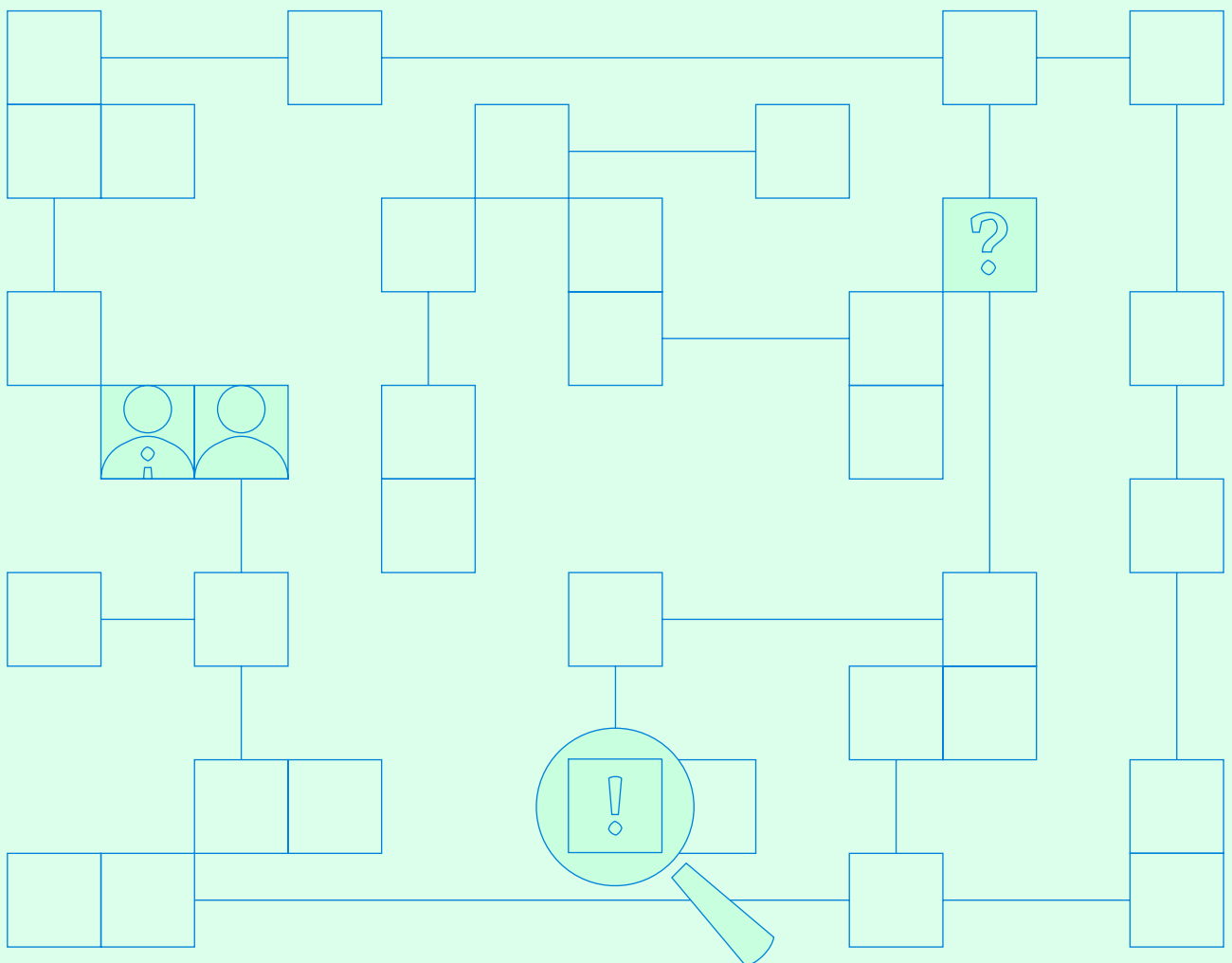


# LVB en schulden

## Signalen en passende begeleiding

Handreiking voor bewindvoeders 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.

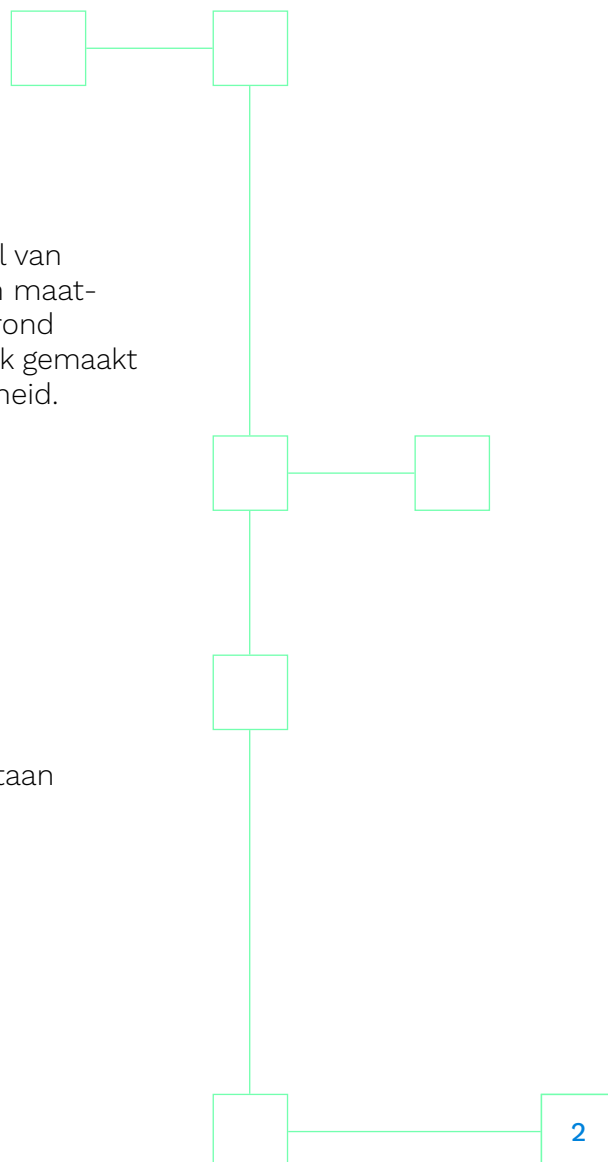
### AUTEURS

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 bewindvoerder dan het volgende: U ziet een volwassene, maar u heeft in feite te maken met iemand die gemiddeld functioneert op **het cognitieve niveau van een 7 tot 12-jarige**. De sociaal-emotionele ontwikkeling loopt soms nog verder achter. Een cliënt met een LVB is veelal **hooguit trainbaar en niet of sterk verminderd leerbaar**. Het is daarom nodig dat u uw handelen aanpast aan cliënten met een LVB. U mag niet verwachten dat mensen met een LVB hun handelen aanpassen.

Deze aanpassingen komen veelal neer op het versimpelen, tastbaar maken, structureren, doseren, herhalen oefenen en, laten inslijten van informatie. Ook is een **duidelijke en positieve bejegening** van belang<sup>1</sup>. 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 BEWINDVOERDER:

'Ik kende een man, hij woonde al zijn hele leven bij zijn moeder die alles voor hem regelde. Vervolgens werd moeder ziek en moest naar een verpleeghuis. Opeens stond de man er alleen voor. Hij is verstandelijk beperkt en raakte volledig in paniek. Gelukkig was er al wel bewind. Hij moest van zijn inkomen de vaste lasten gaan betalen. Hij snapte niet waarom hij niet meer alles te besteden had. Hij kwam constant met dezelfde vragen. Samen met zijn begeleiding hebben we hem stapsgewijs uitgelegd hoe zijn budget eruit kwam te zien. Het was best een klus voordat hij het enigszins begreep en accepteerde en we hebben veel moeten herhalen. Daarnaast kwam hij heel vaak niet of te laat op afspraken. Uiteindelijk hebben we met hem afgesproken dat we altijd de dag van tevoren even zouden WhatsAppen om hem aan de afspraak te herinneren. Dit werkte meestal wel, alhoewel het soms nog mis ging. Het is mij nu duidelijk dat dit met zijn beperking te maken heeft en niet met zijn motivatie. De man voelde zich hierdoor erg gesteund.

<sup>1</sup> 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 niet meer dan twee keuzemogelijkheden.
- Vermijd omgevingsstimuli; creëer zoveel mogelijk rust tijdens het gesprek.
- Soms zijn er kinderen aanwezig; houdt rekening met de afleiding door extra tijd in te plannen.
- Vermijd spreekwoorden, beeldspraak, sarcasme, humor en ironie. Het kan verkeerd begrepen worden of letterlijk worden opgevat en daarmee kan het vertrouwen worden geschaad.
- Geef het gesprek een duidelijke structuur door één onderwerp te bespreken of één opdracht tegelijk te geven. Stel ook één vraag per keer en gebruik één boodschap per zin. Meerdere zaken tegelijk bespreken is verwarrend.
- Maak zoveel mogelijk visueel. Maak bv. gebruik van plaatjes, schema's, verbindende lijnen, tekeningen en pictogrammen.
- Pas het tempo van je communicatie aan: praat rustig en wees geduldig. Geef de cliënt de tijd om na te denken.
- Luister aandachtig en vraag door.

### 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 voorspelbaar en betrouwbaar; houd je aan afspraken. Wees duidelijk over wat je verwacht van de client en wat de client van jou kan verwachten en wees consequent. Dit helpt bij het opbouwen van een vertrouwensband.
- Wees duidelijk; leg bv. duidelijk uit waarom bepaalde financiële zaken niet kunnen.
- Wees ondersteunend en biedt wat extra hulp door bijvoorbeeld iets voor iemand te regelen.
- 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.

### BEJEGENING

- Wees respectvol, oordeel niet, en neem de cliënt serieus.
- Het duurt vaak even om een goede relatie op te bouwen en om het vertrouwen te winnen van iemand met een LVB, neem hier de tijd voor. Als de relatie eenmaal goed is dan blijft het veelal goed.
- Toon empathie; Geef ruimte aan het gevoel van de client. 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 perse 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.
- Besef als bewindvoerder 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.
- Zorg zoveel mogelijk voor één contactpersoon.

### COMMUNICATIE

- 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 of samenvatten wat je hebt uitgelegd.
- 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.
- Schrijf brieven en e-mails in eenvoudige taal.
- Stuur bij voorkeur e-mails in plaats van brieven.
- 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.
- Maak bij schriftelijke communicatie gebruik van kopjes, nummers, onderstrepen etc. om overzicht te creëren.

### HOUDING

- Wees toegankelijk en bereikbaar, geef de cliënt het gevoel dat er altijd vragen gesteld mogen worden.

### BEJEGENING

- Probeer zoveel mogelijk een vertrouwensband 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’.
  - de mail te beginnen met hoe iemands vakantie was en daarna pas in te gaan op wat je van iemand nodig hebt.
  - Als je de cliënt ziet kan je het gesprek even 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 hij/zij heeft meegemaakt.
- 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.
- 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.

#### COMMUNICATIE

- Begin het gesprek met een duidelijke gespreksagenda. Benoem hierin:
  - Duur van het gesprek;
  - Doel van het gesprek;
  - Onderwerpen die je wil bespreken.
- Als er al contact is geweest, zorg dan voor een goede bereikbaarheid, voor de cliënt. Dit kan bijvoorbeeld door een direct nummer of emailadres te verstrekken in plaats van algemene contactgegevens.

#### BEJEGENING

- Als cliënten in de toekomst gedeeltelijk zelfstandig hun financiën gaan beheren, begeleid ze dan stap voor stap in dit proces door ze bijvoorbeeld eerst maandgeld te geven in plaats van weekgeld. Zo leren ze in kleine stapjes verantwoordelijk te worden voor (een deel van) hun inkomen.
- Bouw controlemomenten in bij opdrachten. Kijk of de opdrachten goed gaan.
- Wees behulpzaam: stuur bijvoorbeeld een herinneringsmail of sms de dag voor de afspraak.
- Benoem positieve punten, geef aan wat er goed gaat en wat er wel lukt.
- Geef regelmatig feedback op positief gedrag, bijvoorbeeld door complimenten te geven als iemand snel reageert of het goed heeft gedaan.

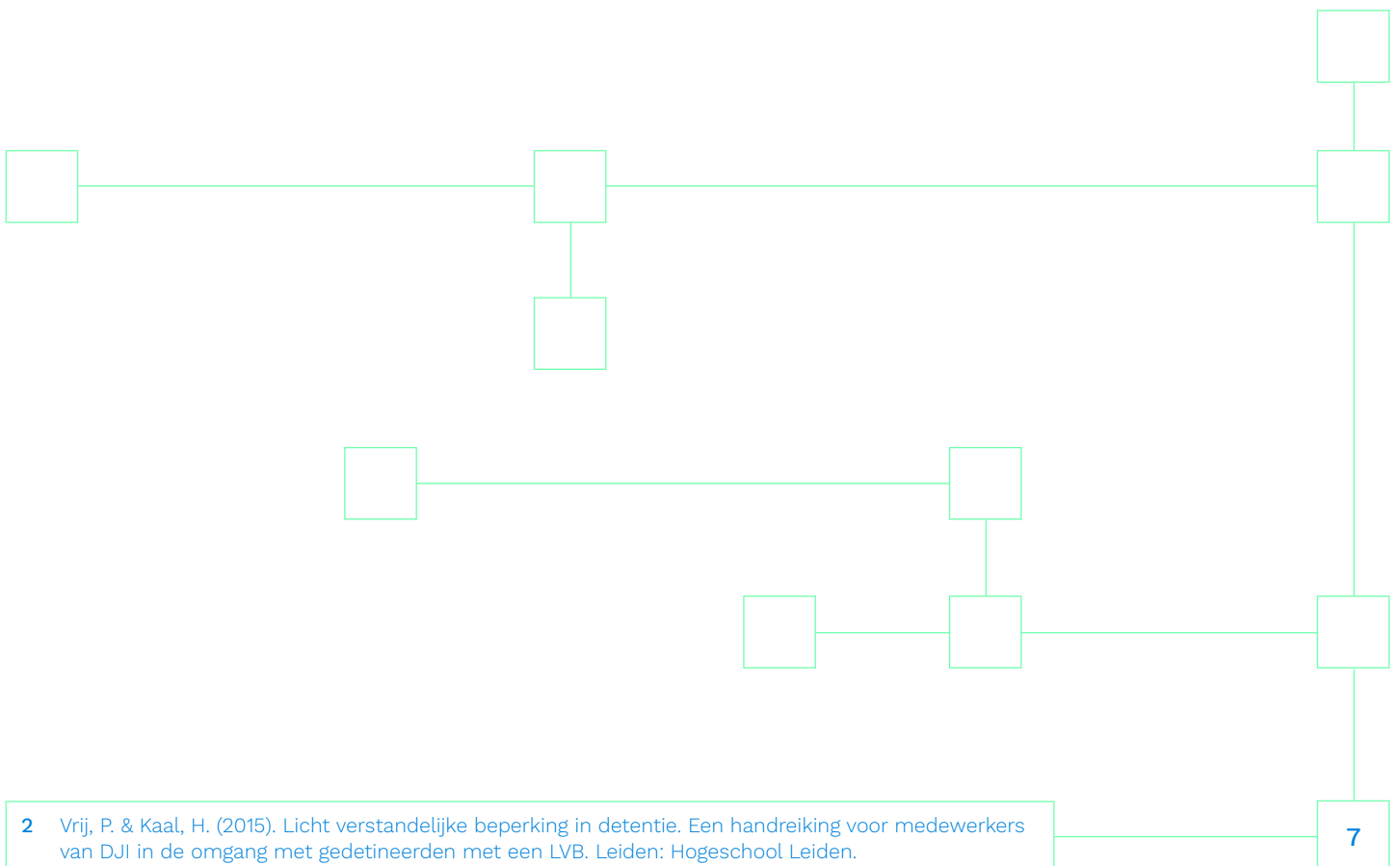
# Signalen:

Hieronder vindt u de signalen en kenmerken die het makkelijkst zijn vast te stellen en het meest zichtbaar zijn voor bewindvoerders in contact met de cliënt met een mogelijke LVB. U vindt daaronder een aantal vragen die u aan de cliënt kunt stellen om een mogelijke LVB vast te stellen.

**Wees u ervan bewust dat onderstaande signalen nog geen diagnose opleveren!** Als er meerdere signalen zijn bij de cliënt, dan kan er sprake zijn van een LVB. Beschouw dit als een aanwijzing, wees alert en zoek een collega of organisatie die gespecialiseerd is in LVB-problematiek.

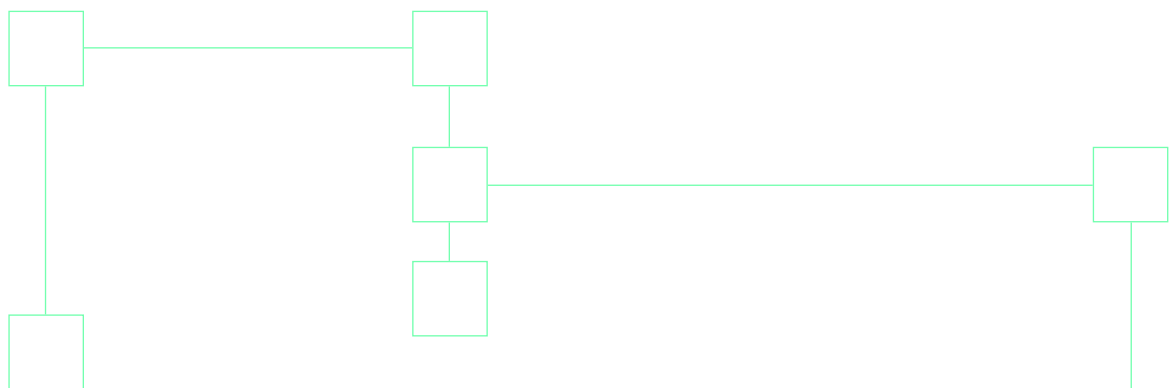
## VAN EEN LVB WORDT GESPROKEN WANNEER?:

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



**DAARNAAST KUNNEN DE VOLGENDE SIGNALLEN DUIDEN OP EEN MOGELIJKE LVB<sup>3</sup>:**

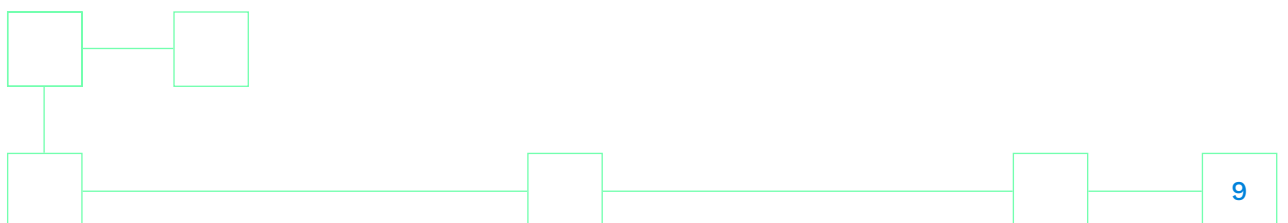
- Laag opleidingsniveau, MBO1 of lager.
- Afspraken niet nakomen of opdrachten niet uitvoeren.
- Niet, te laat of op de verkeerde dag op de afspraak komen.
- Aan zelfoverschatting lijden.
- Korte spanningsboog hebben.
- Moeite hebben met gevolgen overzien op langere termijn; korte termijn gerichte focus.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





### BELANGRIJKSTE SIGNALEN OVER SOORT SCHULDEN EN FINANCIËLE VAARDIGHEDEN:

- Geen goed besef van de hoogte van maandelijks inkomen en uitgaven.
- Gestuurd zijn; noodzaak van bewindvoering niet inzien.
- Weerstand tegen het uit handen geven van de administratie.
- Eigen aandeel van de problemen en schulden niet inzien.
- Niet in staat zijn om alle benodigde papieren aan te leveren of formulieren in te vullen.
- Geen werk kunnen behouden.
- Ernst niet inzien van rekeningen niet betalen of contracten afsluiten.
- Bij de aanmelding worden niet alle schulden opgegeven; een schuld waar een betalingsregeling voor is getroffen wordt vaak niet meer als schuld gezien.
- Specifieke schulden zijn onder andere:
  - Uitkeringsschulden (verkeerd ingevulde formulieren of maatregel, omdat de plichten niet zijn begrepen).
  - CJIB-boetes (onverzekerd voertuig).
  - CAK (niet begrijpen waarom dit betaald moet worden).
  - Veel telefoonabonnementen.
  - Opgelicht zijn; schulden die hieruit voortkomen.
  - Fraudeschulden.
  - Schulden m.b.t. toeslagen.
  - Studieschulden.
  - Kopen op afbetaling.
  - Overbestedingsschulden (bij postorder bedrijven et cetera).
- Inkopen worden snel en impulsief gedaan.
- Prioriteiten in betalingen worden moeilijk gesteld.
- Geen realistisch besef hebben van de waarde van geld.
- Bij het einde van de schuldenregeling wordt gedacht dat er veel extra geld te besteden is, terwijl het besteedbare inkomen niet veel hoger wordt.
- Complexe regelgeving, o.a. aanvragen toeslagen, is te ingewikkeld.
- Niet passende reactie bij (dreigende) situatie, zoals bij een ontruiming of afsluiting van gas, elektra of water.

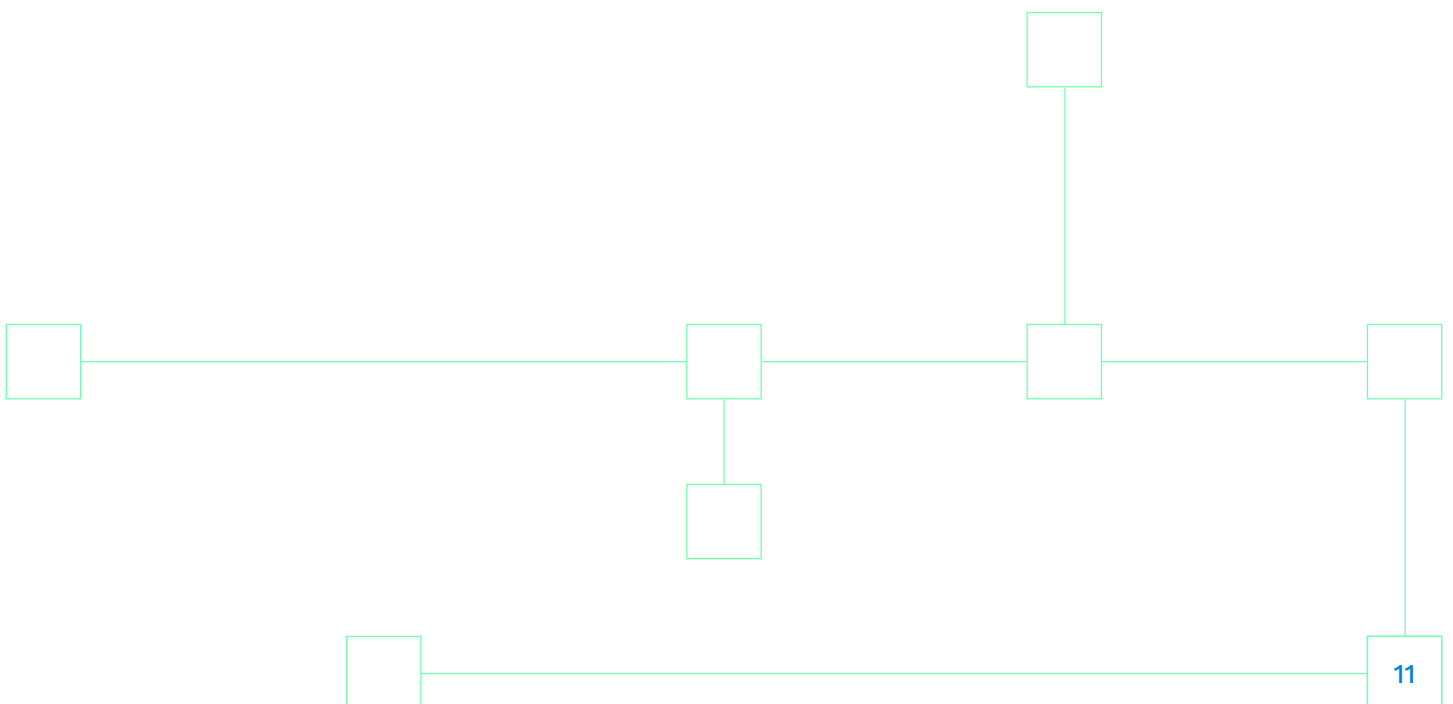


# Wat kunt u praktisch doen om na te gaan of u te maken heeft met iemand met een mogelijke LVB?

- **Vraag eens welke opleiding is gevolgd of naar de naam van de school<sup>4</sup>.** 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 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 bewindvoerders:

- 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 moet voor mensen met een LVB makkelijk zijn om een professional te kunnen spreken. Zorg dat cliënten via verschillende kanalen contact kunnen leggen, zoals via internet, chat, WhatsApp, telefonisch of bij een loket. Om contact via internet zo aantrekkelijk mogelijk te maken: zorg voor animaties en plaatjes.
- 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 en houd brieven simpel, kort en bondig. 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.
- Houd er rekening mee dat veel van de do’s en don’ts in het werken met mensen met een LVB meer tijd vergen dan in ‘reguliere trajecten’. Waar mogelijk, plan meer tijd in.
- Breng in kaart 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.
- In trajecten met mensen met een LVB is het belangrijk dat de professional meer de regie neemt over het traject. Deze groep kan niet alles zelf doen. Toch is het daarnaast van belang dat mensen met een LVB wel het gevoel hebben zelf ook invloed te hebben en verantwoordelijk te zijn. Dit kan door cliënten met een mogelijke LVB een taak te geven die haalbaar voor ze is. Op deze manier blijven ze betrokken.

- Als er echt vermoeden is van een LVB, kijk dan of je de cliënt naar de juiste hulp kunt doorverwijzen, zoals stichting MEE. Deze kan handvatten geven en bepalen wat de cliënt wel en niet kan. Hierdoor weet je wat je kan verwachten van de cliënt en welke ondersteuning er eventueel nodig is.
- Andere hulpverleners zijn vaak niet goed op de hoogte van wat beschermingsbewind, de WSNP of het minnelijk traject inhoudt. Probeer als bewindvoerder zo duidelijk mogelijk aan andere hulpverleners uitleg hierover te geven.
- Bewaak je eigen grenzen. Ga bijvoorbeeld geen telefoonabonnementen voor de cliënt uitzoeken, ook al verwachten ze dit wel. Als er een begeleider aanwezig is, vraag dan aan de begeleider of hij/zij een telefoonabonnement kan uitzoeken met de cliënt of anders iemand uit het netwerk. Zorg dat de rolverdeling duidelijk is.
- 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.
  - Elk jaar moeten bewindvoerders punten behalen voor Permanente Educatie. Onderzoek welke mogelijkheden er zijn om cursussen te volgen over omgang met mensen met een LVB Of organiseer zelf een training over dit onderwerp.
- Wijs bij aanvang van het traject de cliënt op het recht van onafhankelijke **cliënt-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.

#### SPECIFIEK VOOR WSNP-BEWINDVOERDERS:

- Een cliënt kan én een beschermingsbewindvoerder (Boek 1BW) én een WSNP-bewindvoerder (Fw) hebben.
  - Zorg er, indien mogelijk, voor dat de persoonlijk begeleider of iemand anders duidelijk aan de cliënt uitlegt wie welke rol en welke taak heeft, en wat er in deze situatie van de cliënt wordt verwacht.
- Het is belangrijk om te kijken of er iemand in het netwerk is die kan helpen met solliciteren. Bijvoorbeeld een familielid of maatschappelijk werker die kan helpen met het schrijven van brieven.
- Voor een cliënt met een LVB kan het lastig zijn om aan werk te komen en blijven. Als u vermoedt dat er mogelijk sprake is van een LVB, is het belangrijk om een medische keuring te laten afnemen. Zo kunnen de mogelijkheden van de verzoeker juist worden bepaald en wordt deze niet overvraagd. Wijs de verzoeker en de aanvullende hulpverlening hierop en draag eventuele mogelijkheden aan over hoe dit kan worden bewerkstelligd.
- Het is belangrijk om cliënten met een LVB heel duidelijk te maken dat ze, als ze in een WSNP-regeling zitten, vier keer per maand moeten solliciteren omdat ze anders uit de WSNP kunnen worden gezet. Veelal hebben cliënten met een LVB niet door dat ze vier keer per maand moeten solliciteren. Probeer dit als WSNP-bewindvoerder te blijven herhalen en de begeleiding of het netwerk hierbij te betrekken en van het belang van dit punt op de hoogte te stellen.

