

Onafhankelijke cliëntondersteuning voor mensen met een LVB



1. Inleiding

Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die naast de inwoner staat, informeert over mogelijke zorg en ondersteuning en ondersteunt bij het maken van de juiste keuze uit deze mogelijkheden. Onafhankelijke cliëntondersteuners in de gemeente zijn er voor alle inwoners. Mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) verdienen extra aandacht als het gaat om de invulling van onafhankelijke cliëntondersteuning binnen een gemeente.

Het signaleren van mensen met een LVB wordt vaak als niet eenvoudig ervaren (De Haan, Schrijver & Peters, 2018) en er is sprake van een groeiende zorgvraag (Woittiez, Putman, Eggink & Ras, 2014). Deze groeiende zorgvraag hangt samen met verschillende maatschappelijke ontwikkelingen (Woittiez et al., 2014). Zo maakt de toenemende digitalisering van onze samenleving het voor deze doelgroep drempelverhogend om mee te komen (De Haan et al., 2018; IBO, 2019; Woittiez et al., 2014). Daarnaast is deze doelgroep divers en krijgen mensen met een LVB te maken met uiteenlopende problematiek. Zo krijgen zij, vaker dan inwoners zonder een LVB, te maken met onder andere werkloosheid, isolement, armoede en schulden (IBO, 2019, p.13).

Het is van belang om inwoners met een LVB op tijd te signaleren zodat hen de juiste ondersteuning kan worden aangeboden, wat hun zelfredzaamheid kan helpen vergroten en zodat zij niet blijven rondlopen met groeiende problematiek. Bij het signaleren en op weg helpen naar de juiste ondersteuning kan onafhankelijke cliëntondersteuning een belangrijke rol vervullen. Deze interactieve PDF biedt hiervoor handvatten.

Deze interactieve PDF is tot stand gekomen binnen het Koploperproject Cliëntondersteuning. Verschillende koplopergemeenten hebben deelgenomen aan drie themabijeenkomsten over onafhankelijke cliëntondersteuning voor mensen met een LVB. Samen met hen is informatie over de doelgroep gedeeld en uitgewisseld middels een lerend proces. Daarnaast is geïnventariseerd aan welke kennis gemeenten behoefte hebben wanneer zij aan de slag willen met onafhankelijke cliëntondersteuning voor mensen met een LVB. De onderwerpen die aan bod komen in deze PDF zijn de uitkomst van deze inventarisatie.

1. Inleiding

2. Achtergrondinformatie

3. Meerwaarde

4. In de praktijk

5. Preventie

6. Signalering

7. Communicatie

Verder lezen

Bronnen

Wat is onafhankelijke cliëntondersteuning?

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een gratis gemeentelijke voorziening die bestemd is voor iedereen die vragen heeft over levensdomeinen als zelfstandig leven, zorg en ondersteuning, participatie, wonen, jeugd, onderwijs en werk en inkomen. Iedere gemeente is wettelijk verplicht hierin te voorzien. Het doel van cliëntondersteuning is om ervoor te zorgen dat de inwoner passende ondersteuning of zorg krijgt.

Cliëntondersteuning is geen doel op zichzelf, maar een middel om ervoor te zorgen dat inwoners de ondersteuning en zorg krijgen die zij nodig hebben. Cliëntondersteuning is een van de instrumenten om dat doel te bereiken. Uiteindelijk is dit het doel van het gehele aanbod aan voorzieningen en diensten in het sociaal domein. (Movisie, 2017).

1. Inleiding ▶

2. Achtergrondinformatie ▶

3. Meerwaarde ▶

4. In de praktijk ▶

5. Preventie ▶

6. Signalering ▶

7. Communicatie ▶

Verder lezen ▶

Bronnen ▶

2. Achtergrondinformatie

Hoeveel Nederlanders hebben een LVB?

In Nederland wordt gesproken van mensen met een LVB wanneer zij een IQ hebben tussen de 50 en 70, of wanneer zij een IQ hebben tussen de 70 en 85 en daarbij niet sociaal redzaam zijn (Woittiez, Eggink & Ras, 2019).. Het SCP schat het aantal inwoners met een LVB op 1,1 miljoen mensen in 2018, dit is 6,4% van de bevolking. Het gaat om het gemiddelde van een schatting aangezien in Nederland niet wordt geregistreerd wat het IQ van inwoners is en of zij sociaal redzaam zijn (Woittiez et al., 2019). Een gemeente met 50.000 inwoners heeft dus gemiddeld genomen ruim 3000 inwoners met een LVB.

Wanneer is iemand sociaal redzaam?

Iemand is sociaal redzaam wanneer op de volgende leefgebieden geen sprake is van een verminderd functioneren: communicatie, zelfverzorging, zelfstandig kunnen wonen, sociale en relationele vaardigheden, gebruikmaken van gemeenschapsvoorzieningen, zelfstandig beslissingen nemen, functionele intellectuele vaardigheden, werk, ontspanning, gezondheid, en veiligheid. Ondervindt iemand problemen in het dagelijks functioneren op minimaal twee van deze leefgebieden? Dan is iemand niet sociaal redzaam. In de literatuur wordt dan ook wel gesproken van een beperkt sociaal aanpassingsvermogen (IBO, 2019; Woittiez et al., 2019). Op pagina 17 en 18 in het Interdepartementaal beleidsonderzoek: 'Mensen met een licht verstandelijke beperking' wordt verder ingegaan op sociale redzaamheid.

De groep mensen met een LVB is erg divers en daarom moeilijk om strikt af te bakenen. Sommigen krijgen te maken met uiteenlopende vormen van problematiek, terwijl anderen grotendeels zelfstandig door het leven gaan (De Haan et al., 2018). Het gaat om een kwetsbare doelgroep die in vergelijking tot de gemiddelde inwoner gevoeliger is voor problemen. Vaak is dit meer dan één probleem. Denk hierbij aan kwetsbaar zijn voor eenzaamheid, schulden, criminaliteit en op de arbeidsmarkt.

De afbeelding op de volgende pagina laat een aantal taken zien waar mensen met een LVB mogelijk moeite mee hebben, met daarbij de leefgebieden waarop problemen kunnen ontstaan (overgenomen van Hendrien Kaal, uit IBO, 2019, p. 19).

1. Inleiding

2. Achtergrondinformatie

3. Meerwaarde

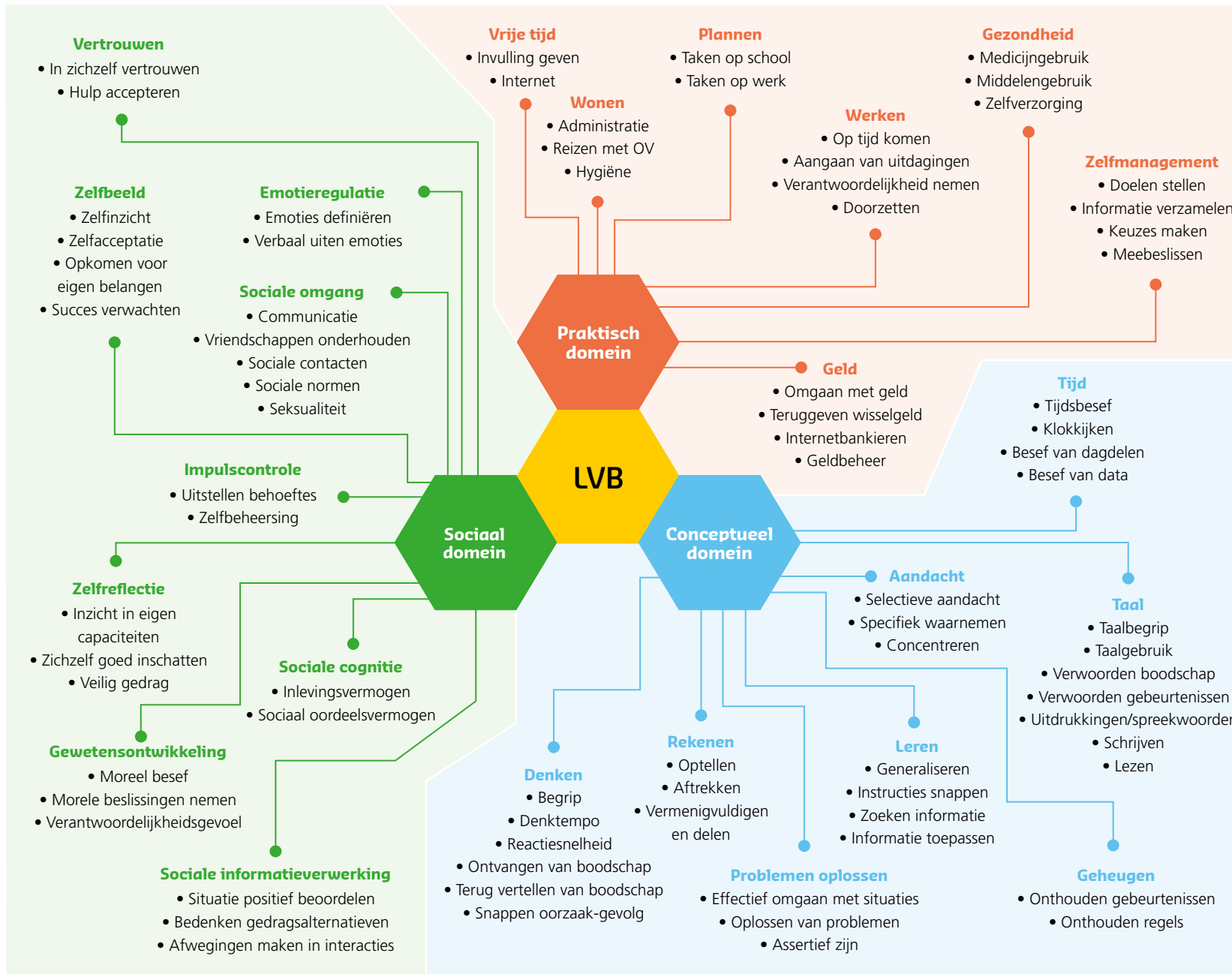
4. In de praktijk

5. Preventie

6. Signalering

7. Communicatie

Taken waar mensen met een LVB mogelijk moeite mee hebben*



* Overgenomen van Hendrien Kaal, uit IBO, 2019, p. 19

- 1. Inleiding
- 2. Achtergrondinformatie
- 3. Meerwaarde
- 4. In de praktijk
- 5. Preventie
- 6. Signalering
- 7. Communicatie

3. Wat is de meerwaarde van onafhankelijke cliëntondersteuning voor mensen met een LVB?

Onafhankelijke cliëntondersteuning voor mensen met een LVB heeft onder andere de volgende meerwaarde:

1 Onafhankelijke cliëntondersteuners helpen mensen met een LVB de weg te vinden

Eén van de taken van een onafhankelijke cliëntondersteuner is de inwoner wegwijs maken binnen alle verschillende vormen van ondersteuning, voorzieningen en wet- en regelgeving in het sociaal domein. Onafhankelijke cliëntondersteuners helpen de weg te vinden (Van Bergen, De Vries, Redeker & Steekelenburg, 2020). Inwoners met een LVB ervaren meer moeite met het zelfstandig wegwijs worden (IBO, 2019), een onafhankelijke cliëntondersteuner kan dan uitkomst bieden zodat inwoners met een LVB niet pas bij ernstige problematiek in beeld komen.

2 Onafhankelijke cliëntondersteuners staan mensen met een LVB bij tijdens gesprekken en communicatie

Een onafhankelijke cliëntondersteuner kan een inwoner met een LVB bijstaan tijdens een gesprek met de gemeente of een uitvoeringsinstantie. Deze kan erop wijzen dat de betreffende instantie of uitvoerder rekening houdt met passende communicatie en zo nodig tijd inplant om extra uitleg te geven. Voor tips en succesfactoren voor passende communicatie zie onderdeel 'Passende communicatie'.

1. Inleiding ▶

2. Achtergrondinformatie ▶

3. Meerwaarde ▶

4. In de praktijk ▶

5. Preventie ▶

6. Signalering ▶

7. Communicatie ▶

Verder lezen ▶

Bronnen ▶

3 Onafhankelijke cliëntondersteuners hebben kennis over verschillende levensgebieden

Inwoners met een LVB ervaren vaak problemen op meerdere levensgebieden. De ondersteuning en voorzieningen zijn daarentegen opgedeeld in domeinen en sluiten niet altijd goed op elkaar aan. Dit kan ervoor zorgen dat iemand met een LVB meerdere malen zijn of haar verhaal moet vertellen of tussen wal en schip valt. Een onafhankelijke cliëntondersteuner is er voor iedereen en kan in deze gevallen de verbindende factor zijn tussen ondersteuning uit verschillende levensgebieden en mensen met een LVB opvangen wanneer zij tussen wal en schip dreigen te vallen. Lees meer over de afbakening en het levensbreed aanbieden van ondersteuning in de handreiking 'Onafhankelijke cliëntondersteuning - Wat valt eronder en hoe bied je het levensbreed aan?'.

4 Onafhankelijke cliëntondersteuners helpen bij het vinden van de juiste hulp voor een diverse doelgroep

De groep inwoners met een LVB is erg divers. Denk hierbij aan verschil in intelligentieniveau, aanwezigheid van andere beperkingen en verschil in opvoeding (IBO, 2019). Dit betekent dat de mogelijkheden tot ondersteuning ook divers zijn. Een onafhankelijke cliëntondersteuner helpt zoeken naar en vertelt over de verschillende mogelijkheden die er zijn voor ondersteuning.



1. Inleiding ▶

2. Achtergrondinformatie ▶

3. Meerwaarde ▶

4. In de praktijk ▶

5. Preventie ▶

6. Signalering ▶

7. Communicatie ▶


Verder lezen ▶

Bronnen ▶

4. Cliëntondersteuning voor mensen met een LVB in de praktijk

In Nederlandse gemeenten wordt op verschillende manieren invulling gegeven aan cliëntondersteuning. In de eerste variant werkt de gemeente met een beperkt aantal generalistische aanbieders van cliëntondersteuning. Van deze aanbieders wordt verwacht dat zij alle doelgroepen kunnen bedienen bij vragen over alle levensgebieden. In de tweede variant kiezen gemeenten voor gespecialiseerde cliëntondersteuners, die expert zijn op het gebied van bijvoorbeeld een bepaalde leeftijdsgroep, type onderwijs, toegang tot Wlz, werk of inkomensvraagstukken. Ten slotte zijn er gemeenten die werken met zowel generalistische als gespecialiseerde cliëntondersteuners (De Haan, Ketel, Merkus, Poerwoatmodjo & Ramaker, 2020).

Als we kijken naar gespecialiseerde cliëntondersteuning, dan richten enkele gemeenten in het koploperproject zich op het versterken van die vorm van cliëntondersteuning voor mensen met een LVB. Binnen het Koploperproject zijn ook een aantal gemeenten aan de slag gegaan met gespecialiseerde cliëntondersteuning. Eén van de vier doelgroepen die hierbij centraal stond, zijn mensen met een (licht) verstandelijke beperking. Deze doelgroep heeft extra aandacht bij de ontwikkeling van (gespecialiseerde) cliëntondersteuning (De Haan et al., 2020; De Jonge, 2018). Movisie doet in opdracht van het ministerie van VWS en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) onderzoek naar deze ontwikkeling bij koplopergemeenten. De resultaten uit een eerste monitor lees je in het rapport: 'Tussentijdse monitor Pilots gespecialiseerde cliëntondersteuning'.

 Eén van de succesfactoren van deze pilot is het agenderen dat mensen met een licht verstandelijke beperking extra en specifieke aandacht nodig hebben. Zo krijgt deze doelgroep niet alleen regionaal maar ook landelijk specifieke aandacht. Dit leidt tot enthousiasme van betrokkenen. De reacties op project en uitvoeringsplannen zijn daarom veelal positief. Bovendien zorgt het voor nog meer bewustwording en inzicht in het belang van cliëntondersteuning, met name voor anderen uit de gemeente die werkzaam zijn in het sociale domein. De middelen die hierbij zijn vrijgekomen leveren hier ook een positieve bijdrage aan (De Haan et al., 2020, p.20).

1. Inleiding ▶

2. Achtergrondinformatie ▶

3. Meerwaarde ▶

4. In de praktijk ▶

5. Preventie ▶

6. Signalering ▶

7. Communicatie ▶

Verder lezen ▶

Bronnen ▶

Koplopergemeente Kerkrade

De gemeente Kerkrade is één van de gemeenten die inzet op gespecialiseerde cliëntondersteuning voor inwoners met een LVB. De gemeente Kerkrade heeft ervoor gekozen om in te zetten op verbetering van cliëntondersteuning voor mensen met een beperking (LVB, niet-aangeboren hersenletsel (NAH) en autisme). Hoe hebben zij dit aangepakt?

- Ze hebben een pilot opgezet waarin 100 cliënten met een beperking, waaronder cliënten met LVB (maar ook NAH en autisme), gespecialiseerde cliëntondersteuning krijgen aangeboden, door MEE. Vervolgens wordt gekeken naar welke resultaten er zijn behaald op de levensdomeinen van de Zelfredzaamheidsmatrix en of maatwerkvoorzieningen (deels) zijn voorkomen. De uitkomsten worden ook gemeten aan de hand van het spinnenweb van Positieve Gezondheid.
- Ze verbeteren de samenwerking. Zowel tussen professionals bij de toegang en cliëntondersteuners, als tussen informele, formele, algemene en gespecialiseerde cliëntondersteuners. Dit gebeurt op verschillende manieren: door middel van thema- en intervisiebijeenkomsten met de bovengenoemde partijen, deskundigheids- en kwaliteitsbevordering van formele en informele cliëntondersteuners (trainingen en ondersteuning).
- Ze verbeteren de vindbaarheid van cliëntondersteuning. Dit zal gedaan worden door middel van een campagne met toegankelijke informatie die te vinden is op toegankelijke plekken. Daarnaast wordt een website OCO opgezet die helpt bij het vinden van een passende cliëntondersteuner, zowel formeel als informeel. Er is een telefonische 'help-optie' opgenomen voor wie deze keuze niet zelf kan maken en daarbij ondersteuning behoeft. Vrijwilligers zijn in de wijkpunten behulpzaam bij de doorleiding naar passende cliëntondersteuning.

Project Levensloopconsulent

Een ander voorbeeld van een vorm van gespecialiseerde cliëntondersteuning voor mensen met een LVB vindt plaats binnen het project Levensloopconsulent dat wordt uitgevoerd door MEE Rotterdam Rijnmond. Hierin ontvangen (ex-)gedetineerden met een LVB ondersteuning van een levensloopconsulent. Deze functie heeft overeenkomsten met de functie van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Wil je meer weten? Lees het artikel uit Sociaal Bestek [hier](#).

1. Inleiding ▶

2. Achtergrondinformatie ▶

3. Meerwaarde ▶

4. In de praktijk ▶

5. Preventie ▶

6. Signalering ▶

7. Communicatie ▶

Verder lezen ▶

Bronnen ▶

Ook binnen het programma 'Volwaardig leven' van het Ministerie van VWS vinden 5 verschillende pilots plaats met gespecialiseerde cliëntondersteuning. Deze ondersteuning is gericht op verschillende doelgroepen, zoals jeugdigen en volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking met ernstige gedragsproblematiek en hun naasten (in pilot 4). Het gaat om ondersteuning van cliënten en hun naasten voor wie het huidige aanbod van cliëntondersteuning Wmo en Wlz niet toereikend is. Uit de meta-analyse die DSP deed in opdracht van VWS over deze 5 pilots blijkt dat het inzetten van gespecialiseerde cliëntondersteuning van meerwaarde is voor cliënten en hun naasten. Deze vorm van cliëntondersteuning kan zowel preventief als bij urgente en/of complexe problemen, bij escalaties en overbelasting ingezet worden (Hoogeboom, Beertema & Dieters, 2021; MEE, 2021a; Ministerie VWS, z.d.).

1. Inleiding ▶

2. Achtergrondinformatie ▶

3. Meerwaarde ▶

4. In de praktijk ▶

5. Preventie ▶

6. Signalering ▶

7. Communicatie ▶

Verder lezen ▶

Bronnen ▶

5. Preventie

Door onafhankelijke cliëntondersteuners specifiek in te zetten voor mensen met een LVB kunnen gemeenten ervoor zorgen dat de doelgroep tijdig en op de juiste manier wordt bereikt. Als inwoners met een LVB op tijd in beeld zijn en de juiste ondersteuning ontvangen, draagt dit bij aan hun kwaliteit van leven. Daarnaast kan het tijdig aanbieden van de juiste zorg en ondersteuning eraan bijdragen dat lichtere problematiek op tijd verholpen wordt. Hiermee wordt de kans op behoefte aan zwaardere ondersteuning in de toekomst verkleind.

Ans: 'Nu ik weet dat ik een LVB heb, krijg ik ondersteuning om uit de schulden te blijven'

Eerder ging Movisie in gesprek met Ans Broelman over schulden en LVB. Mede door haar LVB raakte zij in de schulden. 'Ik heb een rotjeugd gehad, niet geleerd hoe ik met geld moest omgaan of hoe ik dingen moest regelen. Ik heb wel eens een 'gratis' telefoon aangenomen van een bedrijf, en later kwam dan een hoge rekening. Ik snapte het gewoon niet en kon moeilijk nee zeggen tegen telefonische verkopers.' Doordat nu bekend is dat Ans een LVB heeft, krijgt ze ondersteuning om uit de schulden te blijven. Zo heeft ze afgesproken dat haar bewindvoerder meekijkt wanneer ze een mail niet begrijpt en dat haar vaste lasten door haar bewindvoerder betaald worden (Uit: Andries & Hofman, 2020). Lees het hele gesprek met Ans [hier](#) terug.

Wat wordt bedoeld met preventie?

'Het inzetten op een verlaging van de kans op zware, complexe problematiek door vroegtijdig (potentiële) problemen te signaleren en met (veelal lichtere) ondersteuning aan te pakken.' (IBO, 2019, p.33)

1. Inleiding ▶

2. Achtergrondinformatie ▶

3. Meerwaarde ▶

4. In de praktijk ▶

5. Preventie ▶

6. Signalering ▶

7. Communicatie ▶

Verder lezen ▶

Bronnen ▶

Hoe kan onafhankelijke cliëntondersteuning bijdragen aan het voorkomen van complexere problematiek bij mensen met een LVB?

1 Onafhankelijke cliëntondersteuning inzetten voor (vroeg)signalering

Het herkennen en vinden van de doelgroep, oftewel de signalering, zal bijdragen aan preventie. Wanneer vroegtijdig wordt gesignaleerd of inwoners een LVB hebben, verlaagt dit de kans op complexere problematiek. De problemen die er op het moment van signalering spelen, kunnen dan worden opgepakt met (lichtere) ondersteuning (IBO, 2019).

“Koplopergemeente Teylingen: ‘Het is vaak een vergeten groep op beleidsniveau en het gevaar zit er in dat sociaal werkers te weinig gevoed worden met kennis over deze kwetsbare groep en handelingsverleggen zijn. En het niet herkennen en/of erkennen van deze groep is een risico als er niet voldoende aandacht voor hen wordt gevraagd. Daarmee worden cliënten met een (mogelijke) LVB overschat en overvraagd, wat weer tot allerlei problemen leidt en uiteindelijk tot een grotere, complexere hulpvraag.’

Onafhankelijke cliëntondersteuning is geen doel op zich, maar een middel om tot de juiste ondersteuning te komen. Als cliëntondersteuners zich bewust zijn van een mogelijke LVB bij de hulpzoeker, kan gericht worden gezocht naar de juiste ondersteuning. In het volgende hoofdstuk gaan we in op het signaleren van de doelgroep door antwoord te geven op de vragen: hoe herken je een LVB en waar vind je mensen met een LVB?

2 Onafhankelijke cliëntondersteuning inzetten als waakvlamondersteuning

Inwoners met een LVB hebben een wisselende ondersteuningsbehoefte. Zo kan een life-event invloed hebben op hun sociale redzaamheid. Ze zijn kwetsbaar voor veranderingen. Dit kan betekenen dat inwoners met een LVB niet altijd in even grote mate behoefte hebben aan ondersteuning. Flexibiliteit in de ondersteuning is dan gewenst (IBO, 2019).

Waakvlamondersteuning is een vorm van ondersteuning waarbij het contact met cliënten behouden kan worden en bepaalde periodes op ‘een lager pitje’ kan worden gezet, zodat cliënten niet uit beeld raken als de ondersteuning is afgelopen. Vervolgens kan ondersteuning op- of afgeschaald worden, afhankelijk van de huidige situatie van de cliënt. Dit is relevant omdat er een risico bestaat op terugkerende problematiek (IBO, 2019). In Zwijndrecht wordt waakvlamondersteuning ingezet middels onafhankelijke cliëntondersteuning.

1. Inleiding ▶

2. Achtergrondinformatie ▶

3. Meerwaarde ▶

4. In de praktijk ▶

5. Preventie ▶

6. Signalering ▶

7. Communicatie ▶

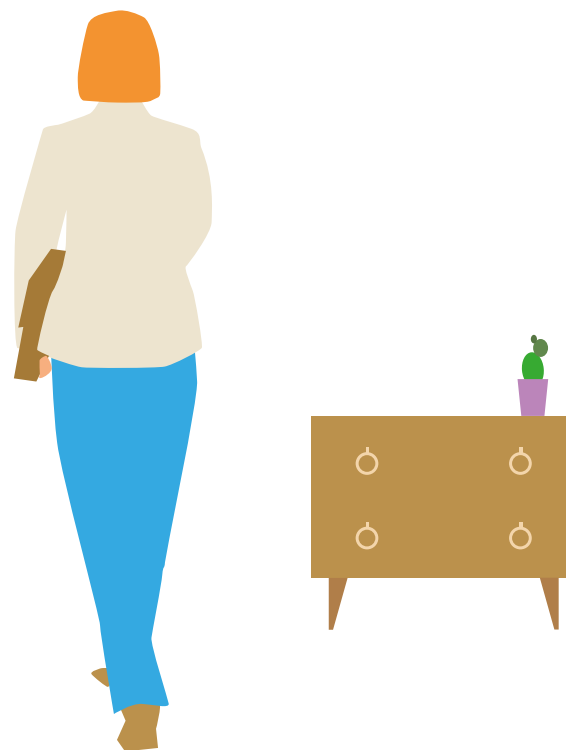
Verder lezen ▶

Bronnen ▶

Onafhankelijke cliëntondersteuning als waakvlamvoorziening in de gemeente Zwijndrecht

De gemeente Zwijndrecht voert een pilot uit met een specifieke vorm van cliëntondersteuning voor mensen met een LVB: de 'waakvlamvoorziening'. Dit is een vorm van intensieve, gespecialiseerde cliëntondersteuning, zie voor meer informatie de [Tussentijdse monitor Pilots gespecialiseerde cliëntondersteuning](#) (De Haan et al., 2020). Samengevat komt deze aanpak op het volgende neer:

- Twee groepen met een LVB die zichzelf grotendeels zelfstandig kunnen redden, krijgen ondersteuning van een lifecoach:
 - Kwetsbare jongeren in de overgang van 18- naar 18+ bij twee lokale VSO scholen
 - Kwetsbare mensen in een latere levensfase
- De lifecoaches zijn langdurig en laagintensief betrokken bij deze mensen met een LVB. De ondersteuning van de lifecoaches heeft als doel om de doelgroep op tijd te helpen met de uitdagingen waar ze mee te maken krijgen, om opschaling (en eventuele terugval) naar zwaardere problematiek te voorkomen. Daarnaast heeft de ondersteuning als doel om de zelfredzaamheid van mensen met een LVB te vergroten.
- De pilot is in 2020 gestart en duurt twee jaar. Movisie voert de monitoring van de pilot uit.



1. Inleiding ▶

2. Achtergrondinformatie ▶

3. Meerwaarde ▶

4. In de praktijk ▶

5. Preventie ▶

6. Signalering ▶

7. Communicatie ▶

Verder lezen ▶

Bronnen ▶

6. Signalering

Het is van belang om inwoners met een LVB op tijd te signaleren zodat ze niet overvraagd worden, hen tijdig de juiste ondersteuning wordt aangeboden en zij niet blijven rondlopen met groeiende problematiek. Bij het signaleren kunnen de gemeenten en onafhankelijke cliëntondersteuners een belangrijke rol vervullen. Dit doen zij door actief op zoek te gaan naar de doelgroep door in te zetten op het herkennen van een LVB. Het is belangrijk dat de gemeente en de aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning in de gemeente afspraken maken met verwijzers: dit zijn degenen die in contact komen met de doelgroep.

Hoe kan een onafhankelijke cliëntondersteuner deze doelgroep herkennen en waar vind je mensen met een LVB? We maken hier onderscheid tussen het herkennen van een LVB en het vinden van de doelgroep.

Herkennen: hoe herkent een onafhankelijke cliëntondersteuner iemand met een LVB?

Het is niet makkelijk mensen met een LVB te herkennen. Aan hun uiterlijk is namelijk vaak niet te zien of ze een LVB hebben. Mensen met een LVB zijn verbaal sterk, proberen soms hun beperking te verbergen met bijvoorbeeld het tonen van 'streetwise' gedrag en weten niet altijd van hun eigen beperkingen (De Haan et al., 2018; IBO, 2019). Het is van belang om overvraging te voorkomen.

Wees alert op overvraging door niet (h)erkennen

Veel mensen met een LVB kunnen zich verbaal sterk presenteren en zijn geneigd sociaal wenselijk te antwoorden. Dit brengt als risico mee dat een LVB niet (tijdig) wordt herkend en iemand langdurig wordt overvraagd. Iemand kan ook zichzelf langdurig overvragen, bij gebrekkige zelfreflectie. Schaamte kan daarnaast het willen verbergen van de LVB in de hand werken. Wanneer een LVB ten grondslag ligt aan iets niet kunnen waarmaken, wordt dit soms onterecht door een professional geïnterpreteerd als gebrek aan motivatie (Frielink, Embregts & Schuengel, 2014; MEE Zuid-Holland Noord, 2015).

Er zijn verschillende handreikingen, tools en trainingen ontwikkeld die ingaan op het herkennen van een LVB. Naast andere professionals in het sociaal domein, kunnen ook onafhankelijke cliëntondersteuners hiervan gebruik maken en meer kennis vergaren over dit onderwerp. Hieronder geven we een aantal voorbeelden.

1. Inleiding

2. Achtergrondinformatie

3. Meerwaarde

4. In de praktijk

5. Preventie

6. Signalering

7. Communicatie

Verder lezen

Bronnen

Tips voor het herkennen van een LVB

- MEE: [Hoe herken je LVB en hoe ga je ermee om?](#) Dit boekje bevat handige tips voor het herkennen van een LVB en geeft voorbeelden.
- Expertisepunt verstandelijke beperking: [Hoe herken ik LVB eerder?](#) Op deze website staat nuttige informatie. De webpagina geeft een aantal tips over het herkennen van een LVB. Bekijk ook de andere relevante webpagina's.
- De Borg: [Hoe herken ik mensen met een lichtverstandelijke beperking?](#) Hier vind je onder andere een brochure met tips voor het herkennen van een LVB en welke vragen daarvoor gesteld kunnen worden.
- Landelijke Kenniscentrum LVB: [Handreiking vroegsignalering van een LVB 2017](#). Deze handreiking gaat in op het signaleren van factoren die kunnen duiden op achterstanden in de (kinderlijke) ontwikkeling. Hierin worden bijvoorbeeld een aantal nuttige screeningsinstrumenten genoemd die kunnen helpen bij het signaleren van een LVB.
- Expertisepunt verstandelijke beperking heeft een app ontwikkeld waarin je makkelijk en snel informatie over LVB kan opzoeken: Kennis-app LVB. Deze app kan een onafhankelijke cliëntondersteuner helpen bij het herkennen van een LVB.
- Op de website van Expertisepunt verstandelijke beperking vind je ook de video '[Buiten de lijntjes kleuren](#)'. Het kijken van deze video geeft gemeenten en professionals meer informatie over een LVB.

Training en deskundigheidsbevordering

Naast dat gemeenten en onafhankelijke cliëntondersteuners zichzelf kunnen informeren over LVB door brochures en handreikingen te lezen, kunnen zij ook een training volgen. MEE NL biedt vanuit de MEE Academie verschillende trainingen aan, waaronder een [e-learning](#) over het herkennen en omgaan met een LVB (MEE, 2021b). Wanneer je een fysieke training wil aanbieden aan de onafhankelijke cliëntondersteuners in jouw gemeente, kun je kijken bij de MEE organisatie in jouw regio. Hier vind je bijvoorbeeld het aanbod van MEE Zuid-Holland Noord: [Herkennen van en omgaan met mensen met een LVB](#). Deze training bestaat uit twee dagdelen van vier uur.

Trainingen dragen ook bij aan het vergoten van het bewustzijn onder medewerkers in de gemeente. Wanneer medewerkers zich er van bewust zijn dat ze mogelijk iemand voor zich hebben met een LVB, kan dit bijdragen aan de (vroeg)signalering. Hier kan ook op ingezet worden met bewustwordingscampagnes (De Haan et al., 2018).

1. Inleiding ▶

2. Achtergrondinformatie ▶

3. Meerwaarde ▶

4. In de praktijk ▶

5. Preventie ▶

6. Signalering ▶

7. Communicatie ▶

Verder lezen ▶

Bronnen ▶



Koplopergemeente Teylingen: 'Vaak worden mensen met een LVB niet herkend en erkend. Het is belangrijk dat er voldoende kennis aanwezig is over deze doelgroep binnen het sociaal domein. Zodat deze kennis zoveel mogelijk verspreid wordt en kennis over de doelgroep onderling gedeeld wordt. Naar buiten toe (dus op de website en met de filmpjes die gemaakt worden) willen we tonen dat er aandacht en kennis is voor en over deze groep.'

Vindplaatsen: wat zijn de vindplekken en verwijzers van inwoners met een LVB?

Het is van belang dat inwoners met een LVB in contact kunnen komen of de weg weten te vinden naar een onafhankelijke cliëntondersteuner. Verwijzers spelen hierbij een belangrijke rol: mensen met een LVB komen vaak niet vanzelf naar je toe. Daarom is het noodzaak dat ook verwijzers een LVB kunnen herkennen én op de hoogte zijn van de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning voor deze doelgroep. Zodat zij iemand kunnen doorverwijzen naar een onafhankelijke cliëntondersteuner, wanneer zij in contact zijn met iemand met een LVB die baat kan hebben bij onafhankelijke cliëntondersteuning.



1. Inleiding ▶

2. Achtergrondinformatie ▶

3. Meerwaarde ▶

4. In de praktijk ▶

5. Preventie ▶

6. Signalering ▶

7. Communicatie ▶

Verder lezen ▶

Bronnen ▶

Hieronder worden verschillende tips, vindplekken en verwijzers kort uitgelicht. Bij het inrichten van onafhankelijke cliëntondersteuning voor inwoners met een LVB kunnen gemeenten rekening houden met deze vindplekken en verwijzers.

Tips voor het vinden van mensen met een LVB

- Maak goede afspraken met belangrijke verwijzers zoals wijkteamleden, medewerkers van de sociale dienst, het Wmo loket, arbeidsbemiddelaars en scholen voor speciaal onderwijs.

Voorbeeld: XpertiseZorg deed in opdracht van VWS onderzoek naar 'Wegwijzers naar cliëntondersteuners'. De resultaten geven handvatten voor het vergroten van de bekendheid en de verbetering van de toegang tot onafhankelijke cliëntondersteuning. Download het onderzoeksrapport [hier](#).

- Leg als onafhankelijke cliëntondersteuner aanvullende contacten met belangrijke sleutelfiguren en vindplekken en bouw hiermee een netwerk op. Denk bij sleutelfiguren en vindplekken bijvoorbeeld aan: cliëntorganisaties, zorgaanbieders en zorginstellingen, arbeidsbemiddelaars, religieuze plekken zoals moskeeën en kerken, speciaal- en praktijkonderwijs, vrijwilligersorganisaties, wijk- of buurtcentra of sportclubs voor de doelgroep.

Voorbeeld: [De inspiratiebundel 'Project talenten samen benutten'](#) gaat in op het mogelijk maken van vrijwilligerswerk voor mensen met een beperking. Bij de methode Focus op Talent zijn het zorginstellingen die de verbinding leggen tussen mensen met een LVB en de vrijwilligersorganisatie.

- Vergroot de algemene bekendheid over onafhankelijke cliëntondersteuning onder inwoners en onder verwijzers en belangrijke sleutelfiguren. De gemeente kan hierbij gebruik maken van de toolbox met communicatiematerialen die zijn ontwikkeld binnen de campagne &Co. Lees [hier](#) meer. Houd hierbij rekening met passende vormen van communicatie voor het bereiken en informeren van inwoners met een LVB. Hierover lees je meer in hoofdstuk 7: Passende communicatie.
- Definieer welke belangrijke *life-events* in het leven van mensen met een LVB plaatsvinden (bijvoorbeeld de overgang van school naar werk). Breng vervolgens in kaart met welke sleutelfiguren en organisaties mensen met een LVB tijdens deze *life-events* contact krijgen. Zorg ervoor dat deze sleutelfiguren en organisaties op de hoogte zijn van de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning zodat zij kunnen doorverwijzen.

Meer weten over het samenspel tussen informele en formele vormen van onafhankelijke cliëntondersteuning? Lees verder in [deze handreiking van Movisie](#).

1. Inleiding ▶

2. Achtergrondinformatie ▶

3. Meerwaarde ▶

4. In de praktijk ▶

5. Preventie ▶

6. Signalering ▶

7. Communicatie ▶

Verder lezen ▶

Bronnen ▶

7. Passende communicatie

De communicatie van gemeenten is voor inwoners met een LVB vaak nog te complex (De Haan et al., 2018). Het (taal) niveau is te hoog. Ook zijn mensen met een LVB gevoeliger voor beperkte bereikbaarheid van organisaties of anoniem contact. Het is van belang passend te communiceren om mensen met een LVB te bereiken en het contact goed te laten verlopen, zodat hen duidelijk is wat verteld, gevraagd en afgesproken wordt. Als de communicatie niet duidelijk is, kan dit bijvoorbeeld leiden tot het geven van verkeerde antwoorden en het niet nakomen van afspraken. Dit kan weer tot gevolg hebben dat sancties of boetes worden opgelegd (IBO, 2019).

De (tips voor) passende communicatie waar in dit hoofdstuk op in wordt gegaan is tweezijdig:

1. Passende communicatie door gemeenten, wanneer zij mensen met een LVB willen informeren over onafhankelijke cliëntondersteuning.
2. Passende communicatie door onafhankelijke cliëntondersteuners, wanneer zij in contact zijn met mensen met een LVB.



Ans: 'Ik heb moeite met lezen, ik kan geen hele lappen tekst lezen en struikel over moeilijke taal. Bijvoorbeeld brieven van de gemeente, belastingdienst, huisarts of de specialist. Ik kan wel op internet, maar als je dan wordt doorverwezen naar andere pagina's via een link, dan weet ik het niet meer.' (Uit: Andries & Hofman, 2020)

1. Inleiding ▶

2. Achtergrondinformatie ▶

3. Meerwaarde ▶

4. In de praktijk ▶

5. Preventie ▶

6. Signalering ▶

7. Communicatie ▶

Verder lezen ▶

Bronnen ▶

Hoe zorgen gemeenten voor begrijpelijke informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning?

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het informeren over en inrichten van onafhankelijke cliëntondersteuning belegd in de Wmo. Voor mensen met een LVB is het van belang dat gemeenten een lager taalniveau gebruiken en bijvoorbeeld gebruik maken van symbolen en filmpjes (IBO, 2019). Hieronder staan een aantal voorbeelden en tips voor gemeenten die ze kunnen gebruiken om op een begrijpelijke (of toegankelijke) manier te communiceren over onafhankelijke cliëntondersteuning.

Tips

- Op de website van Ieder(in) staan folders met uitleg over onafhankelijke cliëntondersteuning in makkelijker taalgebruik. Je vindt ze [hier](#).
- Het eerder genoemde [IBO rapport](#) begint met een samenvatting in eenvoudige taal. Dit kan een voorbeeld zijn voor andere informatie die een gemeente deelt met de doelgroep. Lees de samenvatting van het rapport [hier](#), deze vind je op de pagina's 7-12.
- Maak gebruik van [de website Toegang sociaal domein](#). Hierop vinden gemeenten informatie over hoe de toegang in het sociaal domein voor mensen met een LVB zo toegankelijk mogelijk gemaakt kan worden. Onder de toegang van het sociaal domein valt ook onafhankelijke cliëntondersteuning.
- De [Toolkit 'Maak je gemeentewebsite toegankelijk'](#) van Ieder(in) biedt tips voor digitale toegankelijkheid van de gemeente.
- Volg de workshop '[Waarom moeilijk doen? Als het ook makkelijk kan!](#)' Deze wordt aangeboden door LFB en kan ingezet worden voor gemeenten(ambtenaren) en onafhankelijke cliëntondersteuners. LFB is de landelijke belangenorganisatie dóór en vóór mensen met en verstandelijke beperking.
- In 2017 hebben de rijksinspecties van [Toezicht Sociaal Domein](#) onderzocht hoe makkelijk mensen met een LVB toegang krijgen tot hulp in vijf verschillende gemeenten. Hiervoor hebben zij samengewerkt met LFB. Met behulp van zogenaamde *mystery guests* werd onderzocht wat de ervaringen zijn over de toegang. Deze *mystery guests* waren zelf ook afkomstig uit de gemeente waar zij onderzoek deden. Meer weten over dit onderzoek? Lees [hier](#) verder.
- Hoe toegankelijk is jouw gemeente? [Doe de toegankelijkheidstoets en bekijk aan de hand van zeven vragen hoe makkelijk je informatie op de website van jouw gemeente kunt vinden.](#)

1. Inleiding ▶

2. Achtergrondinformatie ▶

3. Meerwaarde ▶

4. In de praktijk ▶

5. Preventie ▶

6. Signalering ▶

7. Communicatie ▶

Verder lezen ▶

Bronnen ▶

Hoe gaan onafhankelijke cliëntondersteuners op een juiste manier het gesprek aan met iemand met een LVB?

Enmaal in contact met een onafhankelijke cliëntondersteuner, is het noodzaak dat hij of zij weet hoe op een juiste manier te communiceren met iemand met een (mogelijke) LVB. Hieronder staan een aantal tips voor onafhankelijke cliëntondersteuners die van pas kunnen komen in gesprek met iemand met een LVB.

- Op de website van [Expertisepunt](#) verstandelijke beperking staat een aantal tips voor de manier van communicatie en benadering bij mensen met een LVB.
- In de al eerder genoemde documenten met tips over het herkennen van een LVB, staan ook tips voor de communicatie en omgang met mensen met een LVB. Bekijk [hier](#) de tips van De Borg en [hier](#) de tips van MEE.

Daarnaast kunnen gemeenten en onafhankelijke cliëntondersteuners inwoners met een LVB doorverwijzen naar verschillende 'eenvoudige' websites. Ook kunnen zij zelf gebruik maken van deze websites wanneer zij in contact zijn met mensen met een LVB. Deze websites zijn speciaal gemaakt voor mensen met een LVB.

- www.steffie.nl Legt moeilijke dingen op een makkelijke manier uit (digID, bezoek aan de huisarts, etc.).
- www.leerzelfonline.nl Biedt hulp aan organisaties om begrijpelijke en toegankelijke informatie aan hun klanten te bieden.
- www.vraagapp.nl Hier kunnen mensen met een LVB (via het intypen of inspreken van een vraag) vragen stellen over allerlei onderwerpen. Meerdere vrijwilligers krijgen deze vraag binnen, zodat één van hen deze kan beantwoorden.
- www.oefenen.nl Biedt les- en oefenmateriaal aan over verschillende onderwerpen.
- www.watikbelangrijkvind.nl Is een website met vragenlijsten om de vraag van de cliënt te verhelderen.
- mijnpositievegezondheid.nl Een methode die kan helpen bij de vraagverheldering.
- www.zogewoon.nl Cliënten kunnen hier zelf het vraagverhelderingsproces doorlopen en aan de hand hiervan passende woonvormen zoeken.
- smartmetgeld.nl Gaat over financiële bewustwording en het versterken van weerbaarheid bij jongeren.

1. Inleiding ▶

2. Achtergrondinformatie ▶

3. Meerwaarde ▶

4. In de praktijk ▶

5. Preventie ▶

6. Signalering ▶

7. Communicatie ▶

Verder lezen ▶

Bronnen ▶

Verder lezen

Verder lezen over LVB

- Landelijk Kenniscentrum LVB: [Jeugdigen en \(jong\)volwassenen met en licht verstandelijke beperking](#)
- Landelijke Kenniscentrum LVB: [Handreiking voor het werken met kinderen met Licht Verstandelijke Beperkingen in het basisonderwijs en thuis](#)
- Voor andere publicaties van het Landelijk Kenniscentrum LVB kijk [hier](#)
- Movisie: [Publicatieoverzicht LVB en GGZ](#) met daarin relevante publicaties en websites voor professionals.

Verder lezen over onafhankelijke cliëntondersteuning

- Movisie: [handreiking afbakening en levensbreedheid](#)
- Movisie: [thema pagina cliëntondersteuning op movisie.nl](#)

1. Inleiding ▶

2. Achtergrondinformatie ▶

3. Meerwaarde ▶

4. In de praktijk ▶

5. Preventie ▶

6. Signalering ▶

7. Communicatie ▶

Verder lezen ▶

Bronnen ▶

Bronnen*

- Andries, M., & Hofman, E. (2020, 15 juli). 'Nu ik weet dat ik een LVB heb, krijg ik ondersteuning om uit de schulden te blijven'. Movisie. www.movisie.nl/artikel/nu-ik-weet-dat-ik-lvb-heb-krijg-ik-ondersteuning-om-uit-schulden-blijven
- De Haan, J., Ketel, J., Merkus, M., Poerwoatmodjo, J., & Ramaker, L. (2020). *Tussentijdse monitor Pilots gespecialiseerde cliëntondersteuning: Zicht op het versterken van cliëntondersteuning voor specifieke groepen inwoners binnen het Koploperproject*. Movisie. www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-11/Tussentijdse%20monitor%20Pilots%20gespecialiseerde%20cli%C3%ABntondersteuning.pdf
- De Haan, J., Schrijver, E., & Peters, A. (2018). *Oog voor mensen met een licht verstandelijke beperking? Vooronderzoek Programma sociaal domein: succesfactoren en knelpunten in het gemeentelijke uitvoeringsbeleid*. Movisie. www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/rapport-oog-voor-mensen-met-lvb%20%5bMOV-13777303-1.0%5d.pdf
- De Jonge, H. (2018, 12 juli). Inzet extra middelen uit Regeerakkoord voor cliëntondersteuning [Kamerbrief]. www.binnenlandsbestuur.nl/Uploads/2018/7/kamerbrief-over-inzet-extra-middelen-uit-regeerakkoord-voor-clientondersteuning.pdf
- Frielink, N., Embregts, P.J.C.M., & Schuengel, C. (2014). Motiverende gespreksvoering bij mensen met een lichte verstandelijke beperking. *Orthopedagogiek: Onderzoek en Praktijk*, 53 (2), 36-48. www.academiemg.nl/library/downloads/1536829118.2782.pdf
- Hogeboom, L., Beertema, B., & Dieters, M. (2021). Ondersteuning op maat voor mensen met een beperking en hun naasten: Een meta-analyse naar de opbrengsten van vijf pilots. DSP-groep. www.dsp-groep.nl/wp-content/uploads/16LH-Ondersteuning-op-maat-voor-mensen-met-een-beperking-en-hun-naasten-DSP-2021-1.pdf
- IBO. (2019). Mensen met een licht verstandelijke beperking. Ministerie van Financiën. rijksbegroting.nl/system/files/12/eindrapport-mensen-met-een-licht-verstandelijke-beperking.pdf
- MEE. (2021a, 25 maart). Gespecialiseerde cliëntondersteuning werkt! www.mee.nl/nieuws/gespecialiseerde-cl%C3%ABntondersteuning-werkt
- MEE. (2021b). Training lichte verstandelijke beperking (LVB). www.mee.nl/mee-academie/training-lvb
- 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. www.zorgwelzijn.nl/PageFiles/33133/inzetten/whitepaper-lvb.pdf

1. Inleiding ▶

2. Achtergrondinformatie ▶

3. Meerwaarde ▶

4. In de praktijk ▶

5. Preventie ▶

6. Signalering ▶

7. Communicatie ▶

Verder lezen ▶

Bronnen ▶

- Ministerie VWS. (z.d.). Pilots cliëntondersteuning. www.volwaardig-leven.nl/projecten/pilots-clientondersteuning
- Van Bergen, A., De Vries, S., Redeker, I. & Steekelenburg, I. (2020). Onafhankelijke cliëntondersteuning: Wat valt eronder en hoe bied je het levensbreed aan? Een handreiking voor gemeenten. Movisie. www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-04/handreiking-onafhankelijke-clientondersteuning-Levensbreedheid-en-afbakening_0.pdf
- Woittiez, I., Eggink, E., & Ras, M. (2019). Het aantal mensen met een licht verstandelijke beperking: een schatting. Sociaal en Cultureel Planbureau. www.scp.nl/publicaties/publicaties/2019/10/01/het-aantal-mensen-met-een-licht-verstandelijke-beperking-een-schatting
- Woittiez, I., Putman, L., Eggink, E., & Ras, M. (2014). Zorg Beter Begrepen: Verklaringen voor de groeiende vraag naar zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Sociaal en Cultureel Planbureau. www.sociaalweb.nl/cms/files/2014-12/Zorg%20beter%20begrepen_drukversie.pdf

1. Inleiding ▶

2. Achtergrondinformatie ▶

3. Meerwaarde ▶

4. In de praktijk ▶

5. Preventie ▶

6. Signalering ▶

7. Communicatie ▶

Verder lezen ▶

Bronnen ▶

* Deze bronnenlijst is exclusief hierboven vermelde hulpmiddelen, methodieken, organisaties, websites en tips waar op de desbetreffende plek in de interactieve PDF al naar wordt doorverwezen met een hyperlink. Naast deze bronnen, is deze interactieve PDF gebaseerd op input uit de themabijeenkomsten binnen het Koploperproject.

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren. We ondersteunen en adviseren maatschappelijke organisaties, overheden, maatschappelijk betrokken bedrijven en burgerinitiatieven. Lokaal of landelijk, toegesneden op het vraagstuk en de organisatie. Zo kunnen deze organisaties en hun professionals hun werk voor de samenleving zo goed mogelijk doen. Movisie staat voor een maatschappij waar iedereen op een gelijkwaardige manier kan deelnemen. Waarin ook mensen in kwetsbare posities, gezien en ondersteund worden.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl.



Dit document is opgesteld vanuit verschillende themabijeenkomsten van het [Koploperproject Cliëntondersteuning](#). In dit project gaan gemeenten aan de slag met het verbeteren van het aanbod, de vindbaarheid en kwaliteit van cliëntondersteuning. Het Koploperproject Cliëntondersteuning is een initiatief van de VNG, Ieder(in) en de Koepel Adviesraden Sociaal Domein. Movisie ondersteunt de uitvoering ervan. Het project wordt mede mogelijk gemaakt door financiering van het ministerie van VWS.

Colofon

Datum: mei 2021

Auteurs: Esther Schrijver, Els Hofman, Pien van der Sanden

Eindredactie: Sanne Meulman en Sifra van der Kolk

Met dank aan de koplopergemeenten die deel hebben genomen aan de themabijeenkomsten over onafhankelijke cliëntondersteuning voor mensen met een LVB. Dit zijn de gemeenten Zwijndrecht, Voorst, Kerkrade, Teylingen, Alblasterdam, Boxtel, Sint-Michielsgestel en Waalwijk.



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS.

1. Inleiding ▶

2. Achtergrondinformatie ▶

3. Meerwaarde ▶

4. In de praktijk ▶

5. Preventie ▶

6. Signalering ▶

7. Communicatie ▶

Verder lezen ▶

Bronnen ▶