

CHECKLIST OVERLAST VOOR OPVANGLOCATIES VOOR OEKRAÏENSE ONTHEEMDEN

Deze overlastchecklist bestaat uit punten die de kans op en de impact van overlast zoveel mogelijk kunnen beperken. Hij is op basis van ervaring, good practices, expertise en onderzoek samengesteld. Over de meeste punten valt nog (veel) meer te vertellen dan in de checklist staat. Als je er meer over wilt weten, laat het ons dan weten. Dan kunnen we je meer vertellen of je in contact brengen met partijen die dat kunnen.

De checklist bestaat uit drie delen: organisatorische aspecten (wat kun je qua netwerk, beleid, huisvesting en personeel doen), preventie (hoe kun je van tevoren de kans verkleinen) en oplossen (hoe kun je de impact beperken).

Tip: kijk ons [webinar over overlast](#). Daarin krijg je ook allerlei ideeën en praktische handvatten mee rondom dit thema.

Let wel, dit is ónze checklist. Hij weerspiegelt de visie op overlast, ideeën en kennis van het LOOP en onze partners. De lijst zelf is niet wetenschappelijk gevalideerd, maar zeker wel in de praktijk beproefd. Sowieso, het runnen van een opvang is geen exacte wetenschap. Je moet altijd kijken wat past in een bepaalde situatie. Aan de hand van deze lijst kun je wel checken of jij en je team er alles aan hebben gedaan wat je in ieder geval niet moet vergeten.

Deze lijst is een groeidocument, en pretendeert dus niet om volledig te zijn. Mocht je bij het gebruik ervan of in de uitoefening van je werk extra aandachtspunten tegenkomen, meld deze dan a.j.b. via info@loketoekraïnepsh.nl. Dan gebruiken wij die voor verbetering van de checklist.

Per punt geef je aan of het op orde is op de locatie of dat er nog actie nodig is om het op orde te krijgen. Die eventuele actie kun je kwijt in het invulveld eronder. Als je alles hebt ingevuld, kun je alle info en al je antwoorden naar jezelf mailen. De informatie die je invult wordt verder nergens opgeslagen. Het is dus volledig vertrouwelijk.

Belangrijk: vul geen privacygevoelige informatie in. Ook niet als je de checklist alleen voor jezelf gebruikt.

I. Organisatorische aspecten netwerk, beleid, huisvesting, personeel

1. **Netwerk: organiseer je netwerk van belangrijke stakeholders uit de omgeving voor het bieden van zorg en ondersteuning aan de bewoners.**

- op orde
- actie nodig

Evt. acties

Meer info

1. Maak stakeholders - zoals andere opvanglocaties in de regio, Meldpunt Zorg & Overlast, GGD, ggz, huisarts, politie - actief deelnemer in de voorbereiding op en aanpak van overlast, zodat je, áls er overlast is, snel kunt schakelen.
2. Zorg als GOO-projectmanager voor een binnenste ring met daarin lokale partijen (gemeente, wijkagent, plaatselijke huisarts, ...).
3. Zorg als regio (provincie, veiligheidsregio) voor een buitenste, regionale ring met ketenpartners die indien nodig aangehaakt kunnen worden (ggz, verslavingszorg, Veilig Thuis, Zorg- en Veiligheidshuis, ...).

2. **Beleid: zorg voor een huishoudelijk reglement, een maatregelenpakket en een klachtenprocedure.**

- op orde
- actie nodig

Evt. acties

Meer info

1. Zie [Handelingsperspectief aanpak overlast door vluchtelingen uit Oekraïne in gemeentelijke opvang](#) van JenV.
2. Neem in de huisregels op wanneer en onder welke voorwaarden bewoners een time-out kunnen krijgen of geplaatst kunnen worden in een alternatieve woonplek. Maak ook duidelijk dat dit soort maatregelen een ultiem middel (een 'last resort') zijn en dat je liever te allen tijde in gesprek blijft.
3. Stel huisregels samen met bewoners op en spreek af hoe je die liefst gezamenlijk handhaaft, zodat ze aansluiten bij hun beleving. Laat bewoners voor de huisregels tekenen.
4. Bied alternatieven voor dingen die men graag zou doen maar die niet mogen op de opvang (bijv. 'roken mag niet [daar] maar wel [daar]').
5. Wees soepel waar dat kan en stel grenzen waar dat moet (bijv. 'een keer te harde muziek na tien minuten moet kunnen maar regelmatig geluidsoverlast niet').

3. **Beleid: achterhaal wat de oorzaak achter de meest voorkomende soort overlast is en maak hier een integrale en uniforme aanpak voor om willekeur te voorkomen.**

- op orde
- actie nodig

Evt. acties

Meer info

1. Bepaal de uniforme aanpak samen met je netwerk. Doe dit bij voorkeur op regionaal niveau en anders lokaal. Neem contact op met verslavingszorg in je regio als je vragen hebt die gaan over beleid rond overlast door middelen- of alcoholgebruik.
2. Maak afspraken binnen het team over consequenties: wat zijn de mogelijkheden en wat is het plan van aanpak? Als je pas hierover na gaat denken nadat er al overlast is, ben je te laat. Je moet van tevoren weten wat juridisch en praktisch mogelijk en haalbaar is.

4. Huisvesting: richt de locatie zo in zoals je het zelf zou doen als je in de schoenen van de ontheemden stond.

- op orde
- actie nodig

Evt. acties

Meer info

1. Laat bewoners zoveel mogelijk zelf hun locatie inrichten. Dat betekent dus dat je binnen de kaders (van bijv. brandveiligheid, hygiëne en de fysieke kenmerken van de specifieke locatie) alle ruimte aan hen laat om het naar hun zin te maken.
2. Laat beveiligers in burger werken, als je beveiliging hebt.
3. Psychiatrisch verpleegkundigen Harry Gras en Rokus Loopik hadden een [treffende anekdote over hoe inrichting agressie kan uitlokken](#).
4. Zie ook onze [algemene checklist](#) voor meer tips over de inrichting van de locatie.

5. Huisvesting: zorg dat de locatie een (aantal) time-outplek(ken) tot haar beschikking heeft, voor als er overlast is. Dat kan lokaal en anders regionaal zijn.

- op orde
- actie nodig

Evt. acties

Meer info

Neem op in de huisregels en maatregelen dat time-out een optie is voor mensen die overlastgevend gedrag vertonen en wanneer ze daarin geplaatst kunnen worden. Communiceer hier duidelijk over naar bewoners (en ander personeel). Wacht hier niet mee tot er daadwerkelijk sprake is van overlast.

6. Personeel: ontwikkel teams, zodat ze in staat zijn overlast te voorkomen en aan te pakken.

- op orde
- actie nodig

Evt. acties

Meer info

1. Train medewerkers (incl. locatiemanagement) en geef hun toegang tot relevante informatie om agressie, middelen- en alcoholmisbruik en overlast zoveel mogelijk te voorkomen en ermee om te gaan. (Zie ook [de basiscompetenties](#).)
2. Zorg voor intervisie en begeleiding en zorg voor samenwerking binnen het team. Zorg dat collega's hun eigen grenzen en die van elkaar bewaken, zodat ze energie hebben om met uitdagende situaties om te gaan.

II. Preventie

overlast zo goed mogelijk voorkomen

7. Leer bewoners kennen en werk aan vertrouwen.

- op orde
- actie nodig

Evt. acties

Meer info

Laat zien dat je er voor de bewoners bent. Ga regelmatig even een praatje maken of een kopje thee drinken. Betrek hierin ook andere partners, zoals de wijkagent. Zie ook [onze toelichting hierover](#) in het kader van een ander onderwerp.

8. Geef voorlichting aan bewoners over relevante onderwerpen.

- op orde
- actie nodig

Evt. acties

Meer info

1. Geef informatie en ga in gesprek over middelen- en alcoholgebruik, o.a. bij stress en andere psychische klachten. [Jellinek heeft daar een video over gemaakt](#) in verschillende talen, waaronder het Oekraïens.
2. Praat ook over omgangsvormen en -normen (huisregels en maatregelen). Je kunt daarbij ook duidelijk maken dat bewoners niet verplicht zijn om op de opvanglocatie te blijven. Als

zij moeite hebben met de regels en dit als een beperking ervaren, zijn ze vrij om eigen woonruimte te betrekken.

3. Om ervoor te zorgen dat dit soort meetings ook worden bezocht, zie onze [handreiking Laagdrempelige psychosociale interventies](#).

9. Activeer bewoners.

- op orde
- actie nodig

Evt. acties

Meer info

1. Organiseer dagbesteding, die liefst ook een uitlaatklep is (zoals sporten of wandelen) zodat zij zich niet vervelen maar ook zinvol hun dag kunnen doorkomen. Laat bewoners ook dit zelf organiseren. Leg hierbij de verbinding met (activiteiten in) de regio, zodat bewoners ook een netwerk opbouwen buiten de opvang.
2. Een inloopspreekuur of bewonersraad kan ook helpen om bewoners te activeren. Als er klachten zijn of bewoners iets willen veranderen, dan kunnen ze dit zelf op een laagdrempelige manier aankaarten.

10. Herken vroege signalen van overlastgevend gedrag.

- op orde
- actie nodig

Evt. acties

Meer info

1. Belangrijk voor signalering is dat je je niet verschanst op kantoor en 'het over de mensen hebt', maar dat je aanwezig bent. Zorg ervoor dat je je regelmatig onder de bewoners bevindt. Dan zie en voel je het aankomen.
2. Een belangrijk signaal is een plotselinge verandering in het gedrag: iemand die voorheen rustig was die ineens druk wordt of iemand die normaal altijd heel aanwezig is die zich ineens terugtrekt.
3. Let ook op je eigen gevoel. Als je bijvoorbeeld ongemak of spanning ervaart, waar die er eerst niet was, dan is dat een reden om beter op te gaan letten. Dit vraagt een zekere tegenwoordigheid van geest en beschikbaarheid, die op hun beurt vragen dat je uitgerust en niet gestrest bent. Om goed op te kunnen letten, moet je dus goed op jezelf letten.
4. Iedereen heeft manieren om om te gaan met stress, ook wel copingstijlen genoemd. Uit onderzoek in Oekraïne is gebleken welke [positieve en negatieve copingstijlen](#) Oekraïners hanteren. Als je bij bewoners tekenen van negatieve coping herkent (zoals vaak dronken worden), kan hun gedrag escaleren, als je hun niet tijdig hulpt biedt. De copingstijlen zijn zo dus een signaleringsmiddel. De positieve copingstijlen (zoals tuinieren) kun je inzetten of aanbieden op een locatie, als alternatief van de negatieve om escalatie te voorkomen.

11. Leg proactief contact bij de eerste signalen van potentieel overlastgevend gedrag.

- op orde
- actie nodig

Evt. acties

Meer info

Neem gelijk actie bij een signaal van problematisch gedrag. Laat dat doen door iemand met wie de betrokken bewoner al een relatie heeft. Benader iemand dan vanuit zorg voor die persoon ('Het is mij opgevallen dat je deze week voor de derde keer dronken was. Ik maak me zorgen over je alcoholgebruik. Hoe kijk jij daar zelf tegen aan?').

12. Zorg dat (liefst Oekraïens sprekende zorg-) professionals beschikbaar zijn voor gesprekken met bewoners, bijv. bij de koffie of tijdens spreekuren.

- op orde
- actie nodig

Evt. acties

Meer info

Het LOOP en [Empatia](#) kunnen je helpen die te vinden.

13. Zet laagdrempelige psychosociale cultuursensitieve interventies in.

- op orde
- actie nodig

Evt. acties

Meer info

1. Zet cultuursensitieve interventies in, om (potentiële) druktemakers in staat te stellen zichzelf te reguleren, als je vermoedt dat een gebrek aan veerkracht, zelfredzaamheid of mentale gezondheid ten grondslag ligt aan (dreigende) overlast.
2. Het LOOP heeft een [overzicht](#) met dit soort interventies en een handzame [keuzehulp](#) gemaakt om hier je weg in te vinden.

III. Oplossen bij overlast de juiste zorg en veiligheid bieden

14. Bepaal de oorzaak van het overlastgevend gedrag.

- op orde
- actie nodig

Evt. acties

Meer info

1. Overlastgevend gedrag heeft altijd een oorzaak, die vaak niet enkel ligt bij de persoon die het gedrag vertoont. Het is daarom altijd de moeite waard die oorzaak te zoeken. Als er echter sprake is van een crisis - m.a.w. de overlastgever vormt een gevaar voor zichzelf en/of zijn of haar omgeving - moet je dat onderzoek uitstellen. Neem dan contact op met de crisisdienst (geestelijke nood), 112 (strafbaar feit), 113 (suïcid dreiging) en/of Veilig Thuis (huiselijk geweld).
2. Als er nog geen sprake is van een crisissituatie, en je er dus de tijd voor hebt, bepaal dan de oorzaak van de overlast en probeer te begrijpen wat de heftige emotie veroorzaakt of waar het problematische gedrag vandaan komt. Want alleen dan kun je de problemen op een goede manier bij de bron aanpakken.

15. Voer de-escalerende gesprekken met mensen die (potentieel) overlastgevend gedrag (gaan) vertonen.

- op orde
- actie nodig

Evt. acties

Meer info

1. Ervaren psychiatrisch verpleegkundigen zijn van mening dat je met (vrijwel letterlijk) iedereen een de-escalerend gesprek kunt voeren, zolang je in je communicatie vier dingen doet: luisteren, empathie tonen, bevestigen en samenwerken.
2. Bepaal wat voor gedrag de overlast veroorzaakt en waar het op gericht is. Als het om emotioneel gedrag gaat, kan het op het ik gericht zijn ('Ik kan hier toch niets aan doen?') of op jullie ('Jullie moeten ervoor zorgen dat zaken op orde zijn!'). Met dat soort gedrag kun je anders omgaan dan met agressie. Daarin kun je nog steeds meeveren, door te luisteren en empathie te tonen bijv., maar moet je ook grenzen aangeven. RadarVertige heeft daar een [handig schema](#) voor ontwikkeld.
3. Ga niet voorbij aan je eigen grenzen. Geef het meteen aan bij het locatiemanagement of externe hulpverleners (zoals het (sociaal) (wijk)team of de wijkagent) als je je niet meer senang of zelfs onveilig voelt bij een gesprek met een overlastgevend persoon.
4. Je kunt een bureau inzetten om het personeel te trainen in dit soort gespreksvoering. Het LOOP kan je daarover adviseren.

16. Zorg voor een (cultural) mediator (die de taal spreekt).

- op orde
- actie nodig

Evt. acties

Meer info

1. Een mediator kan bij conflicten bemiddelen tussen partijen, de achterliggende oorzaak van overlastgevend gedrag vaststellen en de zorg- en ondersteuningsbehoefte beoordelen. Als je hiervoor iemand inschakelt die ook de Oekraïense taal spreekt en cultuur kent (vandaar de term cultural mediator), kan die ook echt de afstand overbruggen, die vaak bestaat tussen (verwarde, gefrustreerde, geëmotioneerde en/of agressieve) Oekraïense ontheemde en Nederlandse professional.
2. Het LOOP en [Empatia](#) kunnen je helpen zo'n mediator te vinden.

17. Plaats betrokkene(n) in een time-outplek, als dat nodig is.

- op orde
- actie nodig

Evt. acties

Meer info

1. Een time-outplek kan de ruimte geven die nodig is om alle betrokkenen op adem te laten komen. De keuze, voor welke plek geschikt is, is afhankelijk van de situatie. Het is altijd belangrijk om de afstand tussen reguliere locatie en de bewoners, medewerkers en managers daarvan zo klein mogelijk te houden. Isolatie is de beste voorspeller van agressief gedrag: als iemand zich buiten de groep geplaatst voelt, zal hij zich er nog harder van afzetten.
2. Maak afspraken over terugkeer (onder welke voorwaarden dat kan) en voor daarna (als iemand terug is) óf over een proefperiode. Als het in die periode beter of goed gaat, dan krijgt de bewoner een tweede kans op de locatie.

18. Zoek naar (evt. tijdelijke) alternatieve woonruimte voor de bewoner die overlastgevend gedrag blijft vertonen.

- op orde
- actie nodig

Evt. acties

Meer info

1. Uitzetten van bewoners uit de opvang zonder alternatief mag onder geen beding. Een alternatieve plek kan op de locatie zijn, op een andere locatie of elders in de gemeente of regio. (Voor overplaatsing naar een andere gemeente, zie de [handreiking die het Rijk daarvoor heeft gemaakt](#).)
2. Wees creatief in het zoeken naar een alternatieve woonplek. Het LOOP houdt een lijst bij van oplossingen die gemeenten in de afgelopen jaren hiervoor hebben bedacht.
3. Denk ook aan de zorg en begeleiding die iemand nodig heeft. Laat vaststellen, door de huisarts of evt. de behandelend zorgverlener, welke zorgbehoefte betrokkene heeft en organiseer de zorg daarvoor.
4. Stel criteria op voor evt. terugkeer naar de GO (onder welke voorwaarden dat kan) en voor daarna (als iemand terug is) óf over een proefperiode. Als het in die periode beter of goed gaat, dan krijgt de bewoner een tweede kans op de locatie.

19. Betrek de juiste zorg- en hulpverleners.

- op orde
- actie nodig

Evt. acties

Meer info

1. Betrek de huisarts om de zorgvraag te achterhalen.
2. Zorg indien nodig voor inzet van basis-ggz, verslavingszorg en/of bemoeizorg.
3. Zorg indien nodig voor inzet van crisisdienst en/of politie en doe aangifte van overtredingen en misdrijven.

20. Straf niet zomaar en zo min mogelijk en zeker niet als doel op zich.

- op orde
- actie nodig

Evt. acties

Meer info

1. Straffen (negatieve consequenties aan gedrag verbinden) is een last resort. Heb allereerst oog voor de overlastgevende mens en wat die nodig heeft, behandel hem als volwassene en geef keuzes. Blijf met hem of haar in contact, loop langs, wees beschikbaar, elke dag. Daarmee voorkóm je (meer) overlast. Uit onderzoek blijkt dat dé belangrijkste verklarende factor van agressie is: eenzaamheid, sociale isolatie. Iemand die buiten de groep wordt geplaatst zal zich des te harder tegen die groep verzetten.
2. Wel is het belangrijk dat je grenzen aangeeft, zowel vooraf (zie punt 8 hierboven: geef voorlichting aan bewoners over relevante onderwerpen), als tijdens en na een incident. Ook hiervoor kun je een (cultural) mediator inzetten (zie punt 16 hierboven).

21. Heb aandacht en oor voor hen die overlast ondervinden.

- op orde
- actie nodig

Evt. acties

Meer info

1. De neiging is soms om alle aandacht aan de overlastgever te geven, omdat van hem of haar de 'dreiging' komt, die 'geneutraliseerd' moet worden. Vergeet de andere bewoners niet, die overlast ondervinden. Zij verdienen ook een luisterend oor en hulp.
2. Vraag hun ook óf zij zich daadwerkelijk onveilig voelen door het gedrag van de ander en om welk gedrag het precies gaat.
3. Bewoners kun je ook inschakelen om de overlastgever te kalmeren, te helpen of tot de orde te roepen. Zij spreken dezelfde taal en maken onderdeel uit van dezelfde woongemeenschap. Het is hun en jullie gezamenlijke probleem: van overlastgever, medewerkers én de andere bewoners.
4. Vergeet ook het personeel niet dat betrokken is (geweest) bij overlastsituaties. Die kunnen ook op hen emotioneel impact hebben. Bespreek de situatie met hen en in het team. Geef ruimte om het hart te luchten en elkaar te steunen. Er zijn ook gespecialiseerde organisaties, zoals [ARQ](#), die kunnen helpen dit soort dingen op een gezonde manier te verwerken. Het LOOP heeft hier meer info over.

IV. Algemene aandachtspunten

22. Evalueer na elk incident wat de oorzaak was voor de escalatie en ook wat hielp om te de-escaleren, om hiermee het overlastbeleid te kunnen verbeteren.

- op orde
- actie nodig

Evt. acties

Voor ons, van het Loket Ontheemden Oekraïne PSH (LOOP), is de informatie over de situatie in de opvang ook waardevol. Met die informatie kunnen we een landelijk beeld vormen zodat wij landelijke instanties waar nodig kunnen adviseren of de juiste hulp kunnen helpen organiseren. Daarom zouden we het op prijs stellen als je ervoor kiest je antwoorden via de mail te delen met het LOOP. Dat kan door dit bestand te mailen naar info@loketoekraïnepsh.nl.

Wij gaan er dan vertrouwelijk mee om. We anonimiseren alle data en gebruiken die alleen op geaggregeerd niveau in analyses en rapportages. We bewaren geen data waarin antwoorden terug zijn te herleiden naar een specifieke locatie, laat staan persoon.

Bij voorbaat veel dank als je je antwoorden met ons deelt. En alle begrip als je dat niet wilt.

Hartelijke groet van de partners van het LOOP