

WEGWIJZER OVERLASTGEVEND GEDRAG

In deze wegwijzer staan de mogelijkheden beschreven die er zijn om iemand met overlastgevend gedrag te helpen en te voorkomen dat dit verder escaleert.

Deze wegwijzer heeft als doel inzicht te bieden in het voorkomen van overlastgevend gedrag, te voorkomen dat dit gedrag verder escaleert, en in de mogelijkheden die er zijn wanneer er sprake is van overlastgevend gedrag. De opties staan in volgorde van prioriteit, maar deze volgorde is geen voorschrijvend stappenplan. Waar nodig staat beschreven wat in welke situaties een passende optie zou kunnen zijn.



Het kan gebeuren dat anderen (naasten, buren, wijkgenoten, voorbijgangers) gedrag als overlastgevend ervaren.

Het hoeft dan niet zozeer om gevaarlijk gedrag te gaan, maar om zogenoemd externaliserend gedrag. Soms kan er juist sprake zijn van strafbare feiten zoals het verstoren van de openbare orde, belediging of intimidatie.

Bij mensen die overlastgevend gedrag vertonen is er vaak sprake van multiproblematiek zoals psychische klachten, een psychiatrische aandoening, een lichte verstandelijke beperking, een verslaving en/of financiële of huisvestingsproblematiek. Deze problematiek is amper te ontrafelen van het overlastgevende gedrag. Het is belangrijk hier rekening mee te houden en bijvoorbeeld niet zomaar over te gaan tot corrigerende maatregelen.

Sowieso is het goed te beseffen dat overlast veel minder voorkomt en optreden daartegen veel minder nodig en effectiever is, als de opvang en psychosociale hulp goed georganiseerd zijn. Bovendien zijn voor het welzijn van alle betrokkenen bij overlast veiligheid, rust en zorg het belangrijkste.



Aanbevelingen voor de organisatie van opvanglocaties om voorbereid te zijn op overlast

Huishoudelijk reglement en escalatieladder

Om de rust en orde te bewaren op een opvanglocatie is het verstandig een huishoudelijk reglement, klachtenprocedure en escalatieladder te hebben, die bij voorkeur zijn opgesteld in afstemming met de bewoners. Voor deze documenten hebben we [good practices](#) beschikbaar. De [Handreiking GOO](#) geeft hiervoor ook adviezen. Daarnaast is het belangrijk om de huisregels helder te communiceren naar de bewoners, duidelijk te maken wat de consequenties zijn bij overtredingen en ze eenduidig te controleren en handhaven.

Bewonersraad en dagbesteding

Om ervoor te zorgen dat de bewoners zich gezien en gehoord voelen is het belangrijk om regelmatig een bewonersraad te organiseren. Om incidenten te voorkomen is het ook verstandig om bewoners nuttige activiteiten en dagbesteding te bieden.

Inrichten van time-outplekken

Indien nodig kun je op of bij de opvanglocatie een aparte ruimte inrichten om een bewoner tijdelijk van de rest te scheiden, zodat die even kan afkoelen en tot rust kan komen.

Inrichten incidententafel

Wanneer er meerdere voorvallen zijn van overlastgevend gedrag, kan het helpen om tijdelijk een incidententafel in te richten waar je casuïstiek kunt bespreken en samen na kunt denken over eventuele maatwerkoplossingen. Hierbij kunnen op basis van de specifieke casus andere partijen aanschuiven, zoals ggz, verslavingszorg of politie.

Voorkomen van escalatie

Wanneer iemand onacceptabel gedrag vertoont, kun je de-escalerende maatregelen nemen. Het doel van deze maatregelen is om de bewoner in te laten zien dat diens gedrag onacceptabel is en tegelijkertijd de mogelijkheid te bieden om dit gedrag te corrigeren.

In de [Handreiking GOO](#) en het [Maatregelenbeleid van het COA](#) zijn adviezen te vinden over het voorkomen van verdere escalatie van overlastgevend gedrag.

Drie voorbeelden van de-escalerende maatregelen:

→ Een correctiegesprek

Nodig de bewoner voor een gesprek over het gedrag dat hij of zij vertoont. Het doel hiervan is dat je de bewoner bewust maakt van de impact van het gedrag en de mogelijkheid geeft zijn of haar gedrag te corrigeren.

→ De waarschuwingsbrief

In deze brief maak je officieel duidelijk dat je het vertoonde gedrag niet accepteert en dat herhaling van dit gedrag kan leiden tot consequenties, zoals het inzetten van een zorgprofessional om te achterhalen welke problematiek er speelt.

→ De leermaatregel

Een leermaatregel heeft als doel een bewoner te leren wat de impact is van het ongewenste gedrag of incident. De leermaatregel is maatwerk en kan voor iedere bewoner anders zijn. Dit kan in overleg worden afgesproken. Een voorbeeld hiervan is een wekelijks gesprek, waarin gewerkt wordt aan bewustwording, inzichtverwerving en attitudeverandering.



Overlastgevend gedrag door psychische of andere problemen

Als psychische problemen de oorzaak zijn voor overlastgevend gedrag is het van belang om de oorzaak aan te pakken en niet alleen het gedrag op zichzelf. Zonder de oorzaak aan te pakken, zal het gedrag zich blijven voortzetten. Het helpt daarom dan ook niet om zomaar streng straffende maatregelen in te zetten. Ook kun je met die maatregelen het gedrag zelfs verergeren. Probeer daarom altijd door te (laten) vragen op waarom iemand overlastgevend gedrag vertoont. Want als je snapt wat de achterliggende reden is, kun je betere oplossingen inzetten.

Hieronder staat een aantal vragen dat kan helpen te bepalen waardoor het gedrag wordt veroorzaakt en hoe je het kunt aanpakken:

- Heeft betrokkene last van onderliggende [psychische klachten](#)?
- Is de persoon onder invloed van [alcohol of andere middelen](#)? Zo ja, is deze persoon vaker onder invloed?
- Spelen er problemen in en rondom de [gezinssituatie](#) of in relatie met anderen in de omgeving?
- In hoeverre heeft de omgeving of de situatie waar deze persoon zich in bevindt betrekking tot de totstandkoming van overlastgevend gedrag? Zijn er situaties of medebewoners die de bewoner stress kunnen geven?
- Gebruikt deze persoon medicatie voor psychisch gerelateerde klachten? Zo ja, neemt hij of zij de benodigde medicatie in?
- Spelen er andere medische problemen?

Wanneer het antwoord op één of meerdere van deze vragen ja is, is het van belang die problemen aan te pakken alvorens maatregelen tegen overlast in te zetten.

Huiselijk geweld

Als er sprake is van huiselijk geweld of als er kinderen betrokken zijn bij misstanden, loop dan de [meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling](#) door. Die helpt professionals met het signaleren en handelen bij (vermoedens van) huiselijk geweld, kindermishandeling, psychisch of seksueel geweld of verwaarlozing. Een van de opties in die code is dat je contact opneemt met [Veilig Thuis](#). Ook kun je bij geweld of gevaarlijke situaties altijd contact opnemen met een wijkagent.

Inzetten van een zorgprofessional

Als je twijfelt over de situatie of oorzaken van overlastgevend gedrag, kan het helpen hulp te vragen aan een zorgprofessional. Dit zal in eerste instantie een huisarts zijn die ook eventueel kan doorverwijzen voor verdere hulpverlening.

Mocht de huisarts niet de aangewezen persoon zijn, dan kan het ook een optie zijn een Oekraïens sprekende professional in te schakelen via [Empatia](#). Vaak kan een gesprek in de eigen taal een preventieve maatregel zijn, die voorkomt dat het gedrag verder escaleert.



Meldpunt Zorg en Overlast

Gemeenten en GGD'en hebben een meldpunt Zorg en Overlast (in sommige regio's heet het anders). Bij het meldpunt kunnen zowel bezorgde inwoners als professionals een melding doen. De juiste plek voor het doen van een melding kun je vinden op internet, bijvoorbeeld door op 'zorg en overlast' te zoeken en dan de naam van de plaats waar de opvang gewenst is. Je kunt dan vaak kiezen uit een gemeentelijke of regionale organisatie die hierbij kan ondersteunen. Het meldpunt Zorg en Overlast kan advies geven of (tijdelijk) de regie overnemen voor de juiste zorg of hulp op gang te krijgen.

Zorg- en Veiligheidshuis

Ook zijn er 31 Zorg- en Veiligheids- (Z&V) huizen in ons land. Het Z&V-huis is een opschalingsmogelijkheid waar verschillende professionals uit het straf-, zorg- en gemeentelijk domein met elkaar overleggen over casuïstiek en interventies op elkaar afstemmen. Het Z&V-huis kan worden ingeschakeld wanneer er ook strafrechtspartners betrokken (moeten) zijn. Alleen professionals kunnen melding maken bij het Z&V-huis. Een Z&V-huis in je eigen regio kun je vinden via de site [zorgveiligheidshuizen.nl](#). Let op: om in aanmerking te komen voor de hulp van een Z&V-huis moet de situatie aan een [aantal criteria](#) voldoen.



Heb je na het lezen van deze wegwijzer nog steeds vragen? Dan kun je het LOOP benaderen voor contactinformatie of om mee te denken over welke hulp je kunt inschakelen in een specifieke situatie. Je kunt het LOOP tijdens kantooruren bereiken via info@loketoekrainepsh.nl of 088 662 5816.