



Gesprekskaart LVB

Heldere communicatie is de basis voor een goede ondersteuning. Maar voor mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) is het begrijpen en gebruiken van taal vaak lastig, zeker als het wat ingewikkelder is. Lees vooraf de Informatiekaart om te zien om welke problemen het kan gaan en hoe je mensen met een LVB kunt herkennen.

Bij financiële problemen en stress is een heldere communicatie nog belangrijker. Deze Gesprekskaart biedt praktische tips voor een goede gespreksvoering met mensen met een LVB.

Bij een goede ondersteuning en gespreksvoering gaat het niet alleen over wat je zegt en hoe je dat doet. Ook je houding is belangrijk. Want mensen met een LVB hebben vaker met hulpverleners te maken en die ervaringen zijn niet altijd positief. Als er geen rekening wordt gehouden met de LVB, begrijpen zij misschien niet alles. Of dingen gaan te snel en hulpverleners nemen besluiten voor hen in plaats van mét hen.

Om het vertrouwen (weer terug) te winnen, is het belangrijk om je bewust te zijn van je houding en gedrag. In deze Gesprekskaart bieden we daarom handvatten om beter te kunnen aansluiten bij hulpvragers met een LVB.

Wat werkt in een gesprek?

Het taalbegrip van mensen met een LVB is beperkt. Moeilijke woorden en lange zinnen komen niet aan, omdat zij informatie langzamer verwerken. Het kan daardoor verwarrend zijn als je te snel met een volgend onderwerp begint of een volgende vraag stelt. De hulpvrager moet de informatie of de vorige vraag eerst verwerken. Verminderde alertheid, aandacht, concentratie of focus kunnen ruis in de communicatie veroorzaken.

Communicatie

Neem de onderstaande communicatietips door om goed te kunnen aansluiten bij een hulpvrager met een LVB:

- Gebruik eenvoudige taal, maar waak voor kinderachtig taalgebruik
- Gebruik korte zinnen
- Gebruik geen beeldspraak, dit kan verwarrend zijn
- Bespreek één onderwerp tegelijk

- Herhaal
- Pas het spreektempo aan
- Geef iemand de tijd om wat je zegt te verwerken of om antwoord te geven op een vraag. Bouw af en toe stiltes in
- Luister goed en aandachtig, vraag door
- Vat samen wat er besproken is
- Check of de boodschap is begrepen? (Let op HOE je dit vraagt; niet op een te controlerende manier)
- Bevestig schriftelijk de afspraken die je maakt met de hulpvrager

Houding

Het juiste taalgebruik en een goede houding kunnen voorkomen dat iemand met een LVB (weer) een negatieve ervaring opdoet met de hulpverlening. Hieronder tips die helpen om goede afspraken te maken:

- Toon oprechte betrokkenheid, interesse en aandacht voor de ander
- Heb een positieve en optimistische grondhouding. Dat wil zeggen: geloof in de mogelijkheden van je hulpvrager om dingen te leren en te veranderen. Straal dat ook uit
- Benoem vooral wat er goed gaat
- Toon geduld en neem de tijd
- Luister goed en aandachtig
- Veroordeel niet, maar toon begrip
- Voel je betrokken, maar laat je niet meeslepen in alle problematiek
- Zoek samen naar een oplossing en leg afspraken vast. Laat daarbij de regie zoveel mogelijk bij de persoon
- Sluit aan bij de motivatie van de hulpvrager. Als iemand (nog) niet gemotiveerd is om dingen anders te doen, komen die adviezen ook niet aan
- Stel samen haalbare doelen op. Knip grotere doelen in stukjes die op korte termijn haalbaar zijn. Ga na welke stappen in de goede richting er al zijn gezet
- Sluit aan bij de eigen kracht en neem over waar die ophoudt
- Wees betrouwbaar; zeg wat je doet en doe wat je zegt
- Betrek het sociale netwerk en andere hulpverlenende organisaties (zie ook de Dienstverleningskaart)

Deze tips komen uit de handreiking van het Landelijk Kenniscentrum LVB: Aansluiten bij een LVB, hoe doe je dat? In deze handreiking vind je nog meer tips om nog beter aan te sluiten bij mensen met een LVB.

Heb een positieve en optimistische grondhouding. Dat wil zeggen: geloof in de mogelijkheden van je hulpvrager om dingen te leren en te veranderen.



Ondersteuning en doorverwijzing

Volgens het Nibud is iemand financieel redzaam wanneer hij weloverwogen keuzes maakt, zodanig dat zijn financiën in balans zijn op zowel korte als op lange termijn. Dat is dus niet alleen op het moment dat iemand zelf al zijn geldzaken kan regelen, maar ook als iemand weet wanneer hij hulp moet invoeren. Bij de ondersteuning van een hulpvrager gaat het erom samen te verkennen wat de hulpvrager zelf kan en waar hij of zij hulp bij nodig heeft. Het is belangrijk om aandacht te hebben voor het doenvermogen van de hulpvrager. Kijk voor tips op bouwsteen 1 van de waaier van Wijzer in Geldzaken.

Hulp kan bijvoorbeeld bestaan uit het ordenen van de administratie. Of het benaderen van schuldeisers. Maar misschien is er ook een (bancaire of notariële) volmacht of levenstestament nodig. Daarbij wordt iemand uit het eigen netwerk gemachtigd om te helpen bij de financiën. Misschien is een mentor, curator of bewindvoerder passender. Zie ook de brochure *Wie geef je het vertrouwen?*

Hulp is georganiseerd via de Nederlandse Schuldhulproute; één weg naar passende schuldhulp waarin banken, gemeenten en partners uit het sociale domein samenwerken. Kijk hier voor meer informatie.

Als hulp bij doorverwijzing nodig is

Het is belangrijk dat je de regie zoveel mogelijk bij de hulpvrager laat. Neem daarom samen contact op of help door dit in jouw bijzijn te doen. Belangrijk hierbij:

- Leg schriftelijk vast dat de hulpvrager hier voor toestemming geeft;
- Neem vervolgens contact op met de hulpverlenende organisatie en introduceer de hulpvrager met een zo specifiek en concreet mogelijke hulpvraag;
- Ga als het mogelijk – en gewenst – is mee naar het gesprek bij de hulpverlenende organisatie.

Een doorverwijzing naar hulp kun je inleiden met de volgende voorbeeldvraag:

- 'Ik wil je wel verder helpen, maar kan dat niet alleen. Ik weet een organisatie die je kan helpen bij...; Wil je daar zelf een afspraak mee maken?'

of indien wenselijk:

- 'Vind je het fijn als we samen die afspraak maken of heb je liever dat ik een afspraak voor je maak?'

In de Dienstverleningskaart wordt een overzicht gegeven van passende hulp plus landelijke en lokale (inkomens)ondersteunende regelingen.

Opvolging van je gesprek na doorverwijzing

Als de hulpvrager is doorverwezen, plan je een vervolgesprek. Zo blijf je aangesloten. Tijdens het vervolgesprek ga je in op het laatste contact en ga je na of je hulpvrager op weg is geholpen.

- 'Pas geleden sprak ik je over... Ik heb je toen in contact gebracht met...'
- 'Is het gelukt om een afspraak te maken?'
- 'Zo ja, heeft die organisatie je kunnen helpen?'
- 'Wat heb je nog meer nodig?'

Zo weet je of het probleem van de hulpvrager is opgelost of dat je zelf nog iets moet ondernemen.

Toolkit

Deze Gesprekskaart LVB is onderdeel van de Toolkit ter ondersteuning van mensen met een licht verstandelijke beperking.

De Toolkit bestaat verder uit:

- Informatiekaart
Informatie over mensen met een LVB
- Dienstverleningskaart
Informatie over het opdelen van het proces en passend doorverwijzen

De Toolkit Ondersteuning aan mensen met een LVB voor financiële dienstverleners is gemaakt door het Nibud in samenwerking met Rabobank en met medewerking van het Landelijk Kenniscentrum LVB.