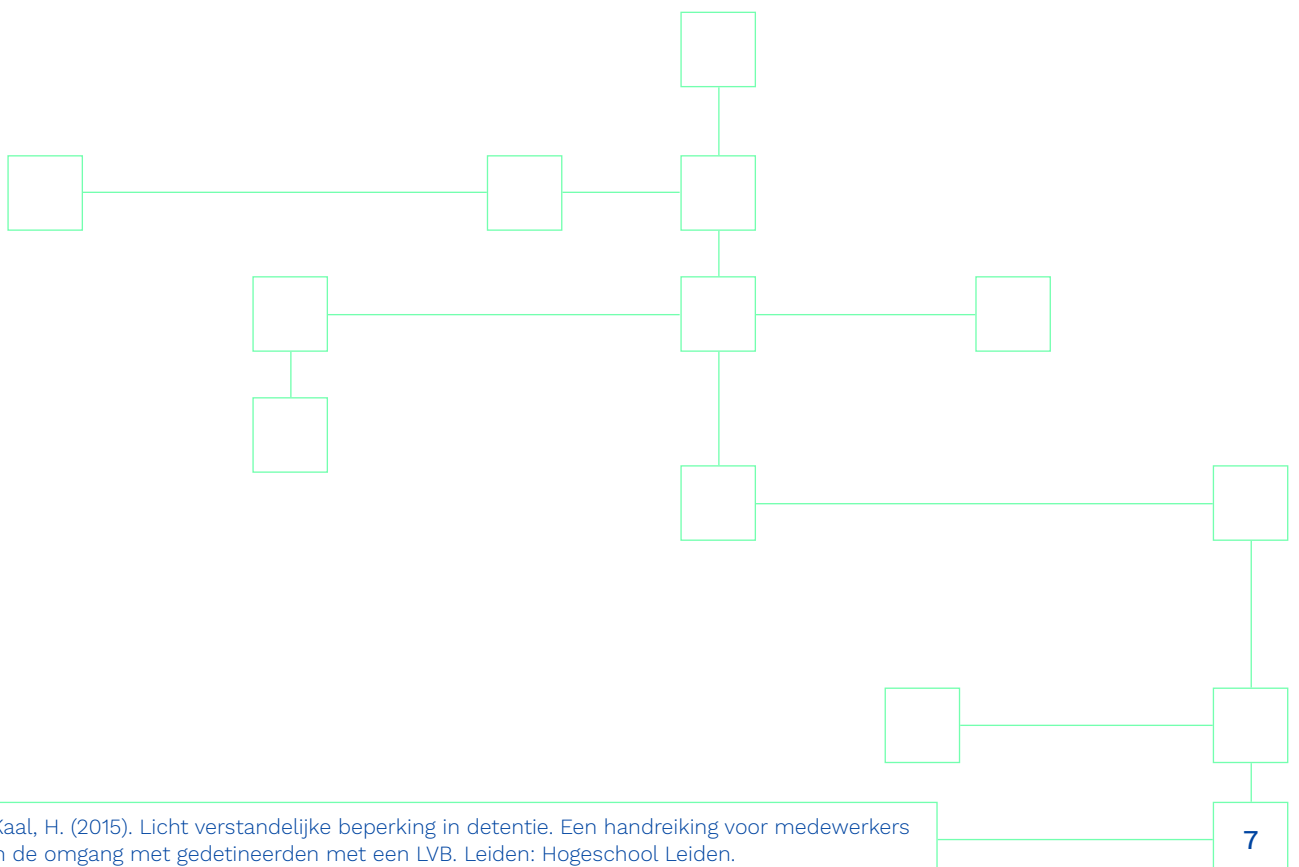
- Maak bij schriftelijke communicatie gebruik van kopjes, nummers, onderstrepen etc. om overzicht te creëren.
- Schrijf brieven of e-mails in eenvoudige taal.
- Als er contact is geweest, zorg dan voor een goede bereikbaarheid, voor de cliënt. Bv. door een directe nummer of emailadres te verstrekken 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 Participatiewet-consulenten in contact met een cliënt met een mogelijke LVB. U vindt daaronder een aantal vragen die u aan de cliënt 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 cliënt, 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.

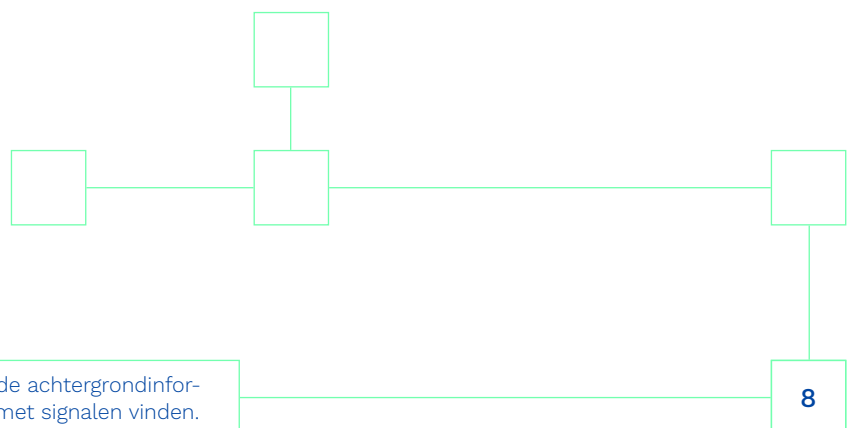
VAN EEN LVB WORDT GESPROKEN WANNEER?:

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



DAARNAAST KUNNEN DE VOLGENDE SIGNALLEN DUIDEN OP EEN MOGELIJKE LVB³:

- Wantrouwen richting hulpverleners en anderen.
- Laag opleidingsniveau, MBO1 of lager.
- Oorzaak van problemen buiten zichzelf leggen.
- Te laat, op de verkeerde dag of helemaal niet komen opdagen op de afspraak.
- Niet nakomen van afspraken of opdrachten niet uitvoeren.
- Aan zelfoverschatting lijden.
- Korte spanningsboog hebben.
- Moeite hebben met gevolgen overzien op langere termijn; Korte termijn gerichte focus.
- Consequenties van eigen handelen niet kunnen overzien.
- Humor niet begrijpen.
- Cliënt verblijft in een instelling.
- Geen structuur in verhaal aanbrengen, spelfouten maken en fonetisch schrijven.
- Ontwijkende of sociaal wenselijke antwoorden geven.
- Weinig of telkens dezelfde vragen stellen en niet doorvragen.
- De weg naar instanties niet kunnen vinden of geen contact durven opnemen met instanties.
- Buitenproportioneel bang zijn voor schuldeisers of consulenten.
- Opvallend onverzorgd eruitzien of juist opvallend (duur) verzorgd.
- Klein of geen netwerk hebben.
- Makkelijk beïnvloedbaar zijn door mensen in de omgeving.
- Nieuwe situaties of wijzigingen, zoals verhuizing of zwangerschap, worden niet doorgegeven.
- Vaak heeft een ander familielid, bijvoorbeeld één of beide ouders, ook een LVB.
- Er is meestal sprake van problemen op meerdere levensgebieden.



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

BELANGRIJKSTE SIGNALLEN OVER SOORT SCHULDEN EN FINANCIËLE VAARDIGHEDEN:

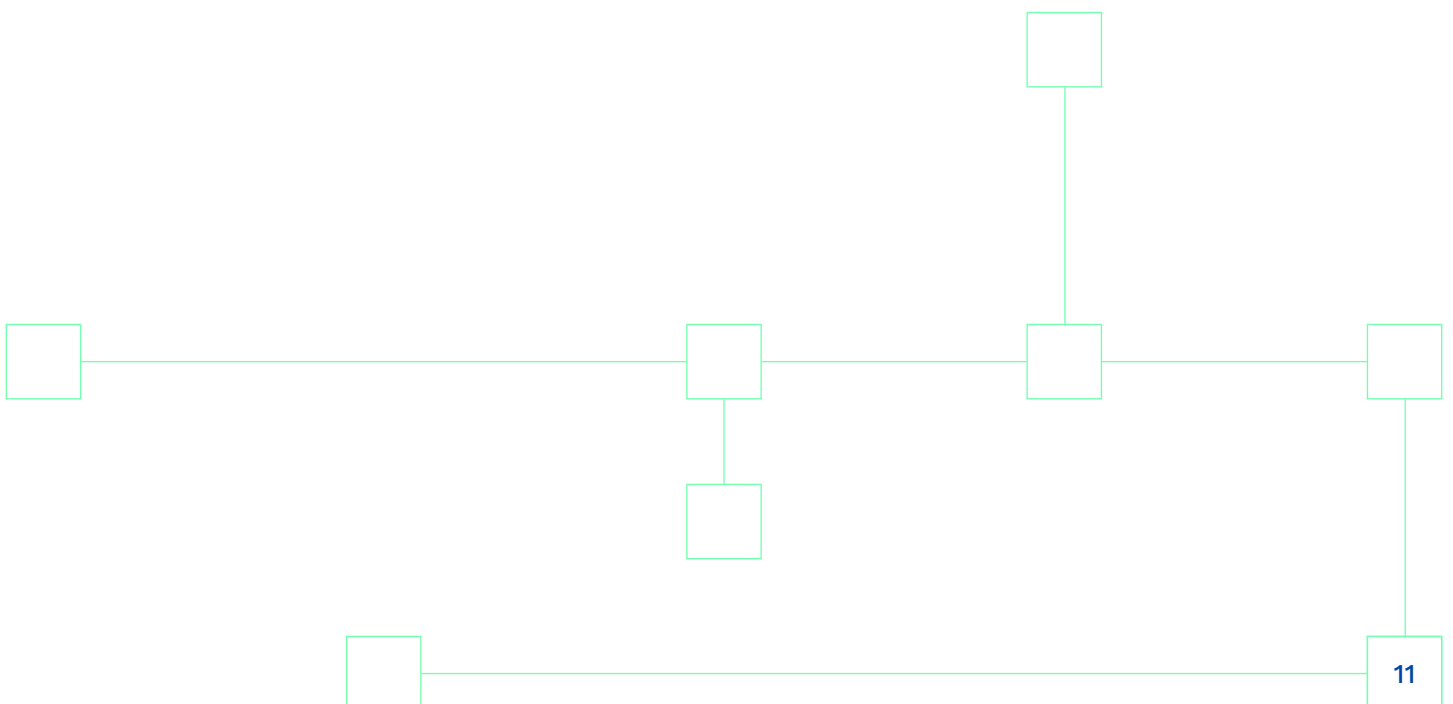
- Gestuurd zijn: noodzaak zelf niet inzien van de aanvraag.
- Niet in staat zijn om alle benodigde papieren aan te leveren of formulieren in te vullen.
- Geen goed besef van de hoogte van maandelijks inkomen en uitgaven.
- Geen goed besef van en gevoel voor de waarde van geld.
- Ernst niet inzien van rekeningen niet betalen of contracten afsluiten.
- Specifieke schulden:
 - Veel telefoonabonnementen.
 - Kopen op afbetaling.
 - Fraude schulden.
 - Boetes.
 - Uitkeringsschulden (verkeerd ingevulde formulieren of maatregel, omdat de plichten niet zijn begrepen).
 - Schulden m.b.t. toeslagen.
 - Studieschulden.
 - Overbestedingsschulden.
 - Opgelicht zijn; schulden die hieruit voortkomen.
 - CAK (niet begrijpen waarom dit betaald moet worden).
- Een bewindvoerder hebben, aangesteld op psychische gronden of voor de verstandelijke beperking.
- Complexe regelgeving, o.a. aanvragen toeslagen, is te ingewikkeld.
- Geen werk kunnen behouden.
- Niet passende reactie bij (dreigende) situatie, zoals bij een ontruiming of afsluiting van gas, elektra of water.
- Ontkennen van de situatie of de schulden.
- Betalingsafspraken willen treffen die op voorhand al onhaalbaar zijn.
- Bij het doorvragen naar schulden wordt niet alles opgegeven; schulden waar een betalingsregeling voor is getroffen worden vaak niet meer als schuld gezien.
- Geen overzicht hebben over de financiën.
- Prioriteiten in betalingen worden moeilijk gesteld.
- Lastig om financiën te plannen op lange termijn.
- Post niet openen.
- Niet reageren op brieven.
- Een ongeordende administratie hebben of alleen gesorteerd op logo.
- Extra inkomsten (bv reiskostenvergoeding) worden niet besteed aan de onkosten waarvoor deze bestemd zijn.
- De schuld aan de consulent geven als de client weinig geld heeft.

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 afgemaakt 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 soms 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 betrokkene, 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. Houd wel rekening met de privacy. U kunt de casus in eerste instantie anoniem bespreken.

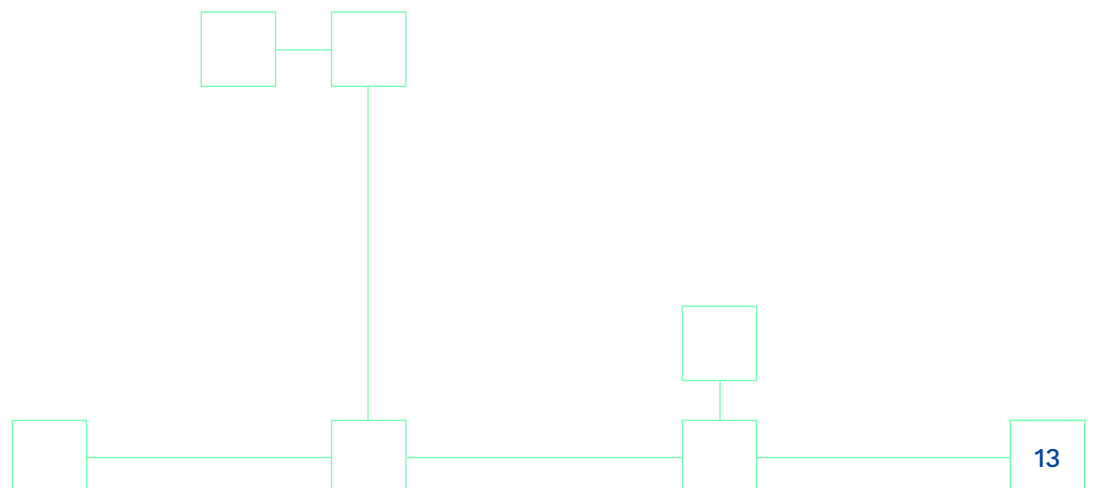


Overige aandachtspunten voor de PW-consulent:

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.
- Het is belangrijk om binnen de organisatie te kijken hoe deze doelgroep zo goed mogelijk kan worden bereikt. Laagdrempeligheid in contact 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, chat, WhatsApp, 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.
- Het borgen van de kennis en aandacht over het onderwerp LVB en schulden is essentieel. Dit kan bijvoorbeeld door:
 - casuïstiekbespreking of intervisie te houden.
 - binnen de organisatie een aandachtsfunctionaris LVB aan te stellen.
 - Bij overleggen of casuïstiekbespreking kan de aandachtsfunctionaris kennis over dit onderwerp inbrengen. Hierdoor blijft er bewustwording binnen het team over het onderwerp.
Het is belangrijk dat de aandachtsfunctionaris de kennis paraat heeft en ook up-to-date houdt.

- met enige regelmaat medewerkers te trainen op het herkennen van en omgaan met mensen met een licht verstandelijke beperking.
- Neem het onderwerp LVB op in een nieuwsbrief, bijvoorbeeld door successen op het gebied van dit onderwerp te delen.
- Er kan ook een speciale afdeling worden ingericht of een specifieke consulent worden aangewezen voor aanvragers met complexe problemen.
- Neem het onderwerp LVB op in de opleiding en laat het regelmatig terugkeren bij trainingen etc.
- Breng het onderwerp LVB ook bij andere afdelingen, zoals klantenservice en communicatie, onder de aandacht.
- Investeer in relaties met ketenpartners, bijvoorbeeld bewindvoerders, schuldhulpverlening, wijkteams, sociaal raadsleden en organisaties die specifiek mensen met een LVB ondersteunen zoals MEE, Cordaan en Pameijer, zodat er een goede samenwerking ontstaat en een eenduidige boodschap wordt verkondigd om mensen met een LVB op de beste manier te kunnen ondersteunen. Goede communicatie is erg belangrijk en het 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 consulenten 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. De caseload moet dan dus lager 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 consulenten. 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 cliënt op de juiste manier bejegend wordt. Op die manier kan veel frustratie van beide kanten worden voorkomen, onder andere doordat de cliënt op deze manier niet wordt overvraagd en er ondersteuning op maat geboden 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 vaak 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?
- In trajecten met mensen met een LVB is het belangrijk dat de professional meer de regie neemt over het traject. Deze groep kan niet alles zelf doen. Toch is het daarnaast van belang dat mensen met een LVB wel het gevoel hebben zelf ook invloed te hebben en verantwoordelijk te zijn. Dit kan door cliënten met vermoedelijk een LVB een taak te geven die haalbaar voor ze is. Op deze manier blijven ze betrokken.
- Als er echt vermoeden is van een LVB, kijk dan of je de cliënt naar de juiste hulp kunt doorverwijzen, zoals stichting MEE. Deze kan handvatten geven en bepalen wat de cliënt wel en niet kan. Hierdoor weet je wat je kan verwachten van de cliënt en welke ondersteuning er eventueel nodig is.
- Wijs bij aanvang van het traject de cliënt op het recht van onafhankelijke client-ondersteuning. Dit kunt u opnieuw doen gedurende het traject wanneer u problemen ervaart die tot een moeilijk werkbaar situatie leiden. Een cliënt heeft wettelijk recht op onafhankelijke cliënt-ondersteuning.