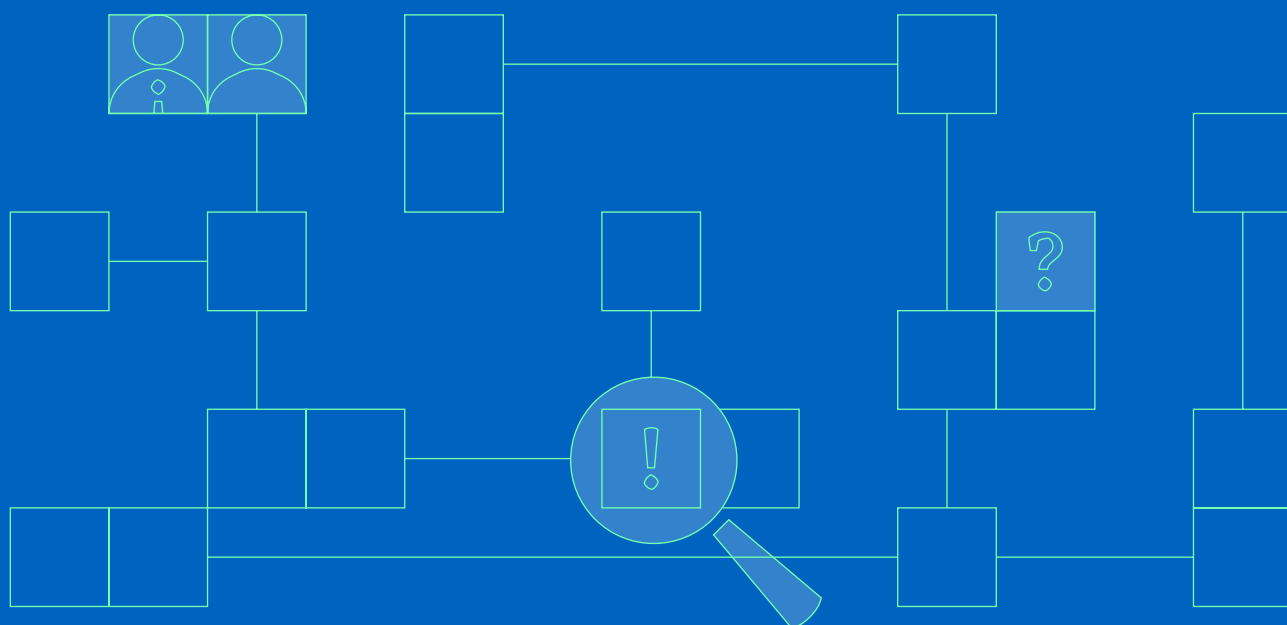


Achtergrondinformatie voor schuldhulpverleners

LVB en schulden

Signalen en passende begeleiding



Achtergrondinformatie bij de handreiking voor schuldhulpverleners 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.

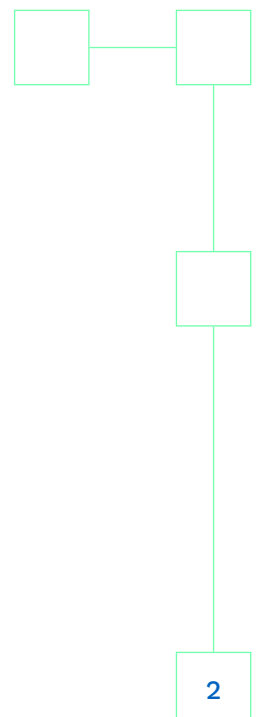
AUTEURS

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 schuldhulpverleners 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 schuldhulpverleners en LVB-deskundigen.

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

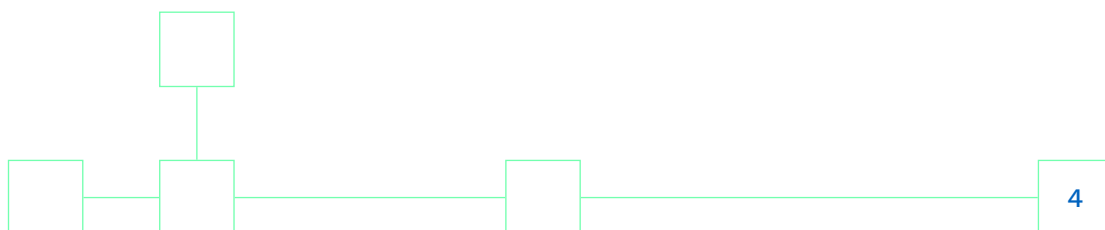
In het bijzonder willen we Inez Sandfort van Cordaan bedanken.

Roeland van Geuns
Lector Armoede Interventies



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inhoudsopgave	4
1. Aanleiding	5
2. Kenmerken van een LVB	7
3. Signalen van een LVB	10
4. Het herkennen van een LVB, en dan?	13
5. Tips in de omgang met mensen met een LVB	15
6. Aandachtspunten	18
7. Overige informatie en relevante links	20
Literatuurlijst	23
Bijlage 1	24
Verschillen en overeenkomsten tussen mensen met een licht verstandelijke beperking en andere groepen	
Bijlage 2	27
Schaarste, of waarom het zo lastig is om met weinig geld rond te komen	



1. Aanleiding

De groep mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB)¹ krijgt steeds meer aandacht (Woittez, Putman, Eggink & Ras, 2014). Dit komt doordat een steeds groter deel van deze groep niet meer mee kan komen. Mensen met een LVB lopen hierdoor een groot risico op maatschappelijke uitsluiting. Drie belangrijke oorzaken hiervoor zijn: de steeds complexer wordende samenleving, de terugtrekkende beweging van zorg en welzijn als gevolg van de terugtrekkende overheid (Woittez et al., 2014) en de grotere nadruk op zelfredzaamheid. De terugtrekkende overheid hanteert steeds meer het uitgangspunt dat de burger 'zelf actief moet zijn en eigen verantwoordelijkheid moet nemen' (Teeuwen, 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 cliënten mogelijk een LVB hebben. Mogelijk ligt dit aandeel in de SHV echter nog 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.

Om beter maatwerk te kunnen leveren, is het van belang dat de beperkingen waar mensen met een LVB mee te maken hebben, tijdig worden herkend en dat schuldhulpverleners weten hoe passende hulp en ondersteuning kan worden geboden. Als mensen met een LVB niet als zodanig worden herkend, wordt nogal eens onterecht aangenomen dat ze niet willen meewerken om hun schulden aan te pakken (MEE, 2014). Terwijl het vaak een kwestie is van niet kunnen: het ontbreekt deze groep regelmatig aan de noodzakelijke vaardigheden en capaciteiten (MEE Zuid-Holland Noord, 2015). De brieven en formulieren zijn veelal te ingewikkeld (Woittiez et al., 2014). Als schuldhulpverleners en andere mensen in de directe omgeving minder hoge eisen stellen, dan hoeven mensen met een LVB niet te doen alsof ze alles begrijpen of kunnen (De Borg, 2009).

Daarnaast overzien mensen met een LVB hun eigen problemen niet (Teeuwen, 2012). Als de verstandelijke beperking niet wordt herkend door medewerkers of mogelijk zelfs genegeerd, 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 dat de omgeving op de hoogte is van hun mogelijkheden en beperkingen, zodat daarmee rekening wordt gehouden (CCV, 2016). Door het geven van passende ondersteuning kunnen frustratie en onbegrip (Vrij & Kaal, 2015) van zowel de schuldhulpverlener als mensen met een LVB worden

voorkomen. Daarnaast kan een passende begeleiding bijdragen aan een effectievere ondersteuning, onder andere doordat uitval uit het schuldhulpverleningstraject of al in de voorfase wordt voorkomen.

Het is belangrijk dat schuldhulpverleners zich in het contact met mensen met een LVB realiseren dat het gaat om een combinatie van een blijvend laag IQ én een (zeer) lage sociaal-emotionele ontwikkeling. Je ziet een volwassene voor je maar je hebt in feite te maken met een kind dat functioneert op een gemiddeld cognitief niveau van een 7 tot 12-jarige en soms nog lager (Vrij & Kaal, 2015). De sociaal-emotionele ontwikkeling loopt soms nog verder achter (Vrij & Kaal, 2015). Een cliënt met een LVB is veelal hooguit trainbaar en niet of sterk verminderd leerbaar. Het is daarom nodig dat de schuldhulpverlener zijn of haar handelen aanpast aan cliënten 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 schuldhulpverleners die werken met mensen met een LVB en schulden handvatten te geven die kunnen helpen bij het bieden van passende ondersteuning aan deze groep.

LEESWIJZER

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de definitie van een LVB en de algemene kenmerken die hierbij horen. Vervolgens beschrijft hoofdstuk 3 de signalen waaraan een LVB mogelijk herkend kan worden. In hoofdstuk 4 leggen we uit wat de professional zelf kan doen om een LVB te herkennen en wanneer een deskundige moet worden ingeschakeld. In hoofdstuk 5 geven we een aantal tips voor de omgang met mensen met een LVB. In hoofdstuk 6 worden verschillende aandachtspunten op organisatie- en medewerkersniveau genoemd om deze groep zo goed mogelijk te kunnen bereiken en ondersteunen. Tot slot geeft hoofdstuk 7 meer informatie om 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).

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).

CASUS 3

'Op basis van een melding van huurachterstand kwamen wij bij een alleenstaande man, die niet alleen meerdere schulden bleek te hebben, maar ook moeite met het vinden en vasthouden van werk, met zijn dag- en nachtritme, met sociale contacten en met het bijhouden van zijn huishouden. In eerste instantie lijkt er sprake van diverse psychische klachten. Gaandeweg de begeleiding ondergaat hij een IQ-test en gesprekken met psychologen, o.a. samen met zijn ouders. Daar blijkt uit dat er sprake is van een LVB. Hierdoor kon veel van wat er steeds misgaat in zijn leven, en zijn machteloze gevoel daarbij, worden verklaard.' (Schuldhulpverlener)

SCHAARSTE

Mensen kunnen onder bepaalde omstandigheden, zoals het hebben van schulden en de stress die daarmee samenhangt, over minder denkvermogen beschikken. 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

‘Een gezin had zich aangemeld bestaande uit vader, moeder en twee tienerkinderen. Beide ouders bleken een LVB te hebben (tijdens het traject is de diagnose gesteld). Vader was ZZP-er en in de crisis werden zijn opdrachten minder. Er ontstond een hypotheekschuld en de woning is uiteindelijk met een restschuld verkocht. Het gezin is naar een huurwoning verhuisd. Door alle veranderingen raakten zij de grip kwijt en nam de schuldenlast behoorlijk toe. Het nakomen van afspraken bij de schuldhulpverlening ging moeizaam en ook het contact met de bewindvoerder verliep moeizaam. Uiteindelijk gaven de ouders toe het moeilijk te vinden om alle ballen in de lucht te houden en stemden in met het voorstel, dat al meerdere malen gedaan was, om hulp in te schakelen. Begeleiding van MEE droeg bij aan de continuïteit en het contact met de instanties. Ook hebben zij de diagnose kunnen stellen wat duidelijkheid schept.’ (Schuldhulpverlener)

3. Signalen van een LVB

Dit hoofdstuk gaat in op de belangrijkste signalen waaraan schuldhulpverleners 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.



SIGNALEN DIE HET MAKKELIJKST VAST TE STELLEN OF HET MEEST ZICHTBAAR ZIJN VOOR SCHULDHULPVERLENERS IN HET CONTACT MET CLIËNTEN:

- Laag opleidingsniveau, MBO1 of lager.
- Gestuurd zijn; geen eigen schuld/verantwoordelijkheid ervaren.
- Afspraken niet nakomen.
- Niet, te laat of op de verkeerde dag op de afspraak komen.
- Moeite hebben met gevolgen overzien op langere termijn. Korte termijn gericht gedrag.
- Consequenties van eigen handelen niet kunnen overzien.
- Zelfoverschatting: ze denken de financiën wel op orde te hebben en dat ze zelf alles kunnen regelen.
- Eigen aandeel van de problemen en schulden niet inzien.
- Geen werk kunnen behouden.
- Geen goed besef van de hoogte van het maandelijks inkomen en de uitgaven.
- Geen goed besef van de waarde van geld.
- Korte spanningsboog.
- Niet gesorteerde of ongeopende post hebben of juist nauwkeurig gesorteerd op logo.
- Alsmear niet de formulieren invullen die gevraagd worden.
- Klein of geen netwerk hebben.
- Opvallend onverzorgd eruitzien of juist opvallend (duur) verzorgd.
- Veel telefoonabonnementen hebben.
- Boetes hebben.
- Sociaal wenselijk antwoorden op vragen geven.

- Telkens dezelfde vragen stellen of niet doorvragen.
- Geen structuur in verhaal aanbrengen, spelfouten maken en fonetisch schrijven.
- Humor niet begrijpen.
- Makkelijk beïnvloedbaar zijn door mensen in de omgeving.

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.
- Moeite hebben met het inzien van oorzaak-gevolg verbanden.
- Moeite met het filteren van informatie.



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).
- 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.
- Hoofd- en bijzaken door elkaar halen.
- Weinig tot geen vragen stellen.
- In contact steeds één onderwerp eruit pikken waar continu op terug wordt gekomen tijdens het gesprek.



GEDRAG

- Ontwijken van vragen en opdrachten.
- Te meegaand gedrag tonen.
- Schuld buiten zichzelf leggen.
- Moeite hebben om op eigen handelen te reflecteren.
- Overall 'nee' of 'ja' op zeggen.
- Impulsief gedrag tonen: eerst doen en dan pas denken.

SOCIAAL

- Niet onthouden, begrijpen of foutief hanteren van sociale regels, waardoor ongepast sociaal gedrag wordt vertoond.
- Weinig inlevingsvermogen of empathie.
- Andermans gedrag kopiëren.
- Relaties met hulpverleners, werkgevers, etc. moeilijk kunnen onderhouden.



EMOTIONEEL

- Veel stress ervaren.
- Negatief denken over zichzelf, faalangst.
- Ongeremd zijn in emoties, bijvoorbeeld snel boos of gefrustreerd worden. Weinig rekening houden met mate van gepastheid in situaties.
- Angst om voor 'dom' aan te worden gezien.
- Veel wantrouwen hebben richting hulpverleners.



CASUS 5

'Een alleenstaande vrouw van 30 jaar met 2 kinderen had zich gemeld voor schuldhulpverlening. Na het aanmeldgesprek heeft er een intakegesprek plaatsgevonden en werd de schuldhulpverlening toegekend. Tijdens het stabiliseren kwamen wij erachter dat ze nog snel voor de toekenning een hele nieuwe inboedel had aangeschaft bij een postorderbedrijf. In het gesprek daarover bleek mevrouw zich van geen kwaad bewust en zag de gevolgen niet van haar handelen. Ze raakte helemaal overstuurd toen we haar uitlegden dat dit een reden zou kunnen zijn om haar traject te sluiten. Dit heeft ons doen twijfelen aan haar IQ en haar handelingsvermogen. Uiteindelijk kwam naar boven dat ze een IQ had van rond de 70. Dit heeft ons doen besluiten om haar wel op te nemen in de schuldhulpverlening met de voorwaarde dat ze onder bewind ging.' (Schuldhulpverlener)

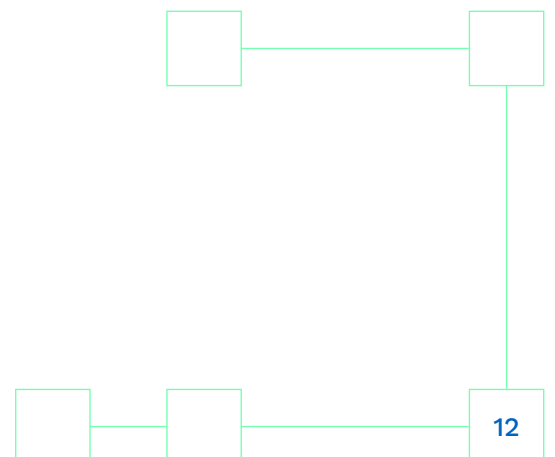


SCHULDEN

- Soort schulden zijn bijvoorbeeld veel telefoon-abonnementen hebben of kopen op afbetaling.
- Gevoelig zijn voor oplichting.
- Het hebben van een bewindvoerder, aangesteld op grond van psychische toestand of verstandelijke beperking.
- Een ongeordende administratie hebben.
- Snel impulsieve aankopen doen.
- Lastig vinden om financiën te plannen op lange termijn.
- Weerstand tegen het uit handen geven van de administratie.

CASUS 6

'Een klant van mij had een zeer ongeordende administratie. Zij had het tijdens de gesprekken constant over haar ex-partner en het feit dat hij ook schulden heeft. Zij vond het erger dat hij schulden had dan dat zij zelf schulden had. Uiteindelijk werd duidelijk dat zij enorm afhankelijk was van haar ex-partner, zonder hem redde zij zich niet in de samenleving. Het bleek dat zij verder niemand om zich heen had. Dit zorgde ervoor dat zij steeds geld gaf aan haar ex-partner, waardoor zij nog verder in de problemen was gekomen. Uiteindelijk is een traject met een zorgteam opgestart en toen bleek dat mevrouw een zeer laag IQ heeft en structurele begeleiding nodig is.' (Schuldhulpverlener)



4. Het herkennen van een LVB, en dan?

Wanneer u op basis van de signalen uit hoofdstuk 3 vermoedt dat er bij uw cliënt 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 SCHULDHULPVERLENERS 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 schuldhulpverleners 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 schuldhulpverleners 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.

Schuldhulpverleners 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 maken samen met de cliënt.

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 wegeven 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.

CASUS 8

'Ik heb een jongen in mijn caseload van 27 jaar. Hij heeft pas één jaar een eigen woning. Daarvoor heeft hij veel bij vrienden gewoond, hij is al op jonge leeftijd uit huis gegaan. Thuis waren er altijd problemen met geld, naast allerlei andere problemen. De middelbare school heeft hij niet afgemaakt, hij heeft een klein netwerk. Hij heeft schulden en heeft zich gemeld voor schuldhulp op aanraden van de woningbouwvereniging. We hebben begeleiding vanuit de WMO ingezet waardoor er serieus naar hem gekeken wordt en hij ondersteuning krijgt die hij nodig heeft. Dit brengt rust in zijn situatie.' (Schuldhulpverlener)

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

CASUS 9

‘Wanneer cliënten aangemeld worden of zichzelf aanmelden voor schuldhelp, kan het een heel proces zijn om over hun schaamte heen te komen. Er is daarbij vaak al een hoop gebeurd. Ze moeten een stukje zelfregie uit handen geven als ze tot de schuldhelpverlening worden toegelaten. Dat vinden ze meestal heel lastig. Je moet proberen om het vertrouwen te winnen van de cliënt. Dan is er vaak veel minder strijd. Dit is echter wel iets wat vanuit jou moet komen en waar je hard aan moeten werken. Wees je hiervan bewust als professional.’ (Schuldhelpverlener)

COMMUNICATIE

- Vermijd omgevingsstimuli: creëer zoveel mogelijk rust tijdens de afspraak door de cliënt op kantoor in een ruimte apart te ontvangen. Vraag bij een huisbezoek of de TV uit kan.
- Bij huisbezoek zijn er vaak kinderen aanwezig; spreek bijvoorbeeld af in een buurthuis waar ook plek is voor de kinderen of houdt rekening met de afleiding door extra tijd in te plannen.
- Vermijd spreekwoorden, beeldspraak, sarcasme, humor en ironie. Dit kan verkeerd begrepen worden of letterlijk worden opgevat.
- Bied het gesprek structuur door één onderwerp te bespreken of één opdracht tegelijk 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.
- Stel één vraag per keer, meerdere vragen in één zin stellen is verwarrend.
- Gebruik één boodschap per zin.
- Geef niet meer dan twee keuzemogelijkheden.
- Maak zoveel mogelijk gebruik van plaatjes, tekeningen en pictogrammen.
- Herhaal regelmatig, tot de boodschap ‘inslijt’.
- Check vaak of de boodschap begrepen is; laat de cliënt in zijn eigen woorden herhalen wat je hebt uitgelegd. Vraag dus niet of de cliënt het verhaal heeft begrepen.
- Maak samen een overzicht van de afspraken hoe je dingen wilt gaan doen; schrijf ze op. Visualeren kan helpen.
- Schrijf brieven en e-mails in eenvoudige taal.
- Maak bij schriftelijke communicatie gebruik van kopjes, nummers, onderstrepen etc. om overzicht te creëren.
- Zorg voor een duidelijke gespreksagenda.





HOUDING

- Heb een open houding. Vraag bij de start van het gesprek of de cliënt nog vragen heeft en begin het gesprek met het beantwoorden van die vragen.
- Benadruk de beperking niet en behoud waar mogelijk de basishouding.
- Wees betrouwbaar en voorspelbaar in je gedrag, onder andere door duidelijk te zijn over wat je verwacht van de cliënt.
- Werk samen in het traject. Je creëert zo momenten om de cliënt positieve feedback te geven.
- Het duurt vaak even om een goede relatie op te bouwen en om het vertrouwen te winnen van iemand met een LVB. Als de relatie eenmaal goed is dan blijft het veelal goed. Consequent zijn helpt bij het opbouwen van een goede relatie.

CASUS 10

‘Vertrouwen opbouwen is belangrijk in de relatie met een LVB-client. 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-clienten zijn vaak al veel 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 cliënt te doen of samen iets te doen. Denk hierbij aan samen post open maken en sorteren of naar een schuldeiser bellen. Hiermee worden vaak ook negatieve ervaringen met andere hulpverlening weggenomen: Hij /zij doet écht iets voor mij.’ (Schuldhelpverlener)

- Laat bij agressie of boosheid de cliënt even uitzaden. Geef even de ruimte aan het gevoel van de cliënt. Vaak neemt de boosheid hierdoor een stuk af als er even stoom af kan worden geblazen. Pas wel op dat je niet teveel ruimte geeft, dit kan averechts werken.
 - Dit kan je doen door duidelijke grenzen aan te geven en een tijdsverwachting: ‘Ik geef je 3 minuten om alles te zeggen wat je wilt, zonder dat je scheldwoorden gebruikt.’

- Je kunt ook aangeven dat je de boosheid ziet. Daarmee geef je erkenning zonder per se begrip te hoeven hebben. “Je bent daar boos over, hè? Wat is het precies waarover je boos bent?” Daarmee kan je het gesprek leiden naar de feiten in plaats van dat het in de emoties blijft hangen.
- Wees ondersteunend en bied wat extra hulp.
- Geef de cliënt het gevoel dat er altijd vragen gesteld mogen worden, wees daarom toegankelijk voor de cliënt.

CASUS 11

‘Soms durven ze niet naar schuldhulpverlening; ze weten dan niet wat ze te wachten staat en zijn bang. Ik teken altijd in een plaatje hoeveel ze kwijt zijn aan schulden wanneer ze naar SHV gaan. Vaak is dat veel minder dan wat ze nu doen. Daarbij maak ik het sociaal, ik geef aan dat anderen het ook doen. Dit werkt drempelverlagend.’ (Ambulant begeleider)

BEJEGENING

- Oordeel niet, en neem de cliënt serieus.
- Waak voor overschatting, stel je eigen verwachtingen bij.
- Waak ook voor onderschatting. Mensen met een LVB kunnen minder vaardig zijn op het ene terrein, maar heel vaardig op het andere.
- Herhaal de gegeven informatie en herinner aan afspraken, bijvoorbeeld door een sms’je de dag van te voren.
- Maak een stappenplan voor ‘ingewikkelde’ opdrachten, rafel deze opdrachten in kleine stapjes uiteen. Doe dus niet alles tegelijk.
- Investeer in de relatie met de cliënt, doe iets concreets voor de cliënt.
 - Bijvoorbeeld door de cliënt persoonlijk aan te schrijven: ‘Hoe gaat het met jou? Ik zou graag dit van je ontvangen. Alvast bedankt!’
 - Begin de mail met hoe iemands vakantie was en ga daarna pas in op wat je van iemand nodig hebt.
 - Als je de cliënt ziet kan je het gesprek met een persoonlijke vraag beginnen. Bijvoorbeeld hoe het met de kinderen gaat of laat de cliënten even praten over het nieuws of iets anders dat ze hebben meegemaakt.



- 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 cliënt.

VOORBEELD

Voorbeelden van complexe zaken voordoen:

- Telefoongesprekken met schuldeisers
- Ordenen van administratie
- Inkomsten doorgeven aan UWV

Soms is naast de cliënt zitten al voldoende. Er speelt vaak angst en aansporing en bevestiging van iemand die ernaast zit is dan voldoende om het zelf op te pakken. Er naast zitten geeft de professional ook gelegenheid om de cliënt te complimenteren.

- Geef regelmatig feedback op positief gedrag, bijvoorbeeld door complimenten te geven als iemand snel reageert of het goed heeft gedaan.
- Bouw controlemomenten in bij opdrachten. Kijk of de opdrachten goed gaan.
- Benoem positieve punten, geef aan wat goed gaat en wat wel lukt.
- Zorg zoveel mogelijk voor één contactpersoon.
- Herhaal de gegeven informatie en herinner aan afspraken, bijvoorbeeld door een sms'je de dag van te voren.

CASUS 15

'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 van iemand met een LVB)

VOORBEELD

Voorbeelden van overzichtelijke taken en huiswerkopdrachten (die tevens aanleiding kunnen zijn voor positieve feedback en dus succeservaringen):

- Leg de bankafschriften op volgorde van volgnummer of datum.
- Verzamel alle brieven die je hebt en leg ze bij elkaar (voorafgaand aan huisbezoek).
- Leg alle brieven met hetzelfde plaatje of logo bij elkaar.

OVERIG

- Probeer indien er begeleiding, aanwezig is, bijvoorbeeld vanuit MEE of Cordaan, om daar goede contacten mee te onderhouden en te kijken of de begeleiders aanwezig kunnen zijn bij gesprekken tussen de schuldhulpverlener en de cliënt.
- Kijk of er iemand uit het netwerk aanwezig kan zijn bij gesprekken of dat iemand uit het netwerk kan helpen bij de financiën. Zijn er familie, vrienden en/of burens die ondersteuning kunnen bieden? Als er iemand is in het netwerk dan is het belangrijk dat hij of zij ook mee komt naar afspraken op kantoor, zodat je zeker weet dat het een betrouwbaar persoon is en om ervoor te zorgen dat alle afspraken helder zijn. Let er wel goed op of iemand uit het netwerk echt de kennis en vaardigheden heeft om deze hulp te bieden. Veelal is in het netwerk ook sprake van bijvoorbeeld ouders met een lager IQ. Als zij dan hulp gaan bieden kunnen de problemen soms juist erger worden.



VOORBEELD

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

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. Daarnaast kan het ook verschillen per schuldhulpverleningsorganisatie of onderstaande aandachtspunten wel of niet van belang zijn.

ORGANISATIENIVEAU

- Het is van belang om de groep zo proactief mogelijk te benaderen. Laagdrempeligheid is essentieel, het moet voor mensen met een LVB makkelijk zijn om een professional te kunnen spreken. Zorg daarnaast dat cliënten zich niet alleen via internet kunnen aanmelden, maar ook telefonisch of bij een loket. Om aanmelding via internet zo aantrekkelijk mogelijk te maken: zorg voor animaties en plaatjes.

CASUS 18

'Gemeente-breed hebben wij een aantal afspraken gemaakt omtrent integraal werken. Wanneer er beslag gelegd wordt op een uitkering of wanneer de gemeentehellingen 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.' (Medewerker gemeente)

- 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.

- 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 LVB. Belangrijk is 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 LVB.
- Investeer in relaties met ketenpartners, bv. gemeenten en organisaties die specifiek mensen met een LVB ondersteunen zoals MEE en Pameijer, zodat er een goede samenwerking ontstaat om mensen met een LVB op de beste manier te kunnen ondersteunen. Goede communicatie is erg belangrijk en het kan veel frustratie schelen tussen cliënt en professional(s) als er een eenduidige aanpak en vraag is.
- Om verschillende redenen die hierboven benoemd zijn is het belangrijk dat schuldhulpverleners meer tijd krijgen om mensen met een LVB goede ondersteuning te bieden. Veel van de tips vergen meer tijd dan bij 'reguliere trajecten'. Hoe meer LVB-clianten een organisatie of team heeft, des te meer tijd moet er dus beschikbaar zijn.

CASUS 19

‘Ik realiseer me niet altijd dat er sprake kan zijn van een LVB. Wanneer ik een casus waarmee ik vastloop dan ter sprake breng in casuïstiek en iemand oppert de mogelijkheid van een LVB, dan denk ik: “oh ja, even 6 stappen terug doen, andere aanpak.” Ook helpt het om belangstellend door te vragen; hoe kom dat nou? Vaak word je dan vanzelf wel weer wakker geschud.’ (Schuldhelpverlener)

MEDEWERKERSNIVEAU

- Als er echt vermoeden is van een LVB, is het van belang om te kijken of diagnostisch onderzoek mogelijk is en/of het toe leiden van de cliënt naar flankerende hulp, zoals MEE. De uitslag geeft vaak handvatten om te bepalen wat de cliënt wel en niet kan, wat de schuldhelpverlener dus kan verwachten van de cliënt en welke ondersteuning er eventueel nodig is.
- Probeer als professional zoveel mogelijk tijd te investeren in de relatie als je vermoedt dat de cliënt 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. 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.

- 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?
- Het organiseren van integrale sessies met verschillende hulpverleners kan hierbij helpen. Tijdens deze sessies kunnen hulpverleners weer meer begrip voor elkaar krijgen en proberen om alles op één lijn te krijgen.
- In trajecten met mensen met een LVB is het vaak 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 een taak te geven die haalbaar voor hen is. Op deze manier blijven ze betrokken.

TIP

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 sturen, om zo de ergste problemen te voorkomen.

TIP

Vergeet niet af en toe stil te staan bij wat de omgang met deze doelgroep met jou doet; 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, 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.

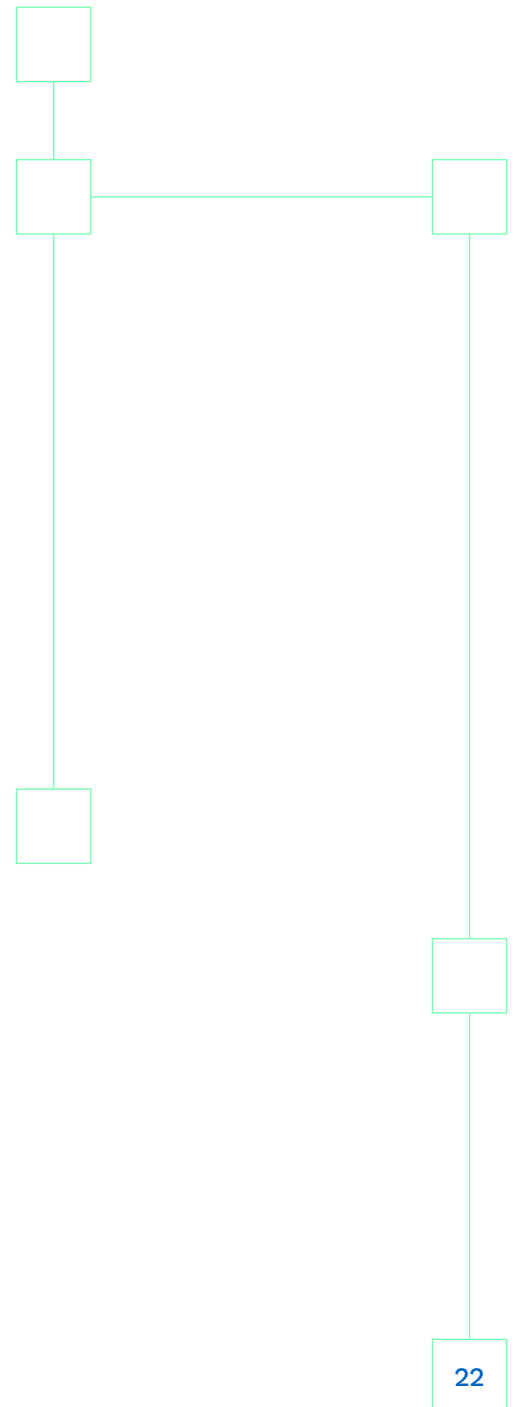
FILMS/DOCUMENTAIRES

- **'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 schuldhulpverlening op een laagdrempelige en juridisch correcte manier uitgelegd.
 - De Hogeschool van Arnhem en Nijmegen heeft onderzoek gedaan met jongvolwassenen met een LVB naar wat voor hen belangrijk is bij het omgaan met geld. Op deze **site** staan de producten van het project zoals casussen en informatiefilms.

TOOLS VOOR CLIËNTEN

- **Steffie.nl** is een website waarop (financiële) onderwerpen op een toegankelijke en aantrekkelijke manier worden uitgelegd. De website richt zich voornamelijk op mensen met een verstandelijke beperking. Steffie is een 'digitale vrouw' die onderwerpen als de IBAN, sociaal netwerk, zorgverzekering, schulden, et cetera uitlegt.
- **Oefenen.nl -module Tel je Geld.** Op Oefenen.nl kunnen cliënten online oefenen om hun basiskennis en vaardigheden te verbeteren op een laagdrempelige en interactieve manier. Niet LVB specifiek, maar wel laagdrempelig. In twaalf hoofdstukken biedt het programma hulp om goed met geld om te gaan en om schulden te voorkomen. Er wordt gewerkt aan kennis, taal- en rekenvaardigheden en digitale vaardigheden. In ieder hoofdstuk is aandacht voor reflectie op de eigen situatie. Voor iedereen die in Amsterdam of Den Haag woont zijn er extra video's gemaakt over budgethulp en extra regelingen.
- **Taalhuis** (diverse plekken): Een Taalhuis is een herkenbare, fysieke plek waar volwassenen beter kunnen leren lezen, schrijven, rekenen en omgaan met de computer. Burgers kunnen relevante cursussen volgen of zo nodig worden doorverwezen naar andere instellingen. Een Taalhuis wordt opgezet en onderhouden door lokale partners, samen met professionals en vrijwilligers.



Literatuurlijst

Beer, Y. de (2011). *De Kleine Gids*. Mensen met een licht verstandelijke beperking. Deventer: Kluwer.

Beer, Y. de (2016). *Kompas Licht Verstandelijke Beperking. Definitie, aspecten en ondersteuning*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2016). *Wegwijzer Jeugd en Veiligheid. Zicht op LVB-jongeren*. Maassluis: Insandouts communication design print.

Dam, A. & Dalen, R. (2017). *Werkwijzer gespreksvoering*. Geraadpleegd van: www.divosa.nl/werkwijzer-gespreksvoering#basishouding-en-gespreksvaardigheden.

De Borg (2013). *Hoe herken ik mensen met een licht verstandelijke beperking*. Utrecht: De Borg.

Greenspan, S., Switzky, H. N., & Woods, G. W. (2011). Intelligence involves risk-awareness and intellectual disability involves risk-unawareness: Implications of a theory of common sense. *Journal of Intellectual and Developmental Disability*, 36(4), 246-257.

Kaal, H. & Vrij, P. (2017). *Politiewerk met oog voor Licht Verstandelijke Beperking. Een handreiking voor politiemedewerkers over de omgang met verdachten en slachtoffers met een LVB*. Leiden: Hogeschool Leiden.

Kuiper, C., & Zuithof, M. (2016). Roeland van Geuns: *Veel wijkteams blijven bezig met schulden, zonder dat ze de kennis in huis hebben*. Geraadpleegd van: www.movisie.nl/artikel/roeland-geuns-veel-wijkteams-blijven-bezig-schulden-zonder-ze-kennis-huis-hebben.

MEE (2014). *Zag je het maar: een licht verstandelijke beperking is vaak niet zichtbaar, schulden wel!* Utrecht: MEE Nederland.

MEE Zuid-Holland Noord (2015). *LVB-ers die uit balans zijn. Hoe herken je ze, hoe ga je ermee om? Sociaal-emotioneel functioneren bij mensen met een licht verstandelijke beperking*. Delft: MEE Zuid-Holland Noord.

Moonen, X., & Verstegen, D. (2006). LVG-jeugd met ernstige gedragsproblematiek in de verbinding van praktijk en wetgeving. *Onderzoek en Praktijk*, 4(1), 23-28.

Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Scarcity: Why having too little means so much*. New York, NY, Verenigde Staten: Times Books/Henry Holt and Co.

Schuurman, M., Krober, H., & Verdonschot, M. (2013). *Armoede bij mensen met beperkingen. Resultaten van een onderzoek naar gevolgen voor inclusie, preventie en benodigde ondersteuning*. Nieuwegein, Dordrecht, Utrecht: Kalliope Consult, Inclusie.nu en Vilans.

Teeuwen, M. (2012). *Verraderlijk gewoon: licht verstandelijke gehandicapte jongeren, hun wereld en hun plaats in het strafrecht*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Vrij, P. & Kaal, H. (2015). *Licht verstandelijke beperking in detentie. Een handreiking voor medewerkers van DJI in de omgang met gedetineerden met een LVB*. Leiden: Hogeschool Leiden.

Wit, M. de, Moonen, X., & Douma, J. (2012). *Richtlijn Effectieve Interventies LVB: Aanbevelingen voor het ontwikkelen, aanpassen en uitvoeren van gedragsveranderende interventies voor jeugdigen met een licht verstandelijke beperking*. Utrecht: Landelijk Kenniscentrum LVG.

Woittez, I., Putman, L., Eggink, E., & Ras, M. (2014). *Zorg beter begrepen. Verklaringen voor de groeiende vraag naar zorg voor mensen met een verstandelijke beperking*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.

Zoon, M. (2013) Kenmerken en oorzaken van een licht verstandelijke beperking. Nederlands Jeugd Instituut. Geraadpleegd van: www.zat.nl/nji/dossierDownloads/LVB_Kenmerken_en_oorzaken.pdf.

Bijlage 1

Verschillen en overeenkomsten tussen mensen met een licht verstandelijke beperking en andere groepen

Meer kennis over een LVB geeft meer inzicht in cliënten en hun gedrag. Maar de LVB alleen bepaalt niet iemands vermogen om te participeren. Ook persoonlijke factoren en externe factoren zoals stigmatisering spelen hierbij een rol (Divosa, 2016). Daarnaast roept meer kennis over een LVB vaak ook de vraag op: Waarin verschilt deze groep van andere groepen waar schuldhulpverleners mee te maken krijgen?

Deze bijlage helpt schuldhulpverleners 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 te regelen;
- Moeite met computerwerk en solliciteren;
- Regelmatig te laat komen of niet komen opdagen voor een afspraak (Lezen & Schrijven, 2017; IWW, 2017).

Mensen die laaggeletterd zijn hoeven geen LVB te hebben; het kan ook zijn dat ze de taal onvoldoende beheersen waardoor zij moeite hebben om zichzelf te redden in de samenleving.

NIET-AANGEBOREN HERSENLETSEL

Niet-aangeboren hersenletsel (NAH) kan ontstaan door iets buiten het lichaam (bijvoorbeeld een ongeluk of val van de trap) of binnen het lichaam (bijvoorbeeld een hersenbloeding of vergiftiging). NAH kan leiden tot een beperking in het bewegen, in het denken (geheugen, begrip, taalvaardigheid en schrijven) en zelfs tot karakterverandering (SIGRA, 2017). Bij NAH is er sprake van een 'breuk in de levenslijn', waardoor het levenspatroon van iemand verandert. Dit heeft invloed op onder andere de relaties, het werk en de toekomstverwachtingen (IWW, 2017).

Door NAH kan afasie ontstaan. Mensen met afasie hebben moeite met het vinden van de juiste woorden waardoor er stiltes kunnen vallen. Ook gebruiken ze vaak dezelfde woorden en soms verkeerde woorden, terwijl ze wel denken dat ze de juiste woorden gebruiken (SIGRA, 2017). Naar schatting hebben ongeveer 650.000 mensen in Nederland een NAH (IWW, 2017).

NAH valt onder andere te herkennen aan de volgende signalen:

- Ontbreken van inzicht in de eigen grenzen, gebrek aan reële verwachtingen;
- Veranderingen in het functioneren van de zintuigen;
- Iets niet meer kunnen wat vroeger wel kon;
- Passief en ongeïnteresseerd zijn;
- Vastlopen in bekende situaties (IWW, 2017; Kennisplein Gehandicaptensector, n.d.).

Bij een NAH is er iets gebeurd waardoor de hersenen beschadigd zijn en is de beperking dus niet aangeboren. Er is iets heftigs gebeurd in iemands leven waardoor diegene niet meer in staat is te functioneren zoals voorheen.

Dit is vaak emotioneel erg belastend, ook voor de omgeving. Mensen met een LVB worden hiermee geboren, terwijl een NAH mensen overkomt. Beide groepen kunnen echter moeite hebben met dezelfde zaken als:

- zelfstandig functioneren.
- dingen onthouden.
- de digitale samenleving (SIGRA, 2017).

AUTISME

Bij een autismespectrumstoornis (ASS) wordt de ernst op twee gebieden gespecificeerd: de sociale communicatie en beperkt, repetitief gedrag. Mensen met autisme hebben vaak moeite met de term stoornis en spreken liever van autisme. Mensen met autisme kunnen vaak lastig aan omgevingseisen voldoen. Dit kan veel stress opleveren. Van de groep mensen met autisme heeft dertig procent een verstandelijke beperking. Het grootste deel van de groep heeft een normale tot hoge intelligentie (Divosa, 2016).

Mensen met autisme hebben vaak meer tijd nodig om informatie te kunnen verwerken. Ook hebben ze vaak een grote behoefte aan structuur, zijn ze overgevoelig voor prikkels (geluid, licht en aanraking) en hebben ze moeite met het onderscheiden van hoofd- en bijzaken. Ook kan het lastig voor ze zijn om oogcontact te maken. Soms hebben mensen met autisme moeite met het begrijpen van lichaamstaal, moeite met veranderingen en moeite met het onderhouden van sociale contacten (Divosa, 2016; SIGRA, 2017).

OVEREENKOMSTEN TUSSEN GROEPEN

De verschillende beperkingen, die hierboven zijn beschreven, kunnen met dezelfde signalen gepaard gaan in het contact tussen professional en cliënt. Het is belangrijk om je hier als professional extra bewust van te zijn. Overeenkomstige signalen kunnen zijn:

- Een cliënt lijkt niet gemotiveerd.
- Een cliënt komt steeds niet naar afspraken of komt steeds te laat.
- Een cliënt komt de afspraken niet na (zoals het invullen van formulieren).
- Een cliënt reageert anders dan jij verwacht.
- Een cliënt legt de schuld van de problemen steeds buiten zichzelf.
- Een cliënt geeft onsamenhangende 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!