

Toegankelijke overheid voor mensen met een licht verstandelijke beperking

Mensen met een licht verstandelijke beperking hebben vaak moeite om mee te komen in de huidige complexe samenleving. Zij krijgen daardoor ook vaak te maken met overheidsinstanties, bijvoorbeeld voor maatschappelijke ondersteuning of opvang. Dat overheden toegankelijk zijn, is voor deze groep mensen cruciaal. Die toegankelijkheid is daarom ook een belangrijk onderdeel in het Verdrag uit 2016 over de rechten van personen met een handicap. In opdracht van het ministerie van BZK verdiepten projectleiders Nina Kox en Sophie Luijpen zich in dit Verdrag en het rapport over de implementatie daarvan uit 2018. In dit artikel delen zij hun bevindingen. Hoe kunnen gemeenten beter aansluiten bij mensen met een licht verstandelijke beperking en welke stappen kunnen zij zetten om toegankelijker te worden voor deze groep?



In 2016 werd het 'VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap' in Nederland aangenomen. Doel van dit verdrag is om de rechten van mensen met een beperking te bevorderen, beschermen en waarborgen. Onderdeel hiervan is de toegankelijkheid van overheden. Zowel de fysieke toegankelijkheid (bijvoorbeeld gebouwen en het openbaar vervoer), als de toegankelijkheid van de dienstverlening (websites, telefoon). In 2018 publiceerde Toezicht sociaal domein, een samenwerkingsverband van vijf Rijksinspecties, een rapport over de stand van zaken rond de implementatie van dit verdrag. Daaruit blijkt dat de overheid stappen zet om toegankelijker te worden. Tegelijkertijd zijn er zorgen over de snelheid waarmee noodzakelijke aanpassingen worden gedaan om mensen met een beperking deel te kunnen laten nemen aan de samenleving. Nina Kox en Sophie Luijpen keken daarom naar de mogelijkheden voor gemeenten om meer rekening te houden met mensen met een licht verstandelijke beperking (hierna LVB) en toegankelijker te worden voor deze groep.

Mensen met een LVB hebben vaak moeite met het doorgronden van de complexiteit van de huidige samenleving, zo blijkt uit de publicatie 'Zorg beter begrepen' van het SCP. "Dit kan zich op verschillende manieren uiten, zegt Kox. "Denk aan moeite in de omgang met (social) media, verminderde weerbaarheid en minder

ontwikkelde sociale vaardigheden. We zien hierdoor dat mensen met een LVB steeds vaker buiten de samenleving vallen: ze krijgen vaker te maken met het strafrecht en bevinden zich steeds vaker in de maatschappelijke opvang. Mensen met een LVB krijgen hierdoor juist vaak te maken met overheids- of andere instanties. Ze hebben bijvoorbeeld begeleiding nodig vanuit de Wmo, hebben een woning van een woningcorporatie en krijgen een uitkering van het UWV. Door de decentralisatie in het sociaal domein zou het gemakkelijker moeten zijn voor de (gemeentelijke) overheid om met een integraal maatwerkarrangement te komen. Maar een belangrijk aandachtspunt is dan wel de toegang en de dienstverlening van die (gemeentelijke) overheid zelf.”

Wat is een licht verstandelijke beperking?

Om de toegang en de dienstverlening beter aan te laten sluiten op mensen met een LVB is het volgens Kox en Luijpen belangrijk om meer inzicht te hebben in deze doelgroep. “De toegenomen digitale dienstverlening maakt het voor deze doelgroep bijvoorbeeld niet altijd gemakkelijker om hun weg te vinden naar de overheid. Het is goed om eerst te weten wat lastig is voor mensen met een LVB zodat je als gemeente je dienstverlening hierop kan aanpassen.”

“Er bestaan grote verschillen tussen mensen die wij ‘mensen met licht verstandelijke beperkingen’ noemen of mensen die functioneren als iemand met een licht verstandelijke beperking”, benadrukt Kox. “Daarnaast heeft iedereen goede en slechte eigenschappen, niemand is hetzelfde.” Bij de classificatie van mensen met licht verstandelijke beperkingen wordt meestal gekeken naar de volgende vier punten:

- Problemen op het gebied van intellectueel functioneren
- Problemen op het gebied van adaptief functioneren (alledaags aanpassingsvermogen)
- Start vroeg in de ontwikkeling van een persoon
- Problemen gaan door alle levensdomeinen heen

Volgens de oratie: (h)erkennen en waarderen van Xavier Moonen spreek je niet over één groep als je het hebt over mensen met een LVB. Volgens hem zijn er verschillende typologieën van mensen met een LVB, en vele mengtypen:



Signalering van een LVB

De problemen waar mensen met een LVB tegenaan lopen zijn zeer divers zegt Moonen in zijn oratie. “Er is geen sprake van een homogene groep mensen met een LVB. Het lijkt zelfs alsof het aantal mensen met LVB toeneemt: er worden steeds meer mensen gezien die functioneren of zijn gaan functioneren als mensen met licht verstandelijke beperkingen. De vraag is echter of dit komt doordat de samenleving steeds complexer wordt of doordat we steeds meer gaan classificeren en diagnosticeren”, aldus Moonen. Er zijn vele subgroepen met verschillende problemen. Waardoor het lastig is om iemand te diagnosticeren met LVB en het is dus ook onwaarschijnlijk dat één aanpak werkt. Wees daarom terughoudend met mensen classificeren tot een bepaalde doelgroep. Het is beter om te spreken over ‘mensen die functioneren op het niveau van een licht verstandelijke

beperking' of 'sociaal kwetsbare mensen met beperkte cognitieve vaardigheden', zo zagen wij in ons [Mobility Mentoring@ programma](#) voor mensen met een LVB.”

De Wit, Moonen en Douma gaven in hun 'Richtlijn Effectieve Interventies LVB' de aanbeveling om, in het algemeen, op de volgende terreinen rekening te houden met mogelijke problemen:

Domein	Mogelijke beperkingen
Informatieverwerking	<ul style="list-style-type: none"> - Moeite met het begrijpen van abstracte begrippen en abstract redeneren. - Verminderde capaciteiten om informatie tegelijkertijd te verwerken. - Moeite met het scheiden van de hoofd- en bijzaken - Moeite met het zien van verbanden tussen oorzaak en gevolg. - De nadruk op het hier-en-nu. - Het veelal concreet en minder snel denken
Begrip van taal	<ul style="list-style-type: none"> - Een beperkte woordenschat - Moeite met langere en complexe zinnen - Problemen met lezen en rekenen.
Regulerende functies	<ul style="list-style-type: none"> - Verminderde planningsvaardigheden - Moeite met het onthouden en terughalen van wat wordt geleerd. - Problemen met het onthouden van instructies.
Probleemoplossend vermogen	<ul style="list-style-type: none"> - Verminderde planningsvaardigheden - Moeite met het beheersen van gevoelens. - Moeite met het reflecteren op het eigen gedrag, en de gedachten en gevoelens. - Beperkingen in sociaal-cognitieve vaardigheden zoals het herkennen van eigen emoties en bij anderen.
Zelfbeeld	<ul style="list-style-type: none"> - Moeite om de eigen werkelijke prestaties en mogelijkheden op waarde te schatten. - Faalervaringen en de verhoogde kans op een negatief zelfbeeld. - Makkelijker positief maar ook negatief beïnvloed te worden door anderen.

Vroegsignalering

Meer weten over hoe je mensen met LVB kan signaleren of herkennen? Lees dan de publicatie [Handreiking vroegsignalering van een LVB](#). In deze handreiking vind je onder meer laagdrempelige informatie zoals videofragmenten waarin mensen met een LVB uitleg geven en verwijzingen naar screeningsinstrumenten die beschikbaar zijn en informatie geven over kenmerken van LVB/zwakbegaafdheid, zoals achterstanden in de cognitieve ontwikkeling of sociale vaardigheden.

Aansluitende dienstverlening en beleid

Xavier Moonen geeft ons in zijn oratie een belangrijke waarschuwing. “Om daadwerkelijk een verschil te kunnen maken in zijn of haar leven is echte interesse voor wie die ander is nodig. De ontmoeting met een persoon die wij een persoon met licht verstandelijke beperkingen noemen, zou er een moeten zijn zonder oordelen of veroordelen, zonder doel maar een vol van belangstelling en nieuwgierigheid en met de wil om samen te leren.” In dat licht is het dus naïef om te denken dat je met enkele simpele aanpassingen de toegankelijkheid van de overheid daadwerkelijk vergroot. Luijpen: “Er moeten aanpassingen zijn in de communicatie en daarbij is de relatie tussen de inwoner en de ondersteuner van groot belang. Het vergroten van de kennis over LVB van alle medewerkers die onderdeel uitmaken van de dienstverlening kan daaraan bijdragen.” Ook volgens de MEE Trend- en signaleringsrapportage leidt meer kennis en begrip over de doelgroep tot een beter op de doelgroep afgestemde benadering, waardoor ze minder snel zullen afhaken. En zo kan er beter invulling worden gegeven aan regelingen en beleid.

De WRR raadt in het rapport 'Weten is nog geen doen' (p. 139) aan om de mentale belasting van nieuw beleid te testen met de doelgroep (bijvoorbeeld mensen met een LVB) voor ogen. Daarvoor is kennis over die doelgroep cruciaal. Met dat in gedachten kun je denken aan vragen als:

- Hoeveel tijd kost het gebruikers om een aanvraag voor een dienst of toelage in te dienen?
- Is de informatie die wordt gevraagd makkelijk te achterhalen?
- Kan de taak op de automatische piloot worden uitgevoerd, of vraagt het veel berekeningen en afwegingen?
- Wordt van iemand gevraagd om zijn eigen situatie te beoordelen, of om bepaald gedrag langere tijd vol te houden?

Het [Implementatieplan VN Gedrag inzake de rechten van personen met een handicap](#) (p.23) adviseert om beleid en de toegankelijkheid er van te laten testen door ervaringsdeskundigen, bijvoorbeeld in samenspraak met de lokale vertegenwoordigende organisaties.

Toezicht Sociaal Domein

Toezicht sociaal domein, het samenwerkingsverband van de vijf Rijksinspecties, ontwikkelde een [website](#) om gemeenten te helpen bij het toegankelijker maken van het sociaal domein voor mensen met een verstandelijke beperking. Een hulpmiddel waar zij naar verwijzen is Steffie (www.steffie.nl). Op deze website legt Steffie moeilijke dingen op een makkelijke manier uit. Bijvoorbeeld hoe je een bijstandsuitkering kan aanvragen. Op de [website Toezicht Sociaal Domein](#) staat ook een Toegankelijkheidstoets waarmee inwoners, maar ook de gemeente zelf, kunnen checken hoe makkelijk het is om informatie op de website te vinden. Toezicht Sociaal Domein deed in 2017 onderzoek bij vijf gemeenten naar hoe makkelijk mensen met een licht verstandelijke beperking toegang krijgen tot hulp. Voor dit artikel namen we belangrijke aanbevelingen daaruit mee. De volledige rapporten over deze onderzoeken staan op de [website Toezicht Sociaal Domein](#).

Concrete tips voor diverse contactvormen

"In ons Mobility Mentoring® programma zien we dat mensen met een LVB een geringe woordenschat hebben", licht Kox toe. "Deze groep heeft moeite met het onthouden en het verwerken van informatie. Daarnaast kunnen zij ook moeite hebben met sociaal adequaat communiceren. Het is belangrijk om daar rekening mee te houden in het contact dat je als gemeente met de inwoner hebt, tijdens afspraken, op de website of aan de telefoon. Vereenvoudig het taalgebruik en controleer of de dienstverlener en persoon met een LVB elkaar begrijpen en gebruik daarnaast visuele ondersteuning. Wat je als professional niet moet doen is harder prater, nog meer uitleggen (met meer taal) of nog meer voorbeelden geven."

De specialistenpool van MEE Zuid-Holland Noord benadrukt dat het belangrijk is om aan te sluiten bij het niveau waarop mensen functioneren en op wat zij kunnen. Misschien nog wel belangrijker is om oog te hebben voor het sociaal-emotioneel functioneren van een cliënt: het aankunnen. Als het niveau van de sociaal-emotionele ontwikkeling goed wordt ingeschat en er wordt op een passende manier mee omgegaan zullen adviezen en ondersteuning beter aankomen en is de ondersteuning effectiever, zeggen zij in hun [whitepaper](#).

Onder meer op basis van het artikel over Mobility Mentoring en LVB en het rapport van Toezicht op het sociaal domein geven Kox en Luijpen een aantal tips om in de diverse contactmomenten beter aan te sluiten bij de behoefte van de inwoner met een LVB.

Communicatie tijdens afspraken

- Zorg voor structuur en routine in het contact met de inwoner. Bouw de indeling van de gesprekken zoveel mogelijk op dezelfde manier op. Eventueel ook op dezelfde momenten in de week.
- Maak opdrachten, afspraken, doelen visueel. Schrijf ze op.
- Kijk wat de inwoner nodig heeft aan ondersteuning.

- Focus op korte termijn in plaats van op lange termijn. Bij mensen met LVB is het beter om te werken aan korte termijnplanning, die lange termijn daar zijn zij niet zo mee bezig. Het is dan de stip op de horizon van de professional, maar niet hun stip op de horizon.

Website

Voor sommige regelingen is het alleen mogelijk om digitaal een aanvraag in te dienen. Voor mensen met een LVB kan dit problematisch zijn doordat de inhoud van de website te moeilijk is. Zorg daarom dat er een alternatief blijft bestaan zoals een serviceloket of een telefoonnummer en zet op de website dat het mogelijk is om hulp te krijgen.

Telefoon

Contact via de telefoon is niet altijd gemakkelijk voor mensen met een LVB, het is vaak spannend. Zorg daarom dat het keuzemenu van de telefoonlijn gemakkelijk is of zorg dat iemand direct een medewerker aan de telefoon kan krijgen. Zorg dat ook de medewerkers aan de telefoon getraind zijn en kennis hebben van mensen met een LVB en weten hoe ze hier mee om kunnen gaan.

Schriftelijk

Zorg dat de kernboodschap op een dusdanig taalniveau is dat zo veel mogelijk mensen dat kunnen begrijpen. Zorg dat dit meteen helder is en indien gewenst kan de rest van de brief op een iets hoger taalniveau zijn (in de wetenschap dat mensen met (zeer) lage taalvaardigheden lange brieven sowieso niet gaan lezen).

Tips voor eenvoudige spreek- en schrijftaal (bron: LVB? Daar kun je wat mee! Januari 2018)	
Spreektip	Toelichting of voorbeeld
Gebruik woorden die iets precies beschrijven.	Dus gebruik niet "openbaar vervoer", maar wel "bus" of "trein".
Gebruik gangbare, concrete woorden.	Dus gebruik niet "toilet", maar wel "WC".
Gebruik korte zinnen, en schrijf in iedere zin over een onderwerp.	Dus niet: "Als je me vertelt wat je wilt, kan ik je helpen", maar wel "Ik kan je helpen. Vertel me wat je wilt."
Gebruik geen grote getallen en geen procenten als dat niet nodig is.	Dus niet: " 100.000 mensen, en 14 %", maar wel "heel veel mensen, en een kleine groep mensen".
Houd vast aan eerder gebruikte woorden.	Dus als je spreekt over gevoelens, ook altijd het woord "gevoelens" gebruiken. En niet opeens het woord "emoties".
Probeer aan te sluiten bij het taalgebruik van de inwoner door woorden te gebruiken die de inwoner kent en zelf ook gebruikt	(NB: niet als de inwoner straattaal gebruikt).
Praat rustig en stel één vraag tegelijk. Geef de inwoner vervolgens ruim de tijd om antwoord te geven voordat je de volgende vraag stelt.	Mensen met LVB hebben moeite om vragen direct te begrijpen, te verwerken en een juist antwoord te vinden. Gun ze de tijd. Te snel vervolgvragen tellen brengt ze in verwarring. Echter, een te grote pauze kan ook als bedreigend worden ervaren. Wees hier alert op. Voorbeeld hoe het niet zou moeten: "Kijk naar de jongen op het plaatje in het boek. Wat doet de jongen? En wat denk je dat de jongen denkt? Wat voelt hij?". Wel: "Kijk naar de jongen op het plaatje. Wat doet de jongen? (wachten op het antwoord), wat denkt de jongen? (wachten op het antwoord), wat voelt hij? (wachten op het antwoord)".

Vermijd het gebruik van spreekwoorden, woordspelingen, en cynisme.	Dit is figuurlijke taal en dit begrijpt de inwoner mogelijk niet. Wanneer je bijvoorbeeld het spreekwoord "even de kat uit de boom kijken" gebruikt, zal een persoon met LVB dit letterlijk kunnen nemen en naar de boom buiten het klaslokaal gaan staren.
Zorg dat non-verbale en verbale informatie overeenkomen.	Dus bijvoorbeeld niet sarcastisch (lachend) vertellen wat er niet goed gegaan is.
Gebruik, wanneer mogelijk, korte woorden.	Dus niet: "autobus", maar wel: "bus".
Leg moeilijke woorden uit als je die toch wilt gebruiken.	Dus bijvoorbeeld: "Deze vaas kan snel kapot gaan. De vaas is erg breekbaar. Een moeilijk woord voor breekbaar is fragiel."
Gebruik doe-woorden.	Dus niet: "Morgen is de verkiezing van de gemeenteraad", maar: "Morgen kiezen we de gemeenteraad".
Gebruik positieve taal.	Dus niet: "Peter is niet ziek", maar: "Peter is gezond". In de eerste zin zeg je toch ziek, maar je wilt het hebben over gezond. Dit kan verwarrend zijn.
Gebruik niet de aanwijswoorden "die" en "deze", maar benoem concreet wat je bedoelt.	
Spreek de leerling persoonlijk aan.	Dus niet: "Morgen kan er meegedaan worden aan het muziekproject", maar: "Peter, wil jij morgen meedoen aan het muziekproject?".
Schrijftips	Toelichting of voorbeeld
Gebruik geen afkortingen (in teksten).	Dus niet: "bv.", maar wel: "bijvoorbeeld".
Gebruik niet: en/of.	
Meestal zijn cijfers makkelijker dan woorden.	Dus liever: "5 mannen", in plaats van: "vijf mannen".
Gebruik liever geen opsommingstekens als 2e en 3e.	
Gebruik liever geen bijzondere leestekens, zoals: & % \$.	Als je ze wel gebruikt dan is het belangrijk dat je uitleg geeft. Voorbeeld: In Amerika betalen ze met de dollar. Het teken voor een dollar is \$. Dus \$5,00 betekent dat iets 5 dollar kost.
Zorg ervoor dat teksten een eenvoudig, en niet te klein lettertype hebben, en gebruik 1 lettertype per tekst. Als zinnen echt heel belangrijk zijn mag je ze groter maken in de opmaak van een tekst.	
Zet, wanneer mogelijk, de tekst op 1 pagina	