

# “Begrijpelijk communiceren, daar draait het om”

Door Erie Merkus (Landelijk Kenniscentrum LVB/VOBC) en Yvonne van Heerwaarden (NCJ)



Hij zet zich in voor mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB). Hans Willemsen is voorzitter van het expertisenetwerk LVB 18+: dé plek voor iedereen in Amsterdam die vanuit zijn vakgebied te maken heeft met mensen met een LVB. Ook is hij beleidsadviseur bij zorginstelling Cordaan. “In Amsterdam bundelen we expertise over LVB om onder andere de wijkteams op maat te ondersteunen.”





In 2011 kwamen twee initiatieven bij elkaar die leidden tot de oprichting van expertisenetwerk LVB 18+. “Ten eerste werd vanuit samenwerkingsverband SIGRA een netwerk opgezet voor jeugdige LVB’ers. Verschillende organisaties bundelen hierin ervaring en expertise op het gebied van diagnostiek, behandeling en begeleiding”, vertelt Willemsen.

“Tegelijkertijd werd er vanuit het zorgkantoor een subsidie toegekend om de verbinding tussen de zorg voor verstandelijk gehandicapten en de GGZ te verbeteren. Want, er moest meer gebruik worden gemaakt van elkaars kennis. Zes jaar later zijn er in Amsterdam vijf expertisenetwerken actief, die zich richten op vragen over autisme, niet aangeboren hersenletsel (NAH), het Jonge Kind, LVB 18- en LVB 18+.”

### Consultatiefunctie voor wijkteams

De expertisenetwerken zijn een belangrijke vraagbaak voor de wijkteams. Van eenvoudig tot zeer complex; medewerkers kunnen er voor alles terecht. Bijvoorbeeld voor vragen over schulden, huisvesting en middelengebruik. Willemsen geeft een voorbeeld: *“Een Nederlandse meneer belt vanuit Duitsland. Hij heeft een broer met een verstandelijke beperking die in Amsterdam wil gaan wonen. Waar moet hij zijn en hoe komt zijn broer in de zorg terecht?”* Het expertisenetwerk verwijst deze meneer dan bijvoorbeeld naar MEE.”

Een ander voorbeeld: *“We worden gebeld door een medewerker van een wijkteam. Hij vertelt dat hij een cliënt heeft die een flinke erfenis heeft ontvangen. Een half jaar daarvoor heeft hij een vrouw ontmoet, waarmee hij een relatie is aangegaan. Die vrouw blijkt best duur in onderhoud. Inmiddels verdampt er heel wat geld van die erfenis. Wat kan je dan doen als medewerker van het wijkteam?”*

Van de kennis van het expertisenetwerk wordt dankbaar gebruik gemaakt, merkt Willemsen. “Vóór de transitie waren de complexe vragen voornamelijk afkomstig van zorgprofessionals. Nu is er een toename van vragen vanuit de wijkteams en cliënten of hun verwanten.”



**Vóór de transitie waren de complexe vragen voornamelijk afkomstig van zorgprofessionals. Nu is er een toename van vragen vanuit de wijkteams en cliënten of hun verwanten.**



### Database met experts

Het expertisenetwerk geeft niet alleen antwoord op vragen, maar beschikt ook over een grote database met experts. Bij zeer complexe casussen kan zo nodig een expertteam worden gevormd, samengesteld met de juiste expertise voor de ca: *“Een cliënt vertoont bijvoorbeeld moeilijk gedrag en zou in principe goed passen binnen de Wet langdurige zorg (Wlz), maar hij zit in de Wmo. Hij zal niet in de Wlz terechtkomen, want de handicap is niet voor zijn 18e jaar gediagnosticeerd of er lijkt nog ontwikkeling mogelijk. Hierdoor wordt er geen indicatie afgegeven. Dat is een lastig vraagstuk, want hij heeft toch verblijf nodig.”*





### Ondersteuning van wijkteams in hun 'nieuwe' taak

Vanuit het expertisenetwerk LVB is – nog voor de start van de wijkteams – geconstateerd dat er gebrek is aan kennis over LVB. “Cordaan en MEE hebben in 2014 het initiatief genomen tot een voorlichtingscampagne ‘Herkennen van en omgaan met mensen met een LVB’. Een jaar na de start vroeg de gemeente Amsterdam om dit project uit te breiden naar mensen met een NAH en autisme.

We hebben het de campagne ‘NZB’ genoemd: Niet Zichtbare Beperking. Door die campagne hebben alle betrokkenen uit de wijkteams de mogelijkheid gekregen de training van een dagdeel te volgen die samen met de drie betreffende expertisenetwerken is ontwikkeld.”



**We hebben het de campagne ‘NZB’ genoemd: Niet Zichtbare Beperking.**



### Van fysieke training naar een e-learning

“De ervaringen van de deelnemers met de training waren heel positief”, vertelt Willemsen. “Behalve dat de organisatie ervan ingewikkeld verliep. Het bleek lastig om alle mensen op dezelfde tijd in dezelfde ruimte te krijgen en de doelgroep volledig te bereiken. Dit had deels te maken met de hectiek en het verschil in ontwikkelingsfase waarin de wijkteams zich op dat moment bevonden. De gemeente Amsterdam heeft ons daarom gevraagd iets te ontwikkelen dat voor iedereen toegankelijk is. Op elk moment, zonder extra kosten. De training die er lag is daarom omgevormd naar een e-learning.”

### Bewustwording: heb ik het goed uitgelegd?

Het doel van de e-learning is dat mensen zich bewust worden van het feit dat er iets misgaat in de communicatie. “Welke signalen kun je daarover oppikken? Met deze e-learning willen we in eerste instantie mensen gevoeliger maken voor het verloop van een gesprek. Begrijpt de ander mij en waar merk ik dat aan? Het gaat er om even stil te staan bij je eigen manier van communiceren. Eerst moeten mensen snappen dat ze niet begrepen worden en dat dat heel inefficiënt werkt. En hoe check je of je wordt begrepen? Een helpende zin als *‘heb ik het je goed uitgelegd?’* komt bijvoorbeeld heel anders over dan *‘begrijp je wat ik zeg?’*”

### Begrijpelijk communiceren

Willemsen hoopt op een mooi vervolg: dat wijkteams beter zijn toegerust op het gebied van communicatie. “We hebben in de training duidelijk gekozen om niet diep in te gaan op de specifieke problematiek van de doelgroep, maar om mensen handvatten te geven om met lastig gedrag om te gaan waarmee ze geconfronteerd worden. Ongeacht de problematiek van mensen, gaat het om de vraag: *wat zie ik voor gedrag bij deze cliënt, wat vraagt dat van mij en hoe kan ik daar het beste mee omgaan?*”

Hij vervolgt: “Als je te maken krijgt met iemand die rigide gedrag laat zien, is de vraag: *‘hoe ga ik daar zo goed mogelijk mee om?’* interessanter dan *‘heeft deze cliënt wellicht een autisme spectrum stoornis?’* Of ik zie een cliënt die erg onwillig overkomt.





Dat zou kunnen komen doordat hij dingen niet kan of moeilijk vindt (LVB?), maar feitelijk gaat het bij deze persoon in eerste instantie om onwil en hoe ik daar – in het belang van de cliënt – het beste mee om kan gaan.’

### **Bijdrage van landelijke kennisinstututen**

“Welke onderwerpen kun je via e-learning op de beste manier aan een bepaalde groep mensen aanbieden? Dat zijn zaken die ik graag bij een kennisinstituut ophaal. Maar ook door gebruik te maken van wat er al is. Zo kunnen we alle kennis en expertise die verzameld is en het netwerk van de kennisinstututen gebruiken om een product te maken dat daadwerkelijk aan zijn doel beantwoordt en aansluit bij de gebruiker.”

“In de zorg lopen veel parallelle trajecten naast elkaar en is men vaak op verschillende plekken hetzelfde wiel aan het uitvinden of aan het heruitvinden”, concludeert Willemsen. “Daarom vind ik het belangrijk dat wat we in Amsterdam aan het ontwikkelen zijn, aan een breder publiek wordt aangeboden.”

### **Uitdaging in het sociale domein**

Ondanks alle positieve ontwikkelingen, ziet Willemsen toch ook zorgwekkende ontwikkelingen. “In de wijk verschijnen in de Wmo steeds meer complexere cliënten dan aanvankelijk was verwacht. Dat heeft te maken met de toelatingscriteria voor de Wlz: de handicap dient voor het 18e levensjaar te zijn geconstateerd, en levenslang en levensbreed te zijn. Het gevolg is dat mensen onder de Wmo komen te vallen, maar zorg nodig hebben op het niveau van VG3 en VG6. Zijn de wijkteams voldoende in staat om dit goed te begeleiden en ondersteunen?”

“Ik voorzie dat de wijkteams en de zorginstellingen naar elkaar toegroeien, zodat er een keten van formele en informele zorg en ondersteuning ontstaat. De wijkteams kunnen leren van de zorgaanbieders, terwijl de zorgaanbieders meer moeten kijken in het netwerk en de omgeving van de cliënt om de zelfredzaamheid en de informele zorg beter te organiseren. Ik zie daar zeker het belang van goede kruisbestuiving, maar zie tegelijkertijd ook grenzen aan zelfredzaamheid. De uitspraak van Evelien Tonkens is nog steeds treffend: *‘Zelfredzaamheid en LVB, dat is in principe een contradictio in terminis.’* Dat moeten we niet vergeten. Mensen hebben een blijvende beperking, dus er zal altijd een vorm van ondersteuning nodig zijn. Die komt bij voorkeur uit het netwerk van de cliënt, maar als het netwerk wegvault, moeten wij er wel met z’n allen zijn.”

### **Respect voor LVB**

“Alles wat wij hebben mee gekregen aan mogelijkheden – aan intellect, waar je geboren bent – daar hebben we allemaal geen invloed op. Dat geldt ook voor mensen met een LVB. Dat is een gegeven”, zegt Willemsen. “Als ik zie waar mensen met een LVB over het algemeen mee geconfronteerd worden in hun leven, dan is dat vaak een bestaan met (te) hoge ambities, vrijwel permanent op je tenen lopen en toch je omgeving en jezelf steeds weer teleurstellen. Het is tragisch, omdat het gaat om een beperking die niemand ziet en die je zelf liever niet wilt erkennen. Daardoor overschat iedereen je stelselmatig. Mensen met een LVB worden geboren met minder mogelijkheden en vaak worden ze voor grotere problemen en uitdagingen gesteld in het leven. Dat vraagt om ons respect én om onze inzet: om ervoor te zorgen dat deze mensen een leven kunnen leiden dat waardevol en betekenisvol is.”

