

ONLINE PRAKTIJKDAG

MAANDAG 6 DECEMBER 2021
10:00-17:00 UUR




SCHOUWERS
ERONDER



GELDZORGEN BIJ MENSEN IN KWETSBARE POSITIES WIE HELPT MIJ ALS IK HET NIET (MEER) WEET?

Hulpverlening aan mensen met een licht verstandelijke beperking

“Het is te moeilijk geworden om hulp te vragen”

In welke gemeente je ook woont en ongeacht je label; je moet gewoon goed geholpen worden. Daar maakt Ellis Jongerius, directeur LFB en ervaringsdeskundige, zich sterk voor. “Iedereen wil zich gehoord en begrepen voelen, ook iemand met een verstandelijke beperking.” Christiaan Sloof, senior contractmanager in Rotterdam, adviseert het vooral simpel te houden. “Het is te moeilijk geworden om hulp te vragen.”

Zo’n een tot anderhalf miljoen mensen in Nederland heeft een licht verstandelijke beperking (LVB). Heel vaak wordt dit label opgehangen aan het IQ, maar Ellis Jongerius en Christiaan Sloof hanteren liever een ander criterium. “IQ zegt namelijk niet zoveel, het gaat eerder om sociale redzaamheid, om de mogelijkheid mee kunnen doen in de maatschappij. En dan heb je het bijvoorbeeld ook over een tragere verwerkingssnelheid en minder mogelijkheden om consequenties voor de langere termijn te overzien.” Christiaan merkt op dat mensen hun beperking vaak goed kunnen verbloemen, en op dit punt ziet hij een grote uitdaging. “Het kan zijn dat schulden of financiële problemen voortkomen uit een LVB; als je dit niet ontdekt en onderkent, kun je als hulpverlener de plank goed mis slaan.”

Hou het simpel

Christiaan stelt dat de samenleving en daarbij ook de schuldhulpverlening te lastig en te complex is geworden. “En dat geldt niet alleen voor mensen met een (licht) verstandelijke beperking. Soms snap ik zelf ook niets van een brief. En je kunt wel van alles inrichten met formulieren en ‘huiswerk’, maar dan haken mensen af, krijgen geen hulp, en zien hun problemen verder oplopen. Het is te moeilijk geworden om hulp te vragen. Hou het zo simpel mogelijk.”

Communicatie

Als je kampt met een LVB, is het lezen en goed begrijpen van teksten geen sinecure. “Het gaat dan ook vaak mis in de communicatie,” weet Ellis. “De een ontcijfert brieven nou eenmaal beter dan de ander. Wij hebben er vaker moeite mee.” Zij pleit voor betere communicatie, ook digitaal. “Producten die door iedereen begrepen worden, ongeacht het hokje waar je in zou passen. Je moet namelijk iedere klant op waarde schatten.” Hoe een goede brief er dan uit moet zien? Ellis somt op: “Het belangrijkste bovenaan, in simpele taal. Gebruik plaatjes, niet te veel tekst. En wees helder als er iets ingevuld moet worden. En heel belangrijk; zet er een telefoonnummer of adres bij zodat je iets kan navragen.”

Bewustwording

Christiaan opereert als medewerker van de gemeente aan de andere kant. En beseft heel goed dat het anders moet. “Ik koop veel zorg in bij instanties, en ik zie dat mijn medewerkers af en toe vooral bezig zijn met het ondersteunen van mensen die problemen hebben met ons of met die instanties. Terwijl, als wij het met elkaar goed inrichten, is er minder ondersteuning nodig bij het formuleren van de hulpvraag en kunnen we echt gaan helpen.” Hij stelt dat het start met bewustwording. “Dat besef komt er gelukkig steeds meer, mede door het werk van mensen zoals Ellis.” Tegelijkertijd ziet hij wat nog belemmert. “We hangen nog te veel aan dat communicatie rechtmatig en juridisch moet kloppen. Terwijl het een het ander zeker niet hoeft uit te sluiten. Er is altijd een simpele uitleg mogelijk.”

Doorvragen en vraagbaak

Wat is er nodig? Ellis en Christiaan pleiten voor een toegankelijke vraagbaak; telefonisch, maar ook in persoon. “We hebben nou eenmaal af en toe hulp nodig. En dan niet via een keuzemenu waarbij je zeven mogelijkheden krijgt, want dan ben ik het al kwijt,” aldus Ellis. “Gewoon iemand aan de lijn of in de hal van het gemeentehuis die je verhaal aanhoort en je goed doorverwijst. Als je iemand goed op weg helpt, ook digitaal, heb je daar als gemeente baat bij. Want dan worden formulieren goed ingevuld en documenten juist verstuurd.” Daarnaast raden zij aan om als hulpverlener altijd door te vragen. “Luister goed naar wat iemand zegt of vraagt. Check of iemand je begrepen heeft. Doe dat ook op een respectvolle manier,” stelt Ellis ferm vast. “Soms heeft iemand meer tijd en aandacht nodig, door een LVB of door iets anders. Het is niet omdat we het niet willen begrijpen, maar omdat we het gewoon nog niet begrijpen.”

Leren van elkaar

Ellis roept ook op om in elkaars keuken te kijken. “Je kunt zoveel leren van hoe andere gemeenten het doen. Je hebt immers hetzelfde doel: klanten helpen. Als dat beter gedaan wordt, kan de dienstverlening ook goedkoper. En heel belangrijk: het maakt dan niet meer uit waar je woont of welk label je meedraagt, je wordt gewoon goed geholpen.” Een initiatief dat in verschillende gemeenten wordt ingezet is de [formulierenbrigade](#), zodat mensen laagdrempelig terecht kunnen voor hulp bij het invullen van een formulier. Rotterdam gebruikt [SCIL \(Screener voor Intelligentie en Licht verstandelijke beperking\)](#). Dit gevalideerde instrument meet of mensen een LVB hebben. Christiaan: “Bij een vermoeden van LVB en een hulpvraag wordt de SCIL ingezet zodat eventuele achterliggende problematiek wordt achterhaald. De hulp kan dan beter ingericht worden.”

Leer van ervaringsdeskundigen

Ten slotte wil Ellis aangeven dat gemeenten en instanties vooral ook kunnen leren van mensen met een LVB. “Praat met ons in plaats van over ons, gebruik onze ervaring om te leren over jullie systeem.” Christiaan valt haar bij. “Laat ervaringsdeskundigen eens jouw proces doorlopen; de uitnodiging, het gesprek, een formulier. Dit levert altijd aanknopingspunten op om je proces te verbeteren.” Samen uiten zij een leus die dit alles samenvat en een mooie aanmoediging is. “Laat je klant niet lijden door het systeem, maar laat de klant het systeem leiden.”

Rosine van Dam is onderzoeker bij het lectoraat Armoede Interventies aan de Hogeschool van Amsterdam. Wat adviseert zij als het gaat om schuldhelpverlening aan mensen met een licht verstandelijke beperking?

Niet kunnen ipv niet willen

“Als we het hebben over een licht verstandelijke beperking (LVB) zijn er richtlijnen voor wanneer iemand dat label krijgt. Echter, wat maakt het uit of iemand precies in dat hokje valt? Het is veel belangrijker dat een LVB eerder wordt herkend en erkennen dat het niet een geval is van niet willen, maar niet kunnen. Mensen worden overvraagd, er is schaamte voor hun LVB en ze durven vaak niet aan te geven dat ze iets niet snappen. Daarom moeten we de hulpverlening aanpassen.”

Hoe herkennen

“De vraag is natuurlijk hoe je een LVB herkent. Ga vooral geen IQ-testen doen, maar kijk naar gedragingen en aspecten die kunnen wijzen op een LVB. Moeite met formuleren, moeite met lezen en rekenen, de financiële huishouding is rommelig, er is gevoeligheid voor impulsaankopen, een langetermijnplanning is lastig, klokkijken kan lastig zijn of er is minder besef van tijd of reistijd waardoor iemand vaak te laat komt.”

Wat te doen

“Herken je een van deze gedragingen, of heb je een vermoeden? Probeer dan te ontdekken of er wellicht sprake is van een LVB. En eigenlijk nog belangrijker dan het label: pas je hulpverlening aan. Neem mensen meer bij de hand, stel een extra controlevraag: heeft iemand het begrepen? Je kunt ook proberen extra hulp vanuit de omgeving in te schakelen.”