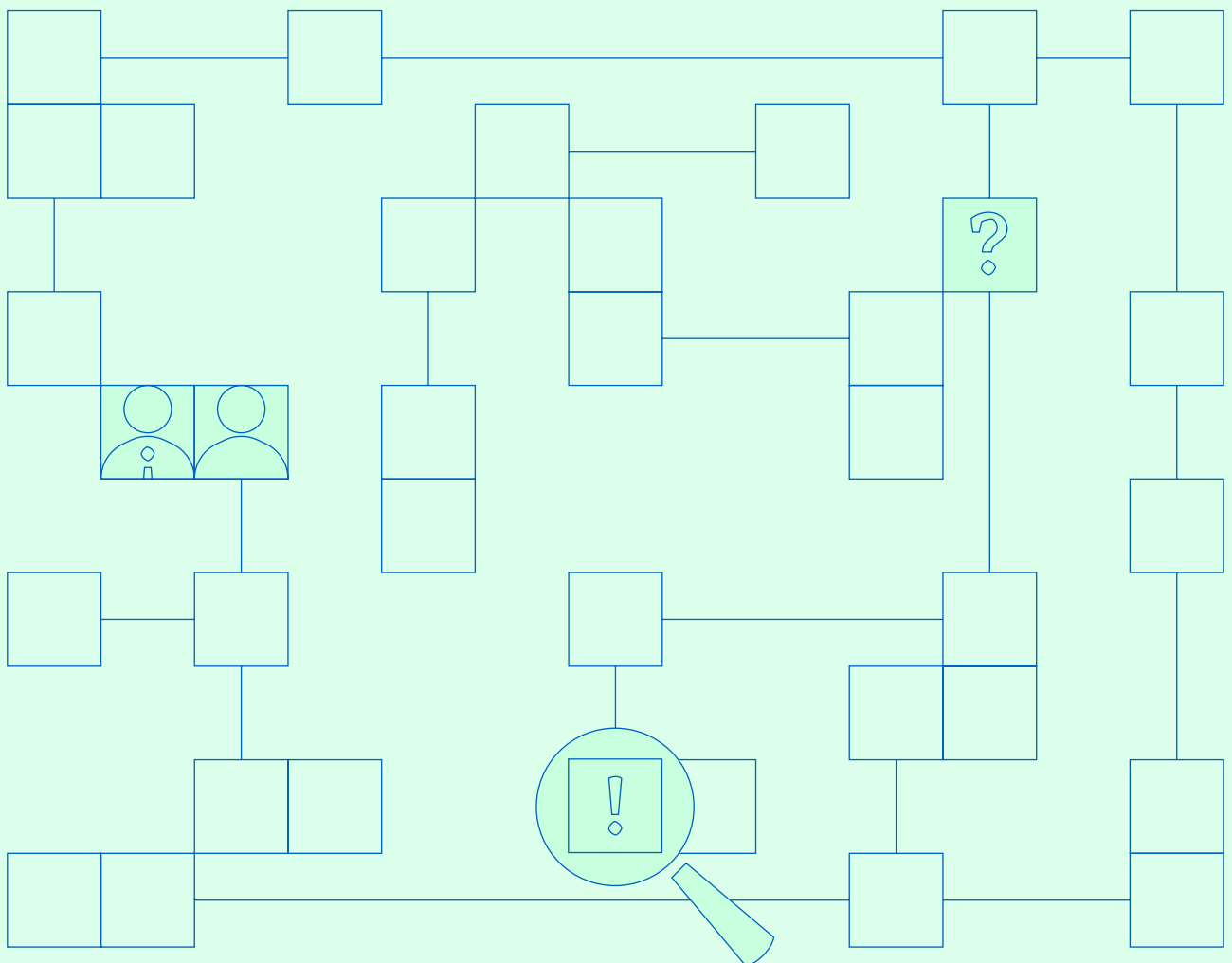


LVB en schulden

Signalen en passende begeleiding

Handreiking voor schuldhulpverleners 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.

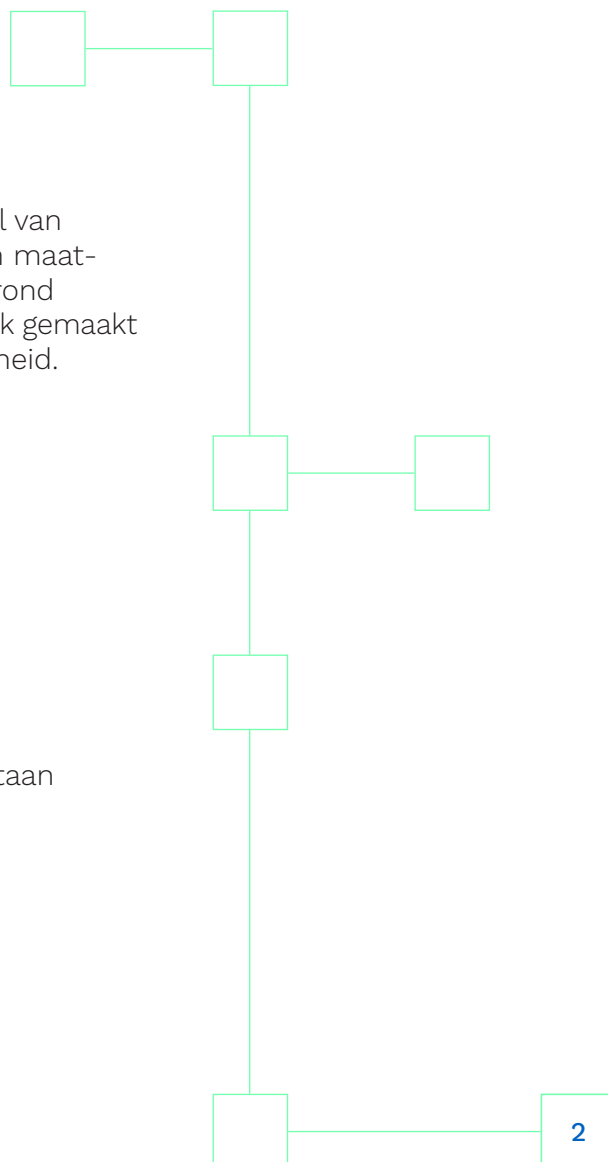
AUTEURS

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 schuldhulpverlener 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 verwacht 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 SCHULDHULPVERLENER:

‘Op basis van een melding van huurachterstand kwamen wij bij een alleenstaande man. Hij bleek niet alleen meerdere schulden te hebben, maar ook zijn administratie was een chaos. Daarnaast speelden er andere problemen. Hij had veel moeite met het vinden en vasthouden van werk en met zijn dag- en nachtritme. Daarbij had hij een heel klein netwerk. Hij had weinig contact met familie en vrienden. In eerste instantie leek er alleen sprake van diverse psychische klachten. Na verloop van tijd bleek dat er naast deze klachten ook sprake was van een LVB. Hierdoor kon veel van wat er steeds misgaat in zijn leven, en zijn machteloze gevoel daarbij, worden verklaard. Ook konden we daarna de begeleiding bieden die bij hem paste.’ (Schuldhulpverlener)

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.
- Geef het gesprek een duidelijke structuur door één onderwerp te bespreken of één opdracht tegelijk te geven. Gebruik ook één boodschap per zin. En stel één vraag per zin, meerdere vragen in één zin stellen is verwarrend.
- Leg onderwerpen stapsgewijs uit. Stel checkvragen: wat ga je nu doen?
- Vermijd spreekwoorden, beeldspraak, sarcasme, humor en ironie. Dit kan verkeerd begrepen worden of letterlijk worden opgevat en daarmee kan het vertrouwen worden geschaad..
- Pas het tempo van je communicatie aan: praat rustig en wees geduldig. Geef de cliënt de tijd om na te denken.
- Maak zoveel mogelijk visueel. Maak bv. gebruik van plaatjes, schema's, verbindende lijnen, tekeningen en pictogrammen.
- 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.

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.
- Wees vriendelijk en niet te formeel.
- Benadruk de beperking niet en behoud waar mogelijk de **basishouding**.
- Wees betrouwbaar en voorspelbaar in je gedrag; houd je aan afspraken. Wees duidelijk in wat je verwacht van de cliënt, en wat de cliënt van jou kan verwachten en wees consequent. Dit helpt bij het opbouwen van een vertrouwensband.
- 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.
- Wees ondersteunend en biedt wat extra hulp door bijvoorbeeld iets voor iemand te regelen.
- Wees toegankelijk en bereikbaar en geef de cliënt het gevoel dat er altijd vragen gesteld mogen worden.

BEJEGENING

- Toon empathie; geef ruimte aan het gevoel van de client.
- 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. Dit kan je doen door bijvoorbeeld duidelijke grenzen aan te geven en een tijdsverwachting: 'Ik geef je nu drie minuten om alles te zeggen wat je wilt, wel zonder dat je scheldwoorden gebruikt'. Wat ook kan is dat je aangeeft 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 respectvol, oordeel niet, en neem de cliënt serieus.
- Waak voor overschatting, stel je eigen verwachtingen bij en zet in op een laag niveau, opschalen kan makkelijker dan afschalen.
- Waak ook voor onderschatting. Mensen met een LVB kunnen minder vaardig zijn op één terrein, maar heel vaardig op een ander terrein.

COMMUNICATIE

- Vermijd omgevingsstimuli; creëer zoveel mogelijk rust tijdens het gesprek. Soms zijn er kinderen aanwezig. Houd rekening met de afleiding door extra tijd in te plannen.
 - Luister aandachtig en vraag door.
 - Geef niet meer dan twee keuzemogelijkheden.
 - Herhaal de boodschap, deze moet vaak “inslijten”. Gebruik hierbij dan het liefst ongeveer dezelfde bewoordingen, anders is het mogelijk lastig te herkennen voor de betrokkene. 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 wat je hebt uitgelegd. Vraag dus niet of de cliënt het verhaal heeft begrepen.
 - Schrijf brieven en e-mails in eenvoudige taal.
 - Maak bij schriftelijke communicatie gebruik van kopjes, nummers, onderstrepen etc. om overzicht te creëren.
- Wees duidelijk; leg bv. duidelijk uit waarom bepaalde financiële zaken niet kunnen.

BEJEGENING

- Wees behulpzaam: herhaal de gegeven informatie en herinner aan afspraken, bijvoorbeeld door een sms'je de dag van te voren.
- Probeer zoveel mogelijk een vertrouwensband met de cliënt op te bouwen. Investeer dus in de relatie met de cliënt. Bijvoorbeeld door:
 - de cliënt persoonlijk aan te schrijven: 'Hoe gaat het met jou? Ik zou graag dit van je ontvangen. Alvast bedankt'.
 - zoveel mogelijk aan te sluiten bij de cliënt. Probeer zoveel mogelijk het gevoel te geven dat je hem of haar wilt begrijpen.
 - de mail te beginnen met hoe iemands vakantie was en daarna pas in te gaan op wat je van iemand nodig hebt.
 - het gesprek even met een persoonlijke vraag beginnen wanneer je de cliënt ziet. Bijvoorbeeld hoe het met de kinderen gaat of laat de cliënt even praten over het nieuws of iets anders dat hij of zij heeft meegemaakt.

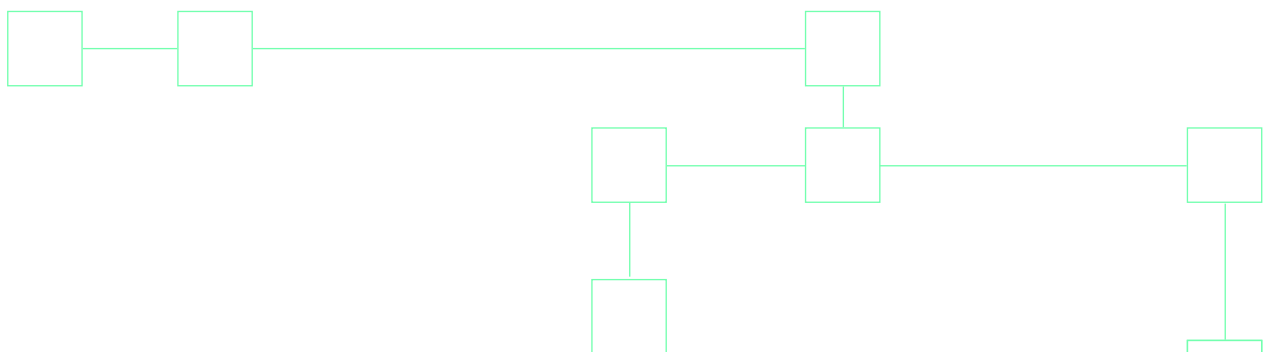
- Laat overbodige informatie zoveel mogelijk weg. Wel is het van belang om alle nodige informatie te geven.
- Begin het gesprek met een duidelijke gespreksagenda.
- Duur van het gesprek;
- Doel van het gesprek;
- Jouw rol;
- Verwachtingen die je hebt van de cliënt;
- Onderwerpen die je wil bespreken.
- Bevestig afspraken schriftelijk. Als de cliënt een persoonlijk begeleider heeft, neem in de mail dan ook de persoonlijk begeleider mee in de cc, als de cliënt daar toestemming voor heeft gegeven.
- Als er contact is geweest, zorg dan voor een goede bereikbaarheid, voor de cliënt. Bv. door een direct nummer of emailadres te verstrekken in plaats van algemene contactgegevens.

BEJEGENING

- 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.
- 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 er goed gaat en wat er wel lukt.
- Zorg zoveel mogelijk voor één contactpersoon.
- Besef als schuldhulpverlener 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.

DAARNAAST KUNNEN DE VOLGENDE SIGNALLEN DUIDEN OP EEN MOGELIJKE LVB³:

- Laag opleidingsniveau, MBO1 of lager.
- Gestuurd zijn; noodzaak zelf niet inzien van schuldhulpverlening.
- Afspraken niet nakomen of opdrachten niet uitvoeren.
- Niet, te laat of op de verkeerde dag op de afspraak komen.
- Korte spanningsboog hebben.
- Moeite hebben met gevolgen overzien op langere termijn; Korte termijn gerichte focus.
- Consequenties van eigen handelen niet kunnen overzien.
- Aan zelfoverschatting lijden.
- Oorzaak van problemen buiten zichzelf leggen.
- De weg naar instanties niet kunnen vinden of geen contact durven opnemen met instanties.
- Buitenproportioneel bang zijn voor schuldeisers of schuldhulpverleners.
- Wantrouwen richting hulpverleners en anderen.
- Klein of geen netwerk hebben.
- Opvallend onverzorgd eruitzien of juist opvallend (duur) verzorgd.
- Ontwijkende of sociaal wenselijk antwoorden op vragen geven.
- Weinig of telkens dezelfde vragen stellen en niet doorvragen.
- Geen structuur in verhaal aanbrengen, spelfouten maken en fonetisch schrijven.
- Humor niet begrijpen.
- 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 SIGNALEN OVER SOORT SCHULDEN EN FINANCIËLE VAARDIGHEDEN:

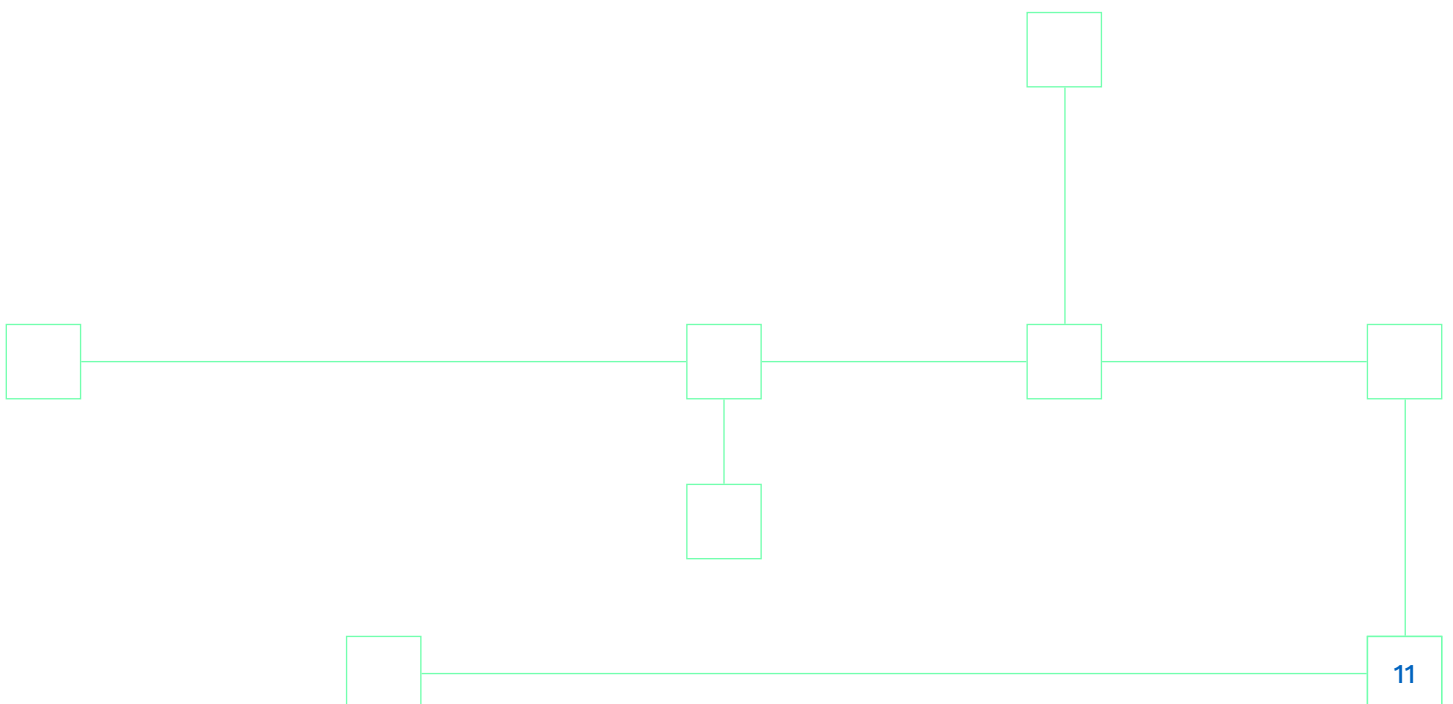
- Eigen aandeel van de schulden niet inzien.
- Geen goed besef van de hoogte van het maandelijks inkomen en de uitgaven.
- Specifieke schulden:
 - Opgelicht zijn; schulden die hieruit voortkomen.
 - CAK (niet begrijpen waarom dit betaald moet worden).
 - Veel telefoonabonnementen.
 - Kopen op afbetaling.
 - Overbestingsschulden.
 - Fraude schulden.
 - Boetes.
 - Uitkeringsschulden (verkeerd ingevulde formulieren of maatregel, omdat de plichten niet zijn begrepen).
 - Schulden m.b.t. toeslagen.
 - Studieschulden.
- Een bewindvoerder hebben, aangesteld op psychische gronden of voor de verstandelijke beperking.
- Bij het doorvragen naar schulden wordt niet alles opgegeven; een schuld waar een betalingsregeling voor is getroffen wordt vaak niet meer als schuld gezien.
- Geen werk kunnen behouden.
- Geen overzicht hebben over de financiën.
- Complexe regelgeving, o.a. aanvragen toeslagen, is te ingewikkeld.
- Onhaalbare betalingsafspraken hebben getroffen.
- Post niet openen.
- Een ongeordende administratie hebben of alleen gesorteerd op logo.
- Impulsieve aankopen doen.
- Geen goed besef van en gevoel voor de waarde van geld hebben.
- Prioriteiten in betalingen worden moeilijk gesteld.
- Ernst niet inzien van rekeningen niet betalen of contracten afsluiten.
- Lastig vinden om financiën te plannen op lange termijn.
- Niet passende reactie bij (dreigende) situatie, zoals bij een ontruiming of afsluiting van gas, elektra of water.
- Bij het einde van de schuldenregeling wordt gedacht dat er veel extra geld te besteden is, terwijl het besteedbare inkomen niet veel hoger wordt.

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 schuldhulpverleners:

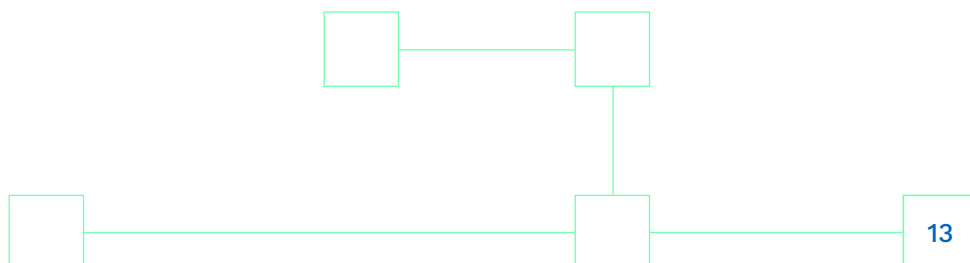
ORGANISATIENIVEAU

- 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 van belang om de groep zo proactief mogelijk te benaderen. 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 daarnaast dat cliënten zich via verschillende kanalen kunnen aanmelden, zoals via internet, via WhatsApp, telefonisch of bij een loket. Om aanmelding via internet zo aantrekkelijk mogelijk te maken: zorg voor animaties 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.
- 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, wijkteams, maatschappelijk werk, participatiewet -afdelingen 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 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 schuldhulpverleners 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/team heeft, des te meer tijd moet er dus beschikbaar zijn.

MEDEWERKERSNIVEAU

- 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.



- 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 je kan verwachten van de cliënt en welke ondersteuning er eventueel nodig is.
- Probeer zoveel mogelijk tijd te investeren als professional in de relatie als je vermoedt dat de cliënt een LVB heeft. Deze groep heeft vaak meer tijd nodig om vertrouwen te krijgen in de schuldhulpverlener. 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 de cliënt vanaf het begin van het traject op de juiste manier bejegend wordt. Op die manier kan veel frustratie van beide kanten worden voorkomen, onder andere doordat de 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 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?
- 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 ze is. Op deze manier blijven ze betrokken.
- Andere hulpverleners zijn vaak niet goed op de hoogte van wat beschermingsbewind, de WSNP of het minnelijk traject inhoudt. Probeer als schuldhulpverlener zo duidelijk mogelijk aan andere hulpverleners uitleg hierover te geven.