



DOSSIER WANGEDRAG VAN GROEPEN

Als je een overeenkomst afsluit met een groep, ga je er van uit dat alles vlot zal verlopen. In de overgrote meerderheid van de gevallen wordt dat vertrouwen niet beschaamd, maar heel af en toe loopt het fout en voel je je als uitbater radeloos. Dat wil je uiteraard zo veel mogelijk vermijden. In dit dossier staan we stil bij de gekende risico's, de groepen die een risico vormen en welke verblijven kwetsbaar zijn. Op basis van die informatie geven we enkele 'tips and

tricks' om problemen te voorkomen. Word je toch geconfronteerd met gedrag dat niet door de beugel kan, dan bieden we je manieren aan om weerwerk te bieden. Want laat het duidelijk zijn: groepen die komen met foute intenties, zijn niet welkom. Dat wordt ook onderschreven door iedereen die we aan het woord laten.

Omgaan met wangedrag

OVER DE RISICO'S

Elke overeenkomst die gesloten wordt, stoelt op vertrouwen en dat vertrouwen kan geschonden worden. Dat geldt ook voor de overeenkomst die je als uitbater sluit met de verblijvende groepen. Als het fout gaat, heeft dit vooral te maken met geluidsoverlast, overdreven alcoholgebruik, vandalisme en niet of onvoldoende poetsen door groepen.

Dat vertrouwen geschonden wordt, is best vervelend, maar daarom niet altijd problematisch. Het vertrouwen kan namelijk hersteld worden, bijvoorbeeld als de groep zijn fouten erkent en indien nodig recht zet. Een rustig gesprek met de groep lost in dat opzicht dikwijls veel problemen op. Problematisch wordt het echter als de groep het vertrouwen doelbewust en telkens opnieuw schendt zonder enig schuldbesef. Zo'n gedrag getuigt van weinig respect voor het gebouw, de materialen, de omgeving en/of jezelf als uitbater. In dat geval spreken we over wangedrag.

Wie draagt welke gevolgen?

Bij een misdrijf tegen de openbare veiligheid, tegen eigendom of tegen mensen heb je de plicht om de politiediensten te verwittigen. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer je als uitbater een groep betrapt op illegaal druggebruik of een diefstal van verkeersborden, fietsen of een winkelkar. Eventueel kan je jezelf ook melden als slachtoffer, bijvoorbeeld bij ernstig vandalisme. In de praktijk stappen weinig uitbaters meteen naar de politie en gaan ze eerst in gesprek met de groep. Zo geven ze de groep nog de kans om de situatie recht te zetten of wordt onderzocht of het niet via burgerlijke weg (bijvoorbeeld minnelijke schikking of verzekering) kan geregeld worden. De stap naar de politie wordt best wel gezet als de impact heel groot is (bijvoorbeeld voor de burens) of bij zedenfeiten, wat toch een heel specifiek misdrijf is.

Ook bij een inbreuk op het politiereglement of de algemene afspraken van het verblijf is de eerste stap een goed gesprek met de groep. Misschien komt de groep nog tot inkeer. Mislukt de bemiddelingspoging, dan kan de groep toch nog gesanctioneerd worden. Zo riskeert de groep in het geval van een inbreuk op het politiereglement een GAS-boete. Voor het niet naleven van de algemene afspraken kan de waarborg (gedeeltelijk) worden ingehouden of in uitzonderlijke gevallen kan de groep gevraagd worden om het verblijf met onmiddellijk ingang stop te zetten.

Een snelle en kordate aanpak bij wangedrag is noodzakelijk en sancties treffen in eerste instantie de groep die het wangedrag stelt. Maar de negatieve impact van wangedrag reikt spijtig genoeg dikwijls verder, met gevolgen op de langere termijn. Zo gaat het herstellen van materiële schade of relaties met de burens dikwijls verder dan louter het financiële. Dit vergt ook veel tijd en energie. Daarom worden, op basis van wat is fout gelopen, meestal conclusies getrokken die resulteren in extra maatregelen, zoals nieuwe bepalingen in het huishoudelijk reglement of het verhogen van de waarborg omdat ze in dat ene specifieke geval ontoereikend was.

Als de schrik voor een herhaling van het wangedrag er goed inzigt, bestaat het gevaar voor overreactie. Als uitbater vel je geen oordeel over de invulling die een groep aan het verblijf geeft. Het gebrek aan een goed programma of capaciteiten van de begeleiding is niet jouw zaak. Als uitbater zorg je enkel voor een kwalitatief kader, de rest is de verantwoordelijkheid van de groep. Enkel wanneer de groep de veiligheid van de omgeving of de deelnemers in het gedrang brengt, is het wel aangewezen om in te grijpen.

De negatieve impact van wangedrag heeft vooral gevolgen op de langere termijn, voor de groepen die moeten voldoen aan

de extra maatregelen, maar ook voor de gedreven uitbater. Want wangedrag blijft hangen en kan bij herhaling een steeds nefastere invloed hebben. Het kan leiden tot verzuurde relaties met de burens, maar op termijn ook je eigen motivatie aantasten. In het slechtste geval leidt dit tot een stopzetting van je activiteiten. Daarom is het belangrijk om wangedrag snel in de kiem te smoren. Enkel zo vaart het jeugdtoerisme er wel bij.

Welke groepen vormen een risico?

Algemeen stellen we vast dat vooral groepen zonder duidelijke hiërarchische structuur een risico vormen. Meer specifiek gaat het over studenten, vriendengroepen, sportverenigingen en leidingsploegen van het jeugdwerk, dit zowel uit binnen- als buitenland.

Voor die groepen is een jeugdverblijf de ideale locatie voor activiteiten die elders op minder bijval kunnen rekenen of waar de sociale controle minder groot is. Bovendien is het af te keuren gedrag al te vaak ook een rechtsreeks gevolg van overmatig drankgebruik.

Over hoeveel groepen dit op jaarbasis gaat, kan niet exact bepaald worden. Iedereen definieert het begrip wangedrag anders en niet alle uitbaters melden wangedrag. Wie het wel meldt, kan kiezen voor diverse instanties. Bepaalde uitbaters vragen ondersteuning van de lokale politie, anderen nemen contact op met de koepelorganisaties van het jeugdwerk of met CJT. Toch kunnen we stellen dat in vergelijking met het aantal georganiseerde meerdaagse verblijven op jaarbasis het aantal klachten over wangedrag heel beperkt is. Dat het gedrag toch vaak een issue is bij uitbaters, bewijst dat de negatieve impact, zowel op het moment zelf als achteraf, behoorlijk groot is.

Elke uitbater van zowel jeugdverblijf als kampeerterrein kan slachtoffer worden van wangedrag van groepen. Toch zijn de goedkopere jeugdverblijven met een beperkt toezicht op het gebruik van de accommodatie extra kwetsbaar. Deze jeugdverblijven hebben een grote aantrekkingskracht bij risicogroepen, vooral dan in de weekends.

BETER VOORKOMEN DAN GENEZEN

Duidelijke afspraken

Groepen krijgen veel ruimte om te experimenteren. Een fout maken is dan soms het logische gevolg. Uitbaters zijn daarin vaak verdraagzaam en knippen indien nodig ook een oogje dicht. Hierdoor is het speelveld voor de groepen vrij groot, maar er is een rode lijn. En die lijn moet gekend zijn. Niet weten is geen optie.

CJT Boekingscentrale coördineert de boekingen van ruim 100 jeugdverblijven in zelfkook en hanteert daarbij drie algemene verblijfsafspraken. Die afspraken kunnen perfect toegepast worden op de gehele sector:

1. Jeugdverblijven en kampeerterrains zijn enkel bedoeld voor (re)creatieve, educatieve en maatschappelijk georiënteerde groepsactiviteiten. Groepen kunnen er niet terecht wanneer ze er activiteiten zoals feesten, fuiven, een cantus of ontgroening willen organiseren.
2. We vragen respect voor het gebouw, het materiaal, de huis- of terreinverantwoordelijke en de buurt. Bij het vertrek zijn de gebruikte gebouwen en terreinen proper volgens de gemaakte afspraken.
3. Het buitengebruik van een geluidsinstallatie kan enkel met een doel (voor een kampdans, een verzamel liedje ...) en voor even worden gebruikt. Tussen 22u en 8u wordt het buiten de gebouwen echt rustig. Uitzonderingen (een nachtspel, een kampvuur ...) kunnen meestal wel,

maar dan enkel in goede samenspraak met de huis- en terreinverantwoordelijke.

Duidelijke afspraken moeten goed en consequent gecommuniceerd worden. Hiervoor bestaan goede instrumenten zoals een contract en huishoudelijk reglement. Een samenvatting van de belangrijkste regels kan je ook ophangen in het gebouw. Toch leert de ervaring dat schriftelijke communicatie niet of slechts door een beperkt aantal mensen echt wordt gelezen. Zet daarom ook zeker in op een goed, warm onthaal. Verwelkom de groep zonder vooroordeelen en overloop op een vriendelijke, maar kordate wijze de belangrijkste afspraken. Een goed en warm onthaal zet dikwijls de toon en die is bepalend voor wat volgt. En toegegeven, de aanwezigheid vergt een inspanning, maar het rendement bij vertrek is bijna altijd gegarandeerd.

“Verwelkom de groep zonder vooroordelen en overloop op een vriendelijke, maar kordate wijze de belangrijkste afspraken.”

Zorg er verder voor dat de regels die je via diverse kanalen verspreidt, duidelijk en gelijklopend zijn. Creëer met andere woorden geen speelruimte door afwijkende regels te formuleren in je papieren, digitale of mondelinge communicatie (zeker als er verschillende aanspreekpunten zijn voor de groep). Zeg niet “zorg dat het ’s avonds wat rustig blijft” maar wel “vanaf 22u is het buiten stil”. Vertel je groep ook op dat moment waarom je regels zo belangrijk zijn. De theorie wordt op dit moment de praktijk: het engagement is nu een persoonlijke kwestie.

Vaak ken je als uitbater je pappenheimers. Je voelt intuïtief aan wanneer een groep komt waarbij er mogelijks problemen kun-

nen ontstaan. Toch is het tegelijk opletten dat het voor gevoel geen vooroordeel wordt. Elke groep moet gelijke kansen krijgen en het tegendeel kunnen bewijzen. Verzorg daarom voor elke groep een correct onthaal, maar neem bij twijfels over de goede bedoelingen enkele extra maatregelen. We sommen er hier enkele op:

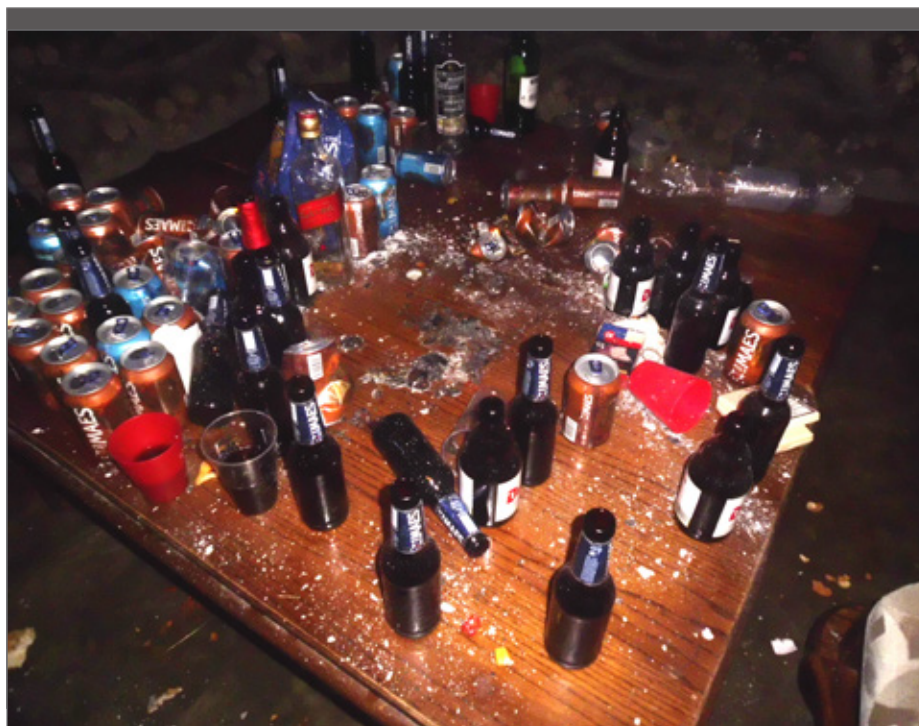
1. Vraag bijkomende garanties voor een correct verloop van het verblijf. Verhoog bijvoorbeeld de waarborg (liefst op voorhand, desnoods op het moment zelf), maar blijf redelijk.
2. Laat je huisreglement ondertekenen door de groepsverantwoordelijke en vraag meteen de wettelijk verplichte deelnemerslijst van de groep op. Zo heb je de zekerheid dat je de aanwezigen ook kan identificeren.
3. Check als bijkomende controle de opgegeven gegevens van de groepsverantwoordelijke. Vraag bijvoorbeeld of je eens mag bellen naar het opgegeven gsm-nummer of controleer de naam van de verantwoordelijke aan de hand van het paspoort. Weet wel: je kan het paspoort enkel bekijken, GDPR laat niet toe dat je een kopie maakt.
4. Formuleer een waarschuwing: maak duidelijk dat de persoon die de reservatie maakt, persoonlijk aansprakelijk is, zelfs als de persoon niet aanwezig is. De schade zal dus vergoed moeten worden, ofwel door de betrokken persoon, ofwel door de groep.

PROBLEMEN AANPAKKEN

Wangedrag kan je niet zomaar negeren. Als uitbater moet je reageren. Maar hoe doe je dat? Een stappenplan is er niet, maar er zijn wel enkele vuistregels.

Tijdens het verblijf

Spreek de verantwoordelijke aan op het wangedrag en leg uit waarom het gedrag



Blijft het verblijf ontsporen, dan kan je de groep naar huis sturen.

niet door de beugel kan. Geef de groep de kans om de fout recht te zetten. Geraken de gemoederen oververhit of is er sprake van dronkenschap, dan heeft een gesprek weinig zin. Stel het dan uit tot de dag nadien.

Maak een onderscheid tussen kort- en langverblijf. Een groep die een weekend verblijft, vraagt namelijk een andere aanpak dan een verblijf van tien dagen. Bij een kort verblijf is het soms verstandiger om het gedrag van een groep uit te zweten, zolang het draagbaar blijft. De strijd is soms niet in verhouding tot wat het oplevert. Bovendien bespaart het je een hoop frustraties. Neem de nodige maatregelen in dit geval achteraf (zie verder). Blijft de groep langer en blijft het wangedrag aanhouden, neem dan contact op met CJT voor bemiddeling.

In geval van bemiddeling horen we het verhaal van de uitbater en de verblijvende groep. Is de groep lid van een koepelorganisatie, dan wordt die ook geïnformeerd over het wangedrag en eventueel gevraagd om ook actie te ondernemen. Kan je CJT niet bereiken en is de situatie precair, neem dan rechtstreeks contact op met de koepelorganisaties. Je vindt de telefoonnummers van de belangrijkste jeugdbewegingen hieronder.

Chirojeugd Vlaanderen: 03/231.07.95
FOS Open Scouting: 09/245.45.86
KLJ: 016/47.99.99
KSA Nationaal: 02/201.15.10
Scouts en Gidsen Vlaanderen: 03/231.16.20

Is er een dringende ingreep nodig, vraag dan ondersteuning van de politie. Deze stap zet je gemakkelijker als je vooraf reeds een goede band hebt opgebouwd, bijvoorbeeld via de wijkagent.

“Geef de groep de kans om de fout recht te zetten.”

Blijft het verblijf ontsporen, dan kan je de groep naar huis sturen. Dit is echter een drastische maatregel die je slechts kan nemen op basis van herhaaldelijke, objectief vaststelbare en/of erg zware inbreuken. Stel in dat geval ook een ultimatum, rekening houdende met de veiligheid van de groep. Laat ze bijvoorbeeld bij dronkenschap minstens ontnuchteren. Dronken kan je niemand achter het stuur laten plaatsnemen. Om het ultimatum af te dwingen, kan je indien nodig ook bijstand vragen van de politie.

Na het verblijf

Maak de rekening van het wangedrag op het einde van het verblijf. Sommige groepen verrichten namelijk in de laatste uren van hun verblijf nog wonderen. Overweeg eventueel zelfs een tweede kans. Groepen kunnen dan, indien nodig en mogelijk, nog wat bij poetsen of zelf enkele herstellingen uitvoeren.



Verenigingen hebben meestal een goede BA-verzekering.

De volgende groep heeft het recht om ontvangen te worden in een proper en goed onderhouden jeugdverblijf. De varkensstal die de groep toch achterlaat, moet worden opgeruimd en de aangerichte schade zo snel mogelijk hersteld. Als uitbater moet je dus aan de slag. Doe dit echter bedachtzaam. Zorg er bijvoorbeeld voor dat je nadien een gedetailleerde rekening kan opstellen. Hou daarom alle facturen bij en registreer ook alle extra werktijd, want ook die moet vergoed worden. Laat bij vandalisme door de politie een proces-verbaal opstellen.

Schade kan het gevolg zijn van een ongeval. In dat geval (dus niet bij vandalisme) kan de verblijvende groep zijn verzekering aanspreken. Maak samen foto's, vraag de groep om het schadegeval aan te geven en bezorg hen op korte termijn een correcte prijsop offerte. Jeugdwerkgroepen, sportclubs en scholen hebben meestal een goede BA-verzekering, bij familie- of vriendengroepen kan je hun aansprakelijkheidsverzekering (de 'familiale') ook opvragen.



Sommige groepen verrichten in de laatste uren van hun verblijf nog wonderen.

Als de huurprijs volledig op voorhand is betaald, kan de waarborg een belangrijke stok achter de deur zijn bij wangedrag. De grootte van de waarborg kan je zelf bepalen, maar het bedrag moet wel redelijk zijn. Het bedrag van de waarborg dekt best bij benadering de bijdrage voor energie en het franchisebedrag van de aansprakelijkheidsverzekering (zie kader). Als blijkt dat de waarborg nauwelijks voldoende is om de energiekosten te dekken, kan je eigenlijk niet spreken over een echte waarborg.

Laat de waarborg overschrijven op de eigen rekening en vermeld vooraf ook binnen welke termijn de groep de terugbetaling kan verwachten. Geef de betaalde waarborg niet meteen cash terug. Op die manier geef je jezelf wat tijd om ook verborgen gebreken alsnog op te merken en te verrekenen. Bezorg de groep in dat geval een duidelijke afrekening en vraag wederwoord.

Wat is de stok achter de deur als er geen waarborg wordt gevraagd? Of wat als de waarborg de ernstige en moedwillige vernielingen niet dekt? De persoon die de reservatie heeft aangemaakt, is persoonlijk aansprakelijk (zelfs wanneer die persoon niet aanwezig was). De groep moet de schade dus vergoeden. Is men daar niet vrijwillig toe bereid, dan kan je de vergoeding enkel via juridische weg afdwingen. Het proces-verbaal van de politie en de gedetailleerde rekening kunnen in dit geval toegevoegd worden aan het dossier.

Als uitbater kan je misschien voorkomen dat een collega dezelfde nare ervaringen beleeft, dit door slechte ervaringen ook nadien nog te signaleren. Dit kan bij CJT Ondersteuning. Als het over jeugdwerkgroepen gaat, worden deze slechte ervaringen vervolgens besproken met vertegenwoordigers van de koepels en volgen er eventueel toch nog bijkomende stappen zoals een gesprek, dit om herhaling te voorkomen. Een zwarte lijst van risicogroepen wordt niet aangelegd. Omdat verantwoordelijken vaak snel wijzigen, zou zo'n maatregel vaak zijn doel missen.

Werkwijze CJT Boekingscentrale

Groepen die via CJT Boekingscentrale boeken, worden herhaaldelijk op het verwachte engagement gewezen. De afspraken staan duidelijk vermeld op de website en in de mail met hun 'toegangsbewijs' wordt er nog eens naar verwezen.

CJT Boekingscentrale screent verder elke aanvraag voor een reservatie. De meeste aanvragen gebeuren door vaste klanten of groepen die tot een koepelorganisatie behoren. In die gevallen wordt de boeking in alle vertrouwen gemaakt en wordt er van uit gegaan dat de groep de spelregels kent. De reservaties van niet-gekende groepen worden pas verwerkt nadat de algemene verblijfsafspraken in persoonlijke naam worden onderschreven. Er wordt met andere woorden een expliciet akkoord per e-mail gevraagd.

Problemen worden geregistreerd. Liep het fout bij een gekende groep, dan worden ook zij bij een nieuwe reservatie alsnog bevestigd om de afspraken opnieuw schriftelijk goed te keuren.

Aangesloten huizen kunnen bij problemen hulp inschakelen van CJT Boekingscentrale. Ook wordt gevraagd om een kort verslag te maken van de zware inbreuken op de algemene afspraken. Verder wordt er overleg georganiseerd over eventuele acties. In elk geval wordt de groep op hun gedrag aangesproken en de eventuele koepelorganisatie op de hoogte gebracht. Indien nodig kunnen nog twee bijkomende maatregelen volgen.

1. De groep kan twee jaar lang geen nieuwe reservaties aanmaken voor een bepaald jeugdverblijf of kampeerterrein.
2. De groep kan twee jaar lang geen nieuwe reservaties aanmaken bij CJT Boekingscentrale.

Koepels aan het woord



Sander Malfliet (KLJ): "Het codewoord bij wangedrag is respect."



Sander Vanmaercke (VVS): "Het is van groot belang dat studenten zich houden aan de afgesproken regels."

We stelden een aantal vragen aan Sander Malfliet, kwaliteitscoördinator bij KLJ (Katholieke Landelijke Jeugd), en Sander Vanmaercke, bestuurder sociale zaken en diversiteit bij VVS (Vlaamse Vereniging van Studenten).

Wie behoort er tot de VVS en wat doet die vereniging?

Sander Vanmaercke: "Vanuit de Vlaamse Vereniging van Studenten vertegenwoordigen we de studenten in het hoger onderwijs op Vlaams niveau. De leden van onze organisatie zijn de studentenraden van de universiteiten en hogescholen in Vlaanderen. Daarnaast heeft VVS enkele bestuursleden die aan het hoofd staan van de organisatie en instaan voor de dagelijkse werking. Al deze bestuursleden zijn zelf nog student en worden in hun werk bijgestaan door enkele vaste stafmedewerkers en een aantal jobstudenten. In België zijn er trouwens twee koepelorganisaties van studentenraden: VVS in Vlaanderen en Fédération Etudiants Francophones (FEF) in Wallonië."

Kunnen uitbaters jullie contacteren als ze klachten hebben over aangesloten groepen? Is dit reeds gebeurd en via welk kanaal kunnen ze jullie contacteren?

Sander Vanmaercke: "Dat is zeker en vast mogelijk. De meeste studentengroepen in Vlaanderen zijn echter niet rechtstreeks aangesloten bij VVS, maar vaak bij studentenraden of campusraden van specifieke universiteiten of hogescholen. Hoewel VVS dus niet rechtstreeks verantwoordelijk is voor alle studentengroepen in Vlaanderen, is het wel mogelijk om ons aan te spreken indien nodig, zodat er eventueel via ons bemiddeld kan worden. VVS is het makkelijkste bereikbaar via mail op het adres info@vvs.ac."

Sander Malfliet: "Berichten over wangedrag bereiken ons via een drietal verschillende kanalen. Het eerste en belangrijkste

kanaal is de beleidswerkgroep jeugdtoerisme van De Ambrassade. Daarin zitten alle koepels van de jeugdbewegingen vertegenwoordigd en ook CJT is daar aanwezig. Bij het begin van elk werkjaar wisselt deze groep uit over de kampenzomer en zo worden probleemgevallen naar boven gebracht. Door dit overleg kennen de verantwoordelijken van de koepels elkaar en CJT. Die korte lijn komt van pas om problemen snel en adequaat op te volgen. Naast dit overleg bereiken klachten van de uitbater ons ook rechtstreeks via klachten@klj.be of via de algemene emailadres van medewerkers of ons secretariaat."

Kan je een voorbeeld geven van wangedrag dat voor jullie niet door de beugel kan?

Sander Malfliet: "Het codewoord bij wangedrag is respect. Respect voor het gebouw en materiaal, voor de huisregels en voor de uitbater als persoon. Elke case waarbij er een respectloze houding van onze KLJ-groep wordt ervaren, is voor ons een reden om met die afdeling een gesprek te hebben. Gelukkig komen respectloze groepen weinig voor."

Sander Vanmaercke: "Elk gedrag waardoor enige vorm van bewuste schade aangericht wordt door studenten, kan eigenlijk niet door de beugel. Het is ontzettend belangrijk dat studentenorganisaties hierop letten, zodat zij de samenwerking met uitbaters van jeugdverblijven niet hypothekeren voor andere groepen studenten."

Bij welke groepen ligt het risico op wangedrag hoger?

Sander Vanmaercke: "Over het algemeen zien we gelukkig dat de meeste groepen studenten dergelijk wangedrag niet stellen en op een respectvolle en verantwoordelijke manier omgaan met gehuurde jeugdverblijven. Een specifieke groep studenten die dit doet, is er dus niet in mijn ogen. Dat betekent natuurlijk niet

dat wangedrag nooit voorkomt. Helaas is er altijd wel eens een groep studenten die zich niet aan de regels kan houden.”

Sander Malfliet: “Het idee leeft dat oudere groepen sowieso een groter risico inhouden dan jongere groepen. Maar KLJ spreekt die stelling graag tegen. Hoewel het inderdaad vaak de oudste aanwezigen zijn die het te bont maken, is de voornaamste reden van wangedrag het ontbreken van afspraken en regels. Een groep +16-jarigen die goede afspraken heeft over alcohol tijdens een weekend, heeft een veel lager risico op wangedrag dan een -16 groep waar de leiding zich ’s avonds aan geen enkele afspraak hoeft te houden.”

Welke invloed heeft zo’n gedrag op jullie imago?

Sander Malfliet: “Wangedrag weegt op het imago van KLJ bij de uitbater, maar ook bij de buurt. Wangedrag gaat nu eenmaal vaak samen met nachtlawaai en burenhinder. Het draagvlak voor de uitbating van een kamplocatie behouden is een opdracht waar continu aan gewerkt moet worden. Een KLJ-afdeling staat er vaak niet bij stil dat een kamphuis wekelijks een groep over de vloer heeft, niet uit slechte wil, maar gewoon uit onwetendheid. KLJ wil daarom graag een partner zijn van de uitbaters om dit draagvlak te vergroten. Daarom organiseren we hierover ook heel wat acties. Het kampcharter is waarschijnlijk de bekendste. Maar elke afdeling krijgt aan de start van de zomer ook jaarlijks een zending met verantwoordelijkheden en tips en tricks voor een goed kamp.”

Sander Vanmaercke: “Het is absoluut duidelijk dat zo’n gedrag bijdraagt aan het slechte beeld dat sommigen hebben over studentengroepen. Daarom is het van groot belang dat alle studenten die gebruik maken van jeugdverblijven, zich houden aan de afgesproken regels, zodat uitbaters van jeugdverblijven ook in de toekomst aan studentengroepen blijven verhuizen.”

Welke stappen onderneem je op het moment dat een klacht binnenkomt?

Sander Malfliet: “Elke klacht die ons bereikt, wordt volgens een vaste procedure afgehandeld. Die begint met het contacteren van de betrokken afdeling om hun kant van het verhaal te horen. Als we de hele situatie in beeld hebben, werken we een oplossing op maat uit. We brengen de indiener van de klacht steeds op de hoogte van een eventueel natraject dat we met de afdeling aangaan. En in veel gevallen proberen we ook een herstelgesprek mogelijk te maken. We vinden het immers heel belangrijk dat de afdeling ook echt inziet dat ze in de fout gegaan zijn. Het vergoeden van materiële schade is belangrijk, maar nog veel belangrijker is het inzicht dat schade berokkenen of bepaald gedrag stellen niet door de beugel kan. Ook een uitbater vindt oprechte excuses vaak belangrijker dan de schade die vergoed is.”

Sander Vanmaercke: “Indien er via mail een klacht binnen zou komen bij VVS, zal er wellicht eerst een stafmedewerker dit opmerken, waarna die dat communiceert naar het bestuur van VVS. Vervolgens kan er dan door het bestuur een gesprek aangeknoopt worden met de groep studenten in kwestie, waarna eventueel bemiddeld kan worden tussen uitbater en studenten.”

Welke preventieve maatregelen nemen jullie om wangedrag door groepen te vermijden?

Sander Vanmaercke: “Preventieve maatregelen hiervoor nemen, is natuurlijk niet gemakkelijk. De meeste studentenorganisaties in Vlaanderen zijn gelukkig verantwoordelijk genoeg om op een respectvolle manier om te gaan met gehuurde jeugdverblijven, waardoor preventieve maatregelen normaal gezien niet nodig zijn. Dat betekent wel dat het belangrijk is om snel te kunnen ingrijpen indien er iets misgaat.”

Welke gevolgen kan wangedrag voor groepen hebben, bijvoorbeeld als het gedrag zich zou herhalen?

Sander Malfliet: “Als een afdeling zich misdraagt op een weekend of kamp, dan is dat geen eenmalige uitspatting van een groep die voor de rest een voorbeeldige werking heeft. Vermijden dat zo een gedrag zich in de toekomst niet meer voordoet, kan enkel door intensief aan afdelingsbegeleiding te doen. De werking van de afdeling zal immers als geheel moeten veranderen. Hierbij hebben we als afdelingsbegeleiders geluk dat een bestuursploeg slechts een relatief korte tijd aanblijft. Het gedrag van eenzelfde groep kan in drie jaar tijd helemaal omgeslagen zijn. In de ene of de andere richting. Verregaande straffen, zoals de ondersteuning van een afdeling stoppen, heeft dus ook weinig nut. Dezelfde mensen zullen op weekend blijven komen, maar dan zonder koepel die hen een kader geeft, waardoor het helemaal dreigt te ontsporen. En we ontnemen zo de toekomstige ploegen de kans om zich te herpakken. We zullen onze afdelingen dus steeds blijven ondersteunen.”

Sander Vanmaercke: “Gezien studentenorganisaties in Vlaanderen (met uitzondering van de studentenraden) niet rechtstreeks aangesloten zijn bij VVS, is ondersteuning of lidmaatschap bij ons verliezen niet aan de orde. Voor ons is het belangrijker om in dialoog te gaan of te bemiddelen tussen organisaties en verhuurders van jeugdverblijven.”

Uitbaters aan het woord

't Haantje is een West-Vlaams jeugdverblijf gelegen in Ruiselede. Het verblijf is erkend als type C, de aangeboden formule is zelfkook. Er staan bedden voor maximaal 90 personen, in de zomermaanden kunnen er nog eens 90 personen extra verblijven in tenten. De vrijwilligers die het verblijf uitbaten zijn Marnix Van Daele en Johan Deguffroy.

Flipper is eveneens een West-Vlaams jeugdverblijf, maar dit keer gelegen in De Panne. Het verblijf is erkend als type C en heeft een maximumcapaciteit van 372 personen. Groepen kunnen enkel verblijven in volpension. Aan het woord is Steven Moors.

Chris Vannitsen is vrijwillig uitbater van De Wilduraan in Sint-Truiden, een Chirolokaal dat ook verhuurd wordt als jeugdverblijf type A in de formule zelfkook. De totale binnencapaciteit van het jeugdverblijf is 150 personen. In de zomermaanden kunnen er nog 40 personen extra overnachten in tenten.

Wanneer is er volgens jullie sprake van wangedrag?

Johan: "In de zomer van 2019 stond ik op het punt om een groep huiswaarts te sturen nadat ik twee nachten op rij klachten rond geluidsoverlast kreeg van omwonenden. Dezelfde groep heeft ook brand veroorzaakt in de keuken. Op een verblijf van tien dagen zijn dat drie interventies. Dan is er duidelijk een grens overschreden."

Steven: "Bij ons verblijven er doorgaans meerdere groepen, dus moet er onderling respect zijn. Andere groepen hun nachtrust verstoren, rondwalen in andere entiteiten of het niet respecteren van de etensuren kan niet."

Chris: "Als duidelijk geformuleerde regels meermaals overtreden worden, dan vind ik dat wangedrag. Vorig jaar hadden we een groep die totaal geen respect had voor de burens. Er was voortdurend nachtlawaai. Bovendien werd het verbod op vuur maken genegeerd, ondanks code rood."

Welke groepen vormen een risico?

Johan: "Groepen met kinderen vormen normaal geen probleem, maar op elke regel heb je een uitzondering. Bij die specifieke groep zag je onmiddellijk dat er structureel iets fout was. De groep bestond uit 70 leden en leiders, ondersteund door 30 koks. Die koks waren oud-leiding die vooral kwamen feesten. Bij aankomst lag hun focus vooral op het koel houden van bier. Dan weet je genoeg. De leidingsploeg had daar geen vat op."

Steven: "Bij een groep jongvolwassenen of volwassenen is de kans reëel dat er gefeest wordt, ofwel binnen ofwel buiten het jeugdverblijf."

Het gevolg is dikwijls nachtlawaai en in het slechtste geval schade. Dat kunnen we ons ten opzichte van de andere groepen absoluut niet permitteren. Daarom zijn we bij die groepen extra alert."

Chris: "Welke groepen een risico vormen, kan je vooraf niet altijd inschatten, vind ik. Zelfs een groep waarbij je een goed gevoel hebt, kan tijdens het verblijf plots weinig respect vertonen naar buurtbewoners of naar ons als uitbater. Toch zijn er soms signalen die je wat alerter maken. Zo kan je al veel aflezen van hun reacties als je de huisregels overloopt of vraagt om contact te leggen met de burens. Er is een groot verschil tussen een ongeïnteresseerde 'ja' en een echt positieve reactie."

Welk risico schuilt er in wangedrag?

Johan: "Je wil geen schade of problemen met de buurt, maar je wil ook de veiligheid van de groep waarborgen. Bij overmatig drankgebruik komt dit alles snel onder druk te staan. De brand 's nachts in de keuken is daar een mooi voorbeeld van. De groep is daar aan erger ontsnapt en besefte dat ook. Bij aankomst van de brandweer was niet enkel de brand geblust, maar was ook het bier plots minder prominent aanwezig. Alles was snel in een busje gestopt."

Wat doe je op het moment van het wangedrag?

Steven: "Er is permanentie op het jeugdverblijf tot 23 uur. Daarna blijf ik telefonisch bereikbaar en kom ik bij klachten van andere groepen of burens onmiddellijk ter plaatse."

Johan: "Ik ben ook altijd bereikbaar, maar de burens bellen zelden 's nachts. De klachten komen daags nadien en dan spreek ik de groep daar onmiddellijk op aan."

Chris: "Bij een eerste klacht bellen we de verantwoordelijke op met de vraag om zich aan de regels te houden. Bij de meeste groepen is dit voldoende. Na meerdere klachten gaan we ter plaatse. Dan bespreken we het voorval met de verantwoordelijken en geven we nogmaals door dat ze zich moeten houden aan de huisregels. We maken duidelijk dat de houding "wij zijn hier op kamp en doen wat we willen" echt niet van toepassing is in onze lokalen."

Hoe reageren groepen die met dit gedrag geconfronteerd worden?

Johan: "Doorgaans sturen groepen direct bij, maar bij die specifieke groep duurde dat iets langer. Pas bij mijn tweede interventie voor geluidsoverlast drong het bij de leiding door dat het zo niet verder kon. Vooral de boodschap dat ze bij een volgende klacht niet meer konden blijven, had effect, want daarna bleven de klachten van buurtbewoners uit. De brand was een tweede kantelmoment. Toen zijn er velen geschrokken, al waren er ook die het allemaal bleven minimaliseren."



Marnix Van Daele en Johan Deguffroy ('t Haantje): "We voelen niet de drang om de regels aan te scherpen omdat één groep het te bont maakt."



Steven Moors (Flipper): "Groepen krijgen slechts één kans."

Steven: "Bij volwassenengroepen is de verantwoordelijke niet altijd aanwezig bij het feest (omdat deze bijvoorbeeld al slaapt) en als je die er daags nadien op aanspreekt, heerst er meestal een soort onverschilligheid. Ze voelen zich vaak niet echt verantwoordelijk voor het foute gedrag van de andere volwassenen."

Werd een groep al vroegtijdig naar huis gestuurd?

Marnix: "Nee. Dat is ook geen evidente beslissing. Ouders boeken tijdens een kamp wel eens een reis. Dan weet je dat je die mensen in de problemen brengt."

Chris: "Wij deden dat ook nog niet, maar bij twee groepen was die grens wel bijna bereikt. Een keer nadat er met katapulten veel schade werd berokkend en vorig jaar nadat er meermaals nachtlawaai was, zelfs na interventie van de politie."

Hoeveel kansen krijgt een groep die wangedrag stelt? Kan die groep bijvoorbeeld opnieuw boeken?

Marnix: "Het lijkt me logisch dat je een groep waarmee je problemen had het jaar nadien niet opnieuw wil laten boeken. We hebben dat ook zo doorgegeven aan CJT Boekingscentrale."

Steven: "Elke groep is welkom, ook volwassenengroepen en studenten die een hoger risico vormen. Maar ze krijgen slechts één kans. Loopt het uit de hand, dan komen ze er niet meer in. Die boodschap brengen we duidelijk over. Zo verblijft hier jaarlijks nog één volwassen voetbalgroep omdat de begeleider alles onder controle houdt. Andere volwassen voetbalgroepen hebben hun kans gehad, maar mogen nu niet meer boeken."

Chris: "Als een groep voor problemen zorgt, noteren we de naam. Maar daar blijft het bij. Leiding wijzigt frequent en nieuwe leiders moeten niet gestraft worden voor de daden van hun voorgangers. Daarom kan elke groep opnieuw boeken."

Welke gevolgen heeft wangedrag van een groep voor een jeugdverblijf?

Chris: "Het grootste gevaar schuilt erin dat de opgebouwde goede samenwerking met de omgeving en stadsdiensten meteen vertroebelt. Zo hebben we een buur die na het voorval onmiddellijk heeft gedreigd om de volgende zomerkampen stil te leggen."

Johan: "Bij ons reageren de burens minder fel omdat de overlast sporadisch is. Maar de brand had wel een andere impact. Plots werd er strenger gecontroleerd en stond het maken van kampvuur op de helling. Nu kan het enkel nog in een vuurschaal. De volgende groepen zijn dus slachtoffer."

Welke initiatieven neem je om wangedrag tot een minimum te beperken?

Steven: "We boeken volwassenengroepen of studentengroepen enkel als we het haalbaar vinden. We boeken die groepen daarom niet in combinatie met een groep kinderen. Bovendien informeren we naar het programma en screenen we bij twijfel de groep ook via internet."

Worden afhankelijk van het soort groep bijkomende maatregelen genomen?

Marnix: "De regels die we hebben, gelden voor iedereen en we voelen niet de drang om de regels aan te scherpen omdat één groep het te bont maakt."

Chris: "We hebben advies gevraagd en de conclusie was dat het huisreglement dat ook in een kampmap zit en uithangt in de verschillende lokalen, voldoende duidelijk is. Ook worden de huisregels nog eens mondeling overlopen. Wel hebben we geleerd dat we klachten altijd moeten melden bij de koepelorganisaties of CJT, zodat de groepen verder kunnen worden opgevolgd."

Steven: "Bij potentiële risicogroepen overlopen we de huisregels nog eens mondeling, maar verder behandelen we hen als een gewone groep. We vragen dus geen waarborg, dat vragen we aan niemand. We geven onze klanten het volste vertrouwen. Loopt het toch fout, dan komt de groep er niet meer in en hopen we dat eventuele schade op een vlotte manier vergoed wordt. Verder verspillen we daar liefst zo weinig mogelijk energie aan."

Hoe wordt wangedrag bij jullie gesanctioneerd?

Chris: "Voorlopig hebben we nog geen enkele groep gesanctioneerd, enkel bij schade moet de groep de factuur betalen."

Johan: "Ook wij hebben de groep voor hun gedrag niet gesanctioneerd. Wel hopen we dat de brand de groep tot inkeer heeft"



Chris Vannitsen (De Wilduraan): “De meeste groepen zijn super met de kinderen en hebben respect voor de buurt.”

gebracht. Voor de brandschade konden we beroep doen op onze brandverzekering. Die heeft een clausule ‘afstand van verhaal’.”

Marnix: “Na het verblijf hebben we de koepelorganisatie, CJT en de burgemeester van de verblijvende groep wel op de hoogte gebracht. Dat resulteerde, na aandringen van CJT bij de koepelorganisatie en een extra mail van ons naar de burgemeester, in een korte reactie. Het zou besproken worden met de groep. Wat uit die gesprekken is gekomen, hebben we echter nooit vernomen, terwijl we toch minstens verontschuldigingen hadden verwacht.”

Welke impact heeft wangedrag op je eigen functioneren?

Johan: “De brand bezorgde me een slapeloze nacht en wat kopzorgen, want er volgde nog een andere groep en dan wil je de keuken zo snel mogelijk in zijn oorspronkelijke staat herstellen. Daarin had ik gelukkig wat meeval.”

Steven: “Het aantal slapeloze nachten wil je uiteraard beperken, want dan ben je minder fris voor de groepen die volgen. Het is ook niet zo aangenaam om schade te herstellen of sanitair met uitwerpselen of braaksel te poetsen. Dat getuigt van weinig respect voor wat je doet.”

Chris: “Onze belangrijkste drijfveer is kinderen een mooi kamp geven. Als er tijdens een kamp dan eens iets fout loopt, blijven we zoveel mogelijk rustig, maar vorig jaar, na de zoveelste interventie, hadden we zoiets van “laat de buurtbewoners maar de politie bellen”. Dat is natuurlijk niet leuk als je weet dat je hier ook kinderen mee treft.”

Hoe vaak word je geconfronteerd met risicogroepen?

Marnix: “Gelukkig gebeurt dat zelden.”

Steven: “In de beginjaren kwam dit vaker voor, maar door ons beleid gebaseerd op jarenlange ervaring is dit nu tot een minimum herleid.”

Chris: “Tot nu toe hebben we een drietal groepen gehad die geen respect hadden. Het is dus een minderheid. De meeste groepen zijn super met de kinderen en hebben respect voor de buurt.”

HUIS WERK 61

In januari verschijnt HuisWerk 61, met daarin een dossier rond akoestisch comfort.

Ruimtes met een slechte akoestiek verlagen het comfort van je jeugdverblijf. Een gekend voorbeeld is de lawaaijige refter waar je nauwelijks een gesprek kan voeren met je tafelgenoot zonder je stem te verheffen. Maar

hoe komt dat nu en hoe kan je dat verhelpen? Zijn er dure investeringen nodig? Moet je je daarin laten adviseren of kan je gewoon zelf aan de slag? We zoeken het allemaal uit.

Heb je zelf nog goede suggesties of tips of wil je reageren op dit thema, laat het ons weten via ondersteuning@cjt.be.