|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | 26 oktober 2022 handreiking aanpak overlast |

# vooraf

Dit document reikt een aantal handvaten aan voor de aanpak van overlast die tijdelijk ontheemden soms berokkenen tijdens hun opvang. Dit is geen exacte wetenschap, de inhoud is gestoeld op de ervaringen van collega’s die al langer werken en in gesprek gaan met kwetsbare groepen in uiteenlopende situaties. De context van opvang van ontheemden in deze moeilijk voorspelbare evolutie is in vele opzichten nieuw: het statuut van de ontheemden, een oorlog in een land zo dichtbij, de organisatie van de opvang collectieve locaties én in gastgezinnen,…

Deze handreiking richt zich vooral op de collectieve opvang in categorie 1. In de nooddorpen is professioneel toezicht en begeleiding met ervaring aanwezig. Dat is veel minder of helemaal niet het geval in de ander collectieve opvanginitiatieven. Deze informatie is wellicht ook nuttig voor opvang in categorie 2 (assistentiewoningen, hotels,…) en in mindere mate voor opvang in een gastgezin.

Ga zeker uit van eigen gezond verstand en ervaringen en voeg ze toe aan de input die we in dit document verzamelden. Dat kan altijd via vlot@vlaanderen.be. De adviezen die je hier leest zijn lang niet overal en voor alle ontheemden toepasbaar. Lees ze vooral als mogelijke inspiratiebron en handel vervolgens naar eigen inzichten.

# overlast en samenlevingsconflicten maximaal voorkomen

## duidelijke afspraken bij de aanvang van de opvang

### afspraken op papier

* Deze afspraken kunnen helpen om een duidelijke start te nemen in de opvang. We verwijzen hier door naar wat je op de website [‘Vlaanderen helpt Oekraïne’](https://www.vlaanderen.be/vlaanderen-helpt-oekraine) kan vinden. Daarbij zijn zowel een [huurovereenkomst](https://www.vlaanderen.be/vlaanderen-helpt-oekraine/huisvesting#model-huurovereenkomst-en-opvangovereenkomst) opgenomen als een [opvangovereenkomst](https://www.vlaanderen.be/vlaanderen-helpt-oekraine/huisvesting#model-huurovereenkomst-en-opvangovereenkomst) die eerder geschikt is voor opvang in gastgezinnen.
* Verschillende gemeentebesturen maakten een huishoudelijk reglement op met de afspraken voor het samenleven, aangepast aan de collectieve locaties. Ze baseerden zich meestal op hun ervaring in het beheren van een Lokaal Opvang Initiatief voor asielzoekers. Voor inspiratie, mail naar vlot@vlaanderen.be.

### het onthaalgesprek

#### duidelijke, eenduidige, uniforme, eenvoudige boodschappen

* Denk goed na over wat je precies wil duidelijk maken. Wat wil je dat de bewoners zeker onthouden en naleven na het gesprek?  Niet alle richtlijnen zijn even belangrijk voor het samenleven en te veel info in één keer, zonder precieze klemtoon op de essentie werkt minder goed.
* Schrijf de essentie eventueel voor jezelf even op.
* Deel dat met je collega’s, zodat iedereen dezelfde essentie van de boodschap brengt, met het huishoudelijk reglement als gemeenschappelijke basis om naar te verwijzen.

#### begrip, inleving

* Neem je tijd met aandacht voor het verhaal van de bewoners. Misschien merk je het nog niet in een eerste gesprek, maar de stress en spanning die de mensen met zich meedragen kunnen een invloed hebben op mogelijke samenlevingsconflicten in de opvang. Toon je als mens, niet enkel vanuit je functie. Dat schept een klimaat van vertrouwen waarin de bewoners hun zorgen kunnen delen.

#### herhalen, vertalen, nagaan of de boodschap begrepen is

* Het is belangrijk om de essentie van de boodschap te herhalen, liefst op meerdere manieren, met praktijkvoorbeelden, heel concreet uitleggen wat je precies bedoelt. Wat voor- en nadelen zijn voor alle betrokkenen… Ook al lijkt het je zo vanzelfsprekend. Alleen zeggen dat iets ‘niet mag’ werkt niet.
* Inzetten van een [tolk of taalhulp](https://www.integratie-inburgering.be/nl/wat-kunnen-we-voor-jou-doen/oekraine-meertalige-ondersteuning/oekraine-sociaal-tolken-en-vertalen) is meestal aangewezen.  Die ondersteuning is alvast tot eind 2022 gratis voor dienst- en hulpverlening aan ontheemden.
* Werken met pictogrammen kan de boodschap ondersteunen. Je vindt een aantal linken naar bruikbare pictogrammen in [dit document](https://integratie-inburgering.be/sites/default/files/2021-04/communicatiewaaier_20210310.pdf) op blz. 20.
* Vraag de gasten om zelf nog eens te vertellen wat zij het belangrijkste vonden van wat je hen wou zeggen.

#### nooit schriftelijk zonder mondeling

* Licht de richtlijnen uit het huishoudelijk reglement eerst mondeling toe en overloop ze vervolgens op papier. Leg nogmaals uit welk gedrag er verwacht wordt, wat niet OK is en waarom.
* Dat is een moment om helder en overtuigd door te spreken. Respectvol maar duidelijk.
* Je kan eventueel vragen om het document te ondertekenen.

### bewonersoverleg in de locatie of entiteit

* Regelmatig overleg met de bewoners per locatie - ook als er geen problemen zijn - kan conflicten voorkomen en de samenhang versterken. Dat hoeft niet lang te duren, wekelijks of tweewekelijks een kort overleg, waarbij de aanwezigheid van iedereen wordt verwacht, is telkens een gelegenheid om een bepaalde richtlijn te herhalen, signalen op te vangen, goede praktijken te bevestigen,… en op die manier spanningen voor te zijn. Een tijdsinvestering die op de langere termijn tijdbesparend is.
* Bij oplopende spanningen kan een gemeentelijk medewerker vervolgens ingezet worden om bemiddelend op te treden tussen de betrokken bewoners.

# optreden bij samenlevingsconflicten of overlast

#### kort op de bal, onmiddellijk in gesprek

##### kies de juiste locatie voor het gesprek

* Vaak is het aangewezen om bewoners die problematisch gedrag vertonen te spreken op de plaats waar ze verblijven, je geeft hen het voordeel van een ‘thuismatch’. Het ongepast gedrag heeft vaak een onderliggende oorzaak van frustratie of stress. Misschien kom je die wel op het spoor en kan je voorstellen om daaraan wat te doen. ‘Psychologische begeleiding’ is vaak een te grote stap, maar over stress spreken met een hulpverlener van vb. het [CAW](https://www.caw.be/hoe-wij-helpen/begeleiding/migratie/aanbod-voor-vluchtelingen-uit-oekraine/) zien sommigen dan weer wel zitten. Misschien kom je te weten dat de opvanglocatie niet geschikt is voor de bewoner en kan herhuisvesting overwogen worden.
* Bij ernstige feiten is een formeel gesprek, op kantoor, in aanwezigheid van een autoriteit (politie, schepen, burgemeester,…) aangewezen.

##### stel duidelijk grenzen waar dat moet

* Denk vooraf goed na over wat harde grenzen zijn, waarover je niet wil onderhandelen, waarbij je geen uitzonderingen kan toestaan.
* Stel daarbij ook je eigen normen in vraag: vaak zijn die niet essentieel als harde grens, vb. als de eigen vertrekken er minder ordentelijk uitzien als je zelf zou willen.
* Je hoeft niet te tolereren dat de wet niet wordt nageleefd, dat misdrijven vergoelijkt worden, …
* Laat je niet intimideren door agressieve taal of door pogingen om medelijden op te wekken en op die manier begrip te vragen voor gedrag dat je niet kan aanvaarden.
* Roep ‘autoriteiten‘ in om die boodschap kracht bij te zetten: politie, burgemeester,… Leg duidelijk uit wat er op het spel staat: dat ze hun onderdak en andere vormen van maatschappelijke dienstverlening kunnen verliezen als hun gedrag het samenleven onmogelijk maakt.
* Laat bij feiten die je als een misdrijf kan omschrijven, of bij herhaaldelijk veroorzaken van overlast na meerdere waarschuwingen een proces-verbaal opmaken door de politie, die daarbij eventueel ook getuigen verhoort.

##### onderhandel waar mogelijk

* Voor beide partijen heeft het gesprek meestal iets instrumenteels: beide partijen willen iets van elkaar gedaan krijgen. Als er marge is om te onderhandelen, moet dat zeker kunnen. Als er goede wil aanwezig is, als de bewoner belooft zich beter te gedragen is een compromis de beste oplossing: welke mogelijkheden kan je bieden zodat de aanleiding tot overlast verdwijnt.
* Sta vooraf stil bij de voordelen die je hen kan gunnen.
* Voor wat hoort wat, geven en nemen. Vraag iets in de plaats voor wat je toestaat: het naleven van bepaalde afspraken.

##### bemiddel tussen de betrokken partijen

* In elke gemeente is wel expertise aanwezig over bemiddeling en wanneer die het haalbaar samenleven kan herstellen tussen buren. Die ervaring kan ook hier toegepast worden.

#### oog voor de slachtoffers of wie nadelen ondervindt van de overlast

* Neem ook de tijd om te luisteren naar hun ervaring. Vraag of je die mag noteren, eventueel anoniem. Bij ernstige feiten is het aangewezen dat hun getuigenis genoteerd wordt in een proces-verbaal.
* Soms zijn er slachtoffers in het gezin zelf, bijvoorbeeld door intrafamiliaal geweld. Neem in dat geval contact op met [CAW](https://www.caw.be/hoe-wij-helpen/begeleiding/migratie/aanbod-voor-vluchtelingen-uit-oekraine/) en spreek af hoe de slachtoffers kunnen ondersteund kunnen worden.

#### volg gemaakte afspraken consequent op

* Speel kort op de bal: grijp zo snel als mogelijk in bij het niet naleven van afspraken.
* Herhaal nogmaals de afspraken en waarom die zo belangrijk zijn voor jou, voor de andere bewoners, voor henzelf.
* Geef nogmaals duidelijk aan wat er te verliezen valt.
* Voer indien nodig de vooropgestelde maatregelen uit, vb. het tijdelijk inhouden van bepaalde steun of voordelen,…
* Hou vol, meerdere contacten met hen hebben, met een zekere regelmaat, schept vertrouwen.

#### zorg voor jezelf

* Laat je niet ontmoedigen. Als iets niet lukt, betekent dat nog niet dat je het niet goed aanpakt. Sommige veranderingen vragen tijd.
* In moeilijke gesprekken kunnen emoties de bovenhand halen. Probeer daar zelf rustig bij te blijven. Niet alle emoties zijn trouwens even oprecht. Vaak kan je zelf het onderscheid tussen echt en geveinsd niet maken.
* Na eventuele beledigingen of verbale agressie mag je gerust excuses vragen vooraleer de dienst- of hulpverlening verder te zetten. Zo dwing je respect af.
* Overleg met je collega’s over de aanpak en zoek samen naar oplossingen. Laat je collega niet alleen sukkelen. Gedeelde last weegt minder zwaar.
* Vertrouw maar op je eigen gezond verstand en inzichten.

# stopzetten van de opvang

## is herhuisvesting mogelijk?

* Bewoners die overlast veroorzaken kunnen zich soms herpakken in een andere context. Niet iedereen is even goed in het dicht bij elkaar samenleven in een locatie waarin allerlei ruimtes en voorzieningen moeten gedeeld worden. Soms volstaat een verhuis naar een andere woning om frustraties weg te nemen. Volg daarbij de voorgestelde werkwijze: eerst uitkijken naar mogelijkheden in de eigen gemeente, polsen bij buurgemeenten en als dat niet lukt een mail naar vlot@vlaanderen.be. Dan zal één van de VLOT-medewerkers je contacteren om de mogelijkheden breder in Vlaanderen te onderzoeken.

## een oproep tot bemiddeling door [de vrederechter](https://justitie.belgium.be/sites/default/files/def-brochure_vrederechter_nl-2019.pdf)

* Als herhuisvesting niet mogelijk is of niet de verhoopte oplossing kan brengen is zo’n bemiddeling misschien wel een laatste stap vóór uithuiszetting, snel en kosteloos. Ze is weliswaar niet verplichtend, maar als beide partijen komen opdagen, kan onder het gezag van de rechter vaak een oplossing gevonden worden.

## uithuiszetting

* Het is nooit de definitieve oplossing van het probleem: wie uit huis gezet wordt is dakloos en ook voor daklozen dragen we zorg als samenleving. Maar het is soms de enige mogelijkheid om het samenleven in een opvanglocatie haalbaar te houden. Na uithuiszetting is de ontheemden in belangrijke mate zelf verantwoordelijk om een onderdak te vinden. Wellicht kan die dan tijdelijk terecht in de nachtopvang voor daklozen. Aangezien het hier gaat over een inwoner die wettelijk en feitelijk op het grondgebied verblijft is er steeds [een vorm van dienstverlening](https://www.socialsecurity.be/citizen/nl/hulp-ocmw/hulp-bij-huisvesting/daklozen) verplicht op te nemen door het OCMW.

##### huurovereenkomst

* De Oekraïne-instroom introduceerde een bijzondere huurovereenkomst voor de opvang van ontheemden. Dit regime voorziet dat de huurder en de verhuurder de overeenkomst vrij soepel kunnen opzeggen: opzegging is op ieder tijdstip mogelijk, zonder motivering en zonder opzeggingsvergoeding met inachtneming van een opzeggingstermijn van ten minste zeven dagen. De opzeggingstermijn begint op de derde werkdag na de dag waarop de opzegging is gedaan.

##### opvangovereenkomst

* Die kan op gelijk welk moment door beide partijen beëindigd worden. In het model hierboven wordt naar analogie van de bijzondere huurovereenkomst een opzegperiode van zeven dagen voorzien die eveneens begint op de derde werkdag na opzegging.

#### weigering om te vertrekken

* Blijft de bewoner na opzegging van de overeenkomst zitten, of gaat het om een klassieke – en dus minder eenvoudig te beëindigen - woninghuurovereenkomst, dan is de stap naar de vrederechter meestal nodig om de uithuiszetting te bekomen.
* De bewoner kan voor de rechter uiteraard een verweer formuleren (recht op wonen, de opzegging is rechtsmisbruik,…). Voor publieke aanbieders of organisaties zullen rechters doorgaans rekening houden met hun opdracht van algemeen belang en de bijzondere zorg die zij aan de dag moeten leggen voor kwetsbare bewoners. Er is echter ook rechtspraak die zegt dat die opdracht van algemeen belang ook een verplichting inhoudt om actief op te treden tegen overlast, omwille van de leefbaarheid voor andere bewoners.
* Of de vrederechter de gedwongen uithuiszetting zal toestaan, is een feitenkwestie. Daarbij is de objectieve vaststelling van de feiten belangrijk. Dat de processen-verbaal niet alleen de versie van de aanbieder van de opvanglocatie bevatten maar ook die van getuigen bijvoorbeeld. In eerdere vonnissen, vb. in de sociale huur, werd rekening gehouden met het gegeven dat het overlastprobleem al langer aansleepte, dat het onafhankelijk door verschillende personen werd vastgesteld, er stappen waren ondernomen om het probleem te verhelpen,…. Ook de situatie en de houding van de bewoner is belangrijk: staat hij of zij open voor begeleiding, zijn er achterliggende problematieken,…