

DRAAIBOEK

# HANDHAVING ZWERFVUIL EN SLUIKSTORTEN



## INHOUD

<b>1</b>	<b>Wat heeft u voor zich?</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Wat is zwerfvuil en sluikestorten?</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Hoe kunt u zwerfvuil en sluikestorten handhaven?</b>	<b>7</b>
	3.1 Wat is handhaving?	8
	3.2 Met welke knelpunten kampen handhavers?	8
	3.3 Zwerfvuil handhaven: 2 wettelijke instrumenten	12
	3.4 Sluikestorten handhaven: 3 wettelijke instrumenten	14
	3.5 Hoe camera's gebruiken om zwerfvuil en sluikestorten te handhaven?	15
<b>4</b>	<b>Goede voorbeelden van handhaving: 7 cases</b>	<b>17</b>
	4.1 Case 1: Roeselare bemiddelt met minderjarigen	18
	4.2 Case 2: Tielt pakt snoeproutes aan	18
	4.3 Case 3: Avondlijke ronde tegen sluikeafval	19
	4.4 Case 4: Izegem bust voor propere stoepen	19
	4.5 Case 5: Zwerfvuil gehalveerd door cameratoezicht	20
	4.6 Case 6: GAS-bemiddeling in Sint-Truiden voor volwassenen. Een evenwicht tussen repressie en preventie	20
	4.7 Case 7: Zwevegem voorgedrukte invulformulieren voor afvalgerelateerde overlast	21
<b>5</b>	<b>De Handhavingsweek</b>	<b>22</b>
	5.1 De Handhavingsweek, wat is dat?	23
	5.2 Waarom is de Handhavingsweek belangrijk?	23
	5.3 Wie kan deelnemen?	23
	5.4 Registreer uw initiatief	24
	5.5 Inzet van de handhavingsactie	24
	5.6 Welke ondersteuning biedt Mooimakers?	25

**1**

**WAT HEEFT U VOOR ZICH?**

Mensen die zwerfvuil achterlaten aanspreken op hun gedrag, camera's gebruiken om sluikestorters op heterdaad te betrappen, hardnekkige overtreders beboeten: voor u ligt het Draaiboek handhaving zwerfvuil en sluikestorten. Dat toont u welke instrumenten u kunt gebruiken om komaf te maken met zwerfvuil en sluikestorten. In zeven innovatieve praktijkcases doet u bovendien inspiratie op om de handhaving in uw werkgebied een nieuwe impuls te geven.

Dit draaiboek richt zich tot iedereen die handhavende bevoegdheid heeft over het thema zwerfvuil of sluikestorten: politiemedewerkers, GAS-vaststellers, lokale en gewestelijke toezichthouders, bijzondere veldwachters, Lijncontroleurs, veiligheidsagenten van Securail, boswachters, natuurinspecteurs, gemeentelijke terreinbeheerders, provinciale domeinwachters ...

Daarnaast biedt dit draaiboek handhavers uit alle Vlaamse gemeenten de nodige ondersteuning voor de Handhavingsweek. Die vindt elk jaar tijdens de derde week van september plaats. Handhavers in heel Vlaanderen gaan dan op pad om op te treden tegen zwerfvuil en sluikestorten. Als handhaver speelt u een sleutelrol in de strijd tegen zwerfvuil en sluikestorten. Uw handhaving is immers het sluitstuk van een effectief zwerfvuilbeleid. Het draaiboek verschaft u instrumenten en ideeën om de straten, parken en pleinen in uw buurt weer mooi te maken én te houden.

## OVER MOOIMAKERS

Het Draaiboek handhaving zwerfvuil en sluikestorten is een initiatief van Mooimakers. Mooimakers is de motor van de strijd tegen zwerfvuil en sluikestorten in Vlaanderen. Mooimakers organiseert campagnes, voert onderzoek, stimuleert kennisuitwisseling, ondersteunt op een proactieve manier alle betrokken actoren en zet zelf aanstekelijke acties op.

Mooimakers is het merk waaronder het team Vlaanderen Mooi uitvoering geeft aan zijn beleid. Vlaanderen Mooi is het initiatief tegen zwerfvuil en sluikestorten van de OVAM (Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij), Fost Plus en de VVSG (Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten).

# 2

**WAT IS ZWERFVUIL EN SLUIKSTORTEN?**

Drie op de vier Vlamingen ergeren zich aan zwerfvuil en sluikestorten. Het leidt tot vervuiling van bodem en rivieren, zorgt voor een onveilig gevoel op straat en betekent een verspilling van recycleerbare materialen. Bovendien kost de opruim de belastingbetaler handenvol geld: In Vlaanderen wordt de hoeveelheid zwerfvuil geschat op 20.000 ton per jaar, goed voor een prijskaartje van meer dan 164 miljoen euro per jaar om dit op te ruimen.

## WAT IS HET VERSCHIL TUSSEN ZWERFVUIL EN SLUIKSTORTEN?

Over het verschil tussen zwerfvuil en sluikestorten bestaat soms verwarring. Het resultaat is immers hetzelfde: afval op de grond. Wat verschilt is het uitgangspunt.

### Zwerfvuil

Zwerfvuil is klein afval dat buitenshuis wordt achtergelaten op een plaats waar dat niet hoort. Dat kan bewust of onbewust zijn. Voorbeelden genoeg: sigarettenpeuken, kauwgom, etensresten, verpakkingen, tickets, blikjes, flesjes, paraplu's, zakdoekjes ...

Een klein zakje met picknickafval of de as uit een autoasbak is ook afval dat buitenshuis ontstaat. Burgers mogen dat soort afval, afkomstig van producten die ze onderweg geconsumeerd hebben, meteen na gebruik in een straatvuilnisbak deponeren, zonder dat ze daarvoor beboet worden. Zo wordt zwerfvuil voorkomen.

### Sluikestorten

Sluikestorters ontwijken bewust de inzameling van huisvuil of bedrijfsafval. Ze laten afval achter op plaatsen waar het niet mag, op momenten waarop dat niet is toegelaten en/of in de verkeerde bakken of containers. Het gaat bijvoorbeeld om zakjes huishoudelijk afval die in straatvuilnisbakken worden achtergelaten, dumpingen op anonieme locaties en het achterlaten van afval bij glasbollen, textielcontainers en dergelijke.

# 3

## HOE KUNT U ZWERFVUIL EN SLUIKSTORTEN HANDHAVEN?

Zwerfvuil en sluikestorten handhaven is geen eenvoudige klus, dat weet elke handhaver. Dit hoofdstuk belicht de knelpunten waarmee handhavers kampen en toont hoe ze de beschikbare wettelijke instrumenten correct kunnen inzetten.

### 3.1 WAT IS HANDHAVING?

De definitie van handhaven is 'het vaststellen van en reageren op een wetsovertreding'. Het doel van handhaving is erop toezien dat de regels die de maatschappij belangrijk acht, nageleefd worden. Handhavers zetten de norm dus nog eens in de verf en zorgen ervoor dat burgers zich aan de regels houden.

Handhaving betekent niet dat elke overtreding altijd, onmiddellijk en streng aangepakt moet worden. Zo is een informeel traject (overtreders aanspreken, sociale controle) meestal ook erg efficiënt, zolang u maar een stok achter de deur houdt. In bepaalde gevallen kan ongewenst gedrag zelfs gedoogd worden. Minstens even belangrijk is om positief gedrag te belonen, bijvoorbeeld door mensen die afval mee naar huis nemen of zwerfvuil in het openbaar domein opruimen in de bloemetjes te zetten of een compliment te geven.

**Handhaving is het sluitstuk van een integraal zwerfvuilbeleid, dat ook de volgende componenten bevat:**

- sensibilisering;
- een geschikte infrastructuur & goed onderhoud;
- participatie van diverse partijen;
- een aangename omgeving die zwerfvuil en sluikestorten niet uitlokt.

Al wil dit niet zeggen dat het verplicht is om handhaving te laten voorafgaan door sensibilisering.

### 3.2 MET WELKE KNELPUNTEN KAMPEN HANDHAVERS?

#### Op heterdaad betrappen

**De dader op heterdaad betrappen: dat is doorgaans de enige manier om mensen die sluikestorten of zwerfvuil achterlaten te bestraffen. Maar dat is niet eenvoudig:**

- De procedure is duur en levert vaak weinig op (seponering en dergelijke).
- De kans om daders op heterdaad te betrappen is klein.
- Er is weinig draagvlak om zwerfvuil en sluikestorten zwaar te bestraffen.
- Handhavers zonder politiebevoegdheid of uniform ervaren problemen om daders te identificeren.
- Zwerfvuil en sluikestorten handhaven is zelden een prioriteit; het wordt niet altijd als kerntaak gezien.

**Om de kans om daders op heterdaad te betrappen te verhogen, is een mix van instrumenten het meest effectief:**

- Patrouilleer ook 's avonds en in het weekend. Zo zal u vaker overtredingen vaststellen en daders betrappen.
- Patrouilleer zowel anoniem als in uniform. In uniform werkt eerder sensibiliserend en afschrikkend, terwijl anoniem gericht is op sanctioneren.
- Controleer op 'hotspots' (snel vervuilende locaties), zoals snoeproutes tussen scholen en bushaltes (zie case 2 op p. 18), afvalverzamel punten (zie case 5 op p. 20) en anonieme dumplocaties.
- Combineer acties met andere handhavingstaken, zoals alcoholcontroles. Bijvoorbeeld: een chauffeur die een sigaret naar buiten gooit aanspreken op zijn gedrag.
- Doorzoek sluikestorten op identificatiegegevens van overtreders.
- Overweeg het gebruik van camera's. Hoewel niet zaligmakend, bieden ze een nuttig hulpmiddel overtreders te identificeren. Maar ze zijn ook gebonden aan strikte regelgeving en vragen een grote personeelsinzet.





## Publiek draagvlak

GAS-boetes die de pers halen, oogsten soms nog een storm van verontwaardiging. Zwerfvuilboetes staan niet in verhouding tot de overtreding, vinden veel mensen. Nochtans ergeren drie op de vier Vlamingen zich aan zwerfvuil en sluikestorten en staat het thema bij burgerbevragingen steeds in de top drie van ergernissen. Om het publieke draagvlak te vergroten, is het cruciaal om te blijven sensibiliseren en aandacht te hebben voor de gevolgen van zwerfvuil en sluikestorten. Dit wil niet zeggen dat een handhavingsactie verplicht vooraf gaat aan een sensibiliseringsactie.

## Afstemming handhavingsinstrumenten

Momenteel bestaat er geen overleg tussen de gemeenten onderling of tussen gemeenten en andere handhavende overheden om de handhavingsinstrumenten voor zwerfvuil en sluikestorten op elkaar af te stemmen. Die versnippering leidt tot onduidelijke situaties op het terrein. Daarnaast is in veel GAS-reglementen niet duidelijk welke types sluikestorten onder GAS vallen en welke niet. Daarom raden we u aan om artikels 22-23 van het **modelpolitie-reglement** over te nemen in uw gemeente. Die verduidelijken welke hoeveelheden en types sluikestorten een milieu-overtreding vormen (te handhaven via artikel 12 van het Materialendecreet) en welke hoeveelheden en types via GAS beboet kunnen worden. Die integratie moet de concrete uitwerking van het handhavingsbeleid rond zwerfvuil en sluikestorten in heel Vlaanderen eenvormiger maken.

## De relevante artikels 22-23 uit het model politie-reglement

### Artikel 22

Volgende afvalgerelateerde kleine vormen van overlast worden bestraft met een gemeentelijke administratieve sanctie overeenkomstig zoals bedoeld in artikel 119bis van de Gemeentewet, voor zover de wetten, besluiten, decreten, algemene en provinciale reglementen of verordeningen niet in andere straffen voorzien :

- het achterlaten van maximaal 2 zakken van 60 liter niet-gevaarlijk huishoudelijk afval;
- het inzamelen van huishoudelijke afvalstoffen zonder daarvoor te zijn aangeduid door de gemeente of haar intergemeentelijke samenwerkingsverband en hiervoor ook geen toelating te hebben van de gemeente;
- het achterlaten van zwerfvuil (o.a. sigarettenpeuken, kauwgom, blikjes, wikkels en andere lege verpakkingen);
- het aanbieden van afvalstoffen bij een gemeentelijke inzameling op een wijze die niet overeenstemt met de bepalingen van deze politieverordening;
- het niet naleven van het verbod om reclaimedrukwerk en regionale pers te bedelen in leegstaande panden of brievenbussen met een ja/nee- of neen/nee-sticker;
- het niet plaatsen van de nodige inzamelrecipiënten door verkooppunten voor drank en voeding bestemd voor onmiddellijke consumptie;
- het niet opruimen van hondenpoep of uitwerpselen van dieren.

### Artikel 23

Alle andere overtredingen op de bepalingen van deze politieverordening worden gestraft met politiestraffen, voor zover wetten, decreten, algemene of provinciale verordeningen op dit vlak geen andere straffen voorzien.

\*Nog aan te vullen in september 2017 na bevestiging nieuw model politie-reglement voor afvalgerelateerde overlast.

Gewestelijke toezichthouders die willen handhaven in gemeenten met een GAS-reglement kampen vandaag met een juridisch knelpunt. Zij zijn niet bevoegd om pv's op te maken voor zwerfvuil en kleine vormen van sluikstorten. Dergelijke overtredingen mogen uitsluitend via het GAS-reglement worden gesanctioneerd. Het Departement Omgeving (vroeger Leefmilieu, Natuur en Energie) van de Vlaamse overheid werkt aan een oplossing voor de aanpassing van de GAS-wetgeving. Dit is echter een procedure van lange adem en een oplossing wordt dit jaar nog niet voorzien.

### **Boetes voor minderjarigen**

GAS-boetes kunnen opgelegd worden aan jongeren vanaf 14 jaar (in de meeste gemeenten pas vanaf 16 jaar of zelfs helemaal niet). Tegelijk is het verplicht om aan minderjarige daders bemiddeling voor te stellen. In de praktijk wordt tijdens een bemiddelingsgesprek met ouders en minderjarige afgesproken om excuses aan te bieden of schade te herstellen, soms vraagt men om mee te gaan met de reinigingsdienst of deel te nemen aan een milieuklas. Op lange termijn hebben dergelijke alternatieve straffen doorgaans meer effect dan een geldboete (zie case 1 en 2 op p. 20).

### **Aanspreken overtreders**

Een inwoner die in zijn wijk zwerfvuil ruimt, zorgt voor sociale controle en dat schrikt overtreders af. Ook effectief is vervuilers aanspreken op hun ongewenste gedrag. De gemeente kan zelf bijdragen aan handhaving, zelfs zonder handhavers op het terrein. Zo kunnen medewerkers zonder handhavende bevoegdheid positief gedrag belonen, de sociale controle verhogen en overtreders aanspreken.

Het is niet evident om overtreders op een positieve en constructieve manier aan te spreken. Daar komt nog bij dat veel GAS-vaststellers geen uniform dragen, wat sterke communicatieve vaardigheden nog belangrijker maakt. Mooimakers biedt daarom in de aanloop naar de Handhavingsweek een **vorming** aan rond het professioneel communiceren over de handhaving van zwerfvuil en sluikstorten.

## TIPS UIT DE VORMING 'PROFESSIONEEL COMMUNICEREN ROND HANDHAVING ZWERFVUIL EN SLUIKSTORTEN':

HOE SPREEKT U OP EEN VERBINDENDE MANIER OVERTREDERS AAN?

**Spreek overtreders enkel aan als de situatie veilig is.**

**Kennismaken = geweldloos aanspreken**

- Benoem de waarneming (bv.: Ik zag u een blikje op de grond gooien.)
- Formuleer een mening of gevoel (bv.: Ik vind dit niet kunnen.)
- Formuleer een behoefte (bv.: Ik zou graag hebben dat dit in de vuilnisbak terecht komt.)
- Nodig de overtreder uit (bv.: Wilt u dit doen voor mij?)

**Wat als u niet de gewenste reactie krijgt?**

**SITUATIE 1: U lokt een emotionele reactie uit (woede, onmacht ...).**

**Hoe gaat u daar professioneel mee om? (LEOO)**

- **L**uister actief.
- Buig de boodschap **e**mpathisch om (herformuleer in uw woorden wat er is gezegd).
- Zet de **o**pties op een rijtje (zwerfvuil mee naar huis nemen of in de vuilnisbak gooien).
- Kies een **o**plossing in overleg.

**SITUATIE 2: Manipulatieve afweer: hoe gaat u daar professioneel mee om? BeReTOO)**

- **B**eschrijf de feiten en het gedrag (bv.: Ik zie u een afvalzak in een vuilnisbak steken.).
- Licht de **r**egels toe (bv.: U mag huishoudelijk afval niet achterlaten in de straatvuilnisbakken.).
- **T**oets de feiten en formuleer een besluit (Dit mag niet / Dit is strafbaar).
- Onderzoek mogelijke **o**pties/**o**plossingen (bv.: Neemt u dit mee naar huis?).

**Afsluiten met oké-reactie**

Waardering bevestigen, goed gevoel uiten, positief spiegelen ... (look non-verbaal)

**Wat bij geen resultaat?**

Kapotte grammofoon (= uw vaststellingen herhalen), toch kiezen om te sanctioneren?  
(in dat geval eindigt hier de bevoegdheid van niet-handhavers)

### 3.3 ZWERFVUIL HANDHAVEN: 2 WETTELIJKE INSTRUMENTEN

#### Om zwerfvuil te handhaven bestaan er twee algemene opties:

- De gemeente neemt het handhaven van zwerfvuil op in de politie-verordening en voert een **gemeentelijke administratieve sanctie (GAS)** in voor kleine afvalovertredingen. Gevolg: deze overtredingen zijn niet langer strafrechtelijk strafbaar en krijgen dus enkel een administratieve opvolging via GAS. De gemeente kan in de politieverordening ook een politiestraf voorzien, dan gaat de vaststelling nog steeds naar het parket voor vervolging.
- De gemeente neemt het handhaven van zwerfvuil niet op in de politieverordening. De handhaving gebeurt door de lokale politie of door een milieutoezichthouder volgens het **Milieuhandhavingsdecreet** als een overtreding van het Materialendecreet (artikel 12).

Bepaalde groepen toezichthouders, bijvoorbeeld die van de Lijn, kunnen soms ook zwerfvuil beboeten op basis van een intern reglement. In principe gaat het dan over een retributiereglement (zie 3.4 Sluikstorten handhaven).

## Handhaven via GAS

Als sanctie tegen zwerfvuil, hondenpoep of sluikestorten schrijven veel lokale besturen GAS-boetes uit: dat is snel en efficiënt en er is geen tussenkomst nodig van parket en gerecht. De gemeente kan zo eigen accenten leggen in haar antwoord op openbare overlast.

GAS-boetes zijn bedoeld om tegen kleine vormen van openbare overlast op te treden. Enkele voorbeelden:

- zwerfvuil (sigarettenpeuken, kauwgom, blikjes, wikkels en andere lege verpakkingen ...);
- hondenpoep niet opruimen en/of geen hondenpoepzakje bijhebben;
- sluikestorten van huishoudelijk afval in kleine hoeveelheden.

Aangezien de wetgeving die 'kleine hoeveelheid' niet concreet afbakt, omschrijft u dit best correct in uw GAS-reglement. In het Model-politiereglement (GAS) wordt voorgesteld om sluikestorten via de GAS-wetgeving te beboeten, zolang het gaat om ongevaarlijk afval met een maximum volume van 2 huisvuilzakken (120 liter). Zo mag in straatvuilbakjes uitsluitend afval afkomstig van onderweg geconsumeerde producten gedeponeerd worden.

Of een inbreuk al dan niet een 'kleine vorm van openbare overlast' is en dus in aanmerking komt voor een GAS-boete, is niet altijd even duidelijk. Daarom vindt u op pagina 9 de relevante artikelen uit het modelpolitiereglement dat omschrijft welke vormen van zwerfvuil en sluikestorten onder GAS kunnen vallen. Door dat te integreren in de gemeentelijke politieverordening, ligt vast welke afvalovertredingen met GAS beboet kunnen worden. Mooimakers roept alle handhavers op om deze artikels over te nemen in hun politiegeregulement.

\* Nog te bevestigen na goedkeuring nieuw model politiegeregulement voor afvalgerelateerde overlast.

## Wie handhaaft het GAS-reglement?

- Vanuit de rol van vaststeller/handhaver: GAS-vaststellers (politiemedewerkers en gemachtigde ambtenaren zoals gemeenschapswachten die vaststellingen op het terrein doen), intergemeentelijke GAS-vaststellers ...
- Vanuit een sanctionerende rol: GAS-sanctionerende ambtenaren (die beslissen welke overtredingen worden gesanctioneerd en voor welk bedrag).

In de praktijk leidt handhaven van zwerfvuil via GAS zelden tot een boete. Betrapt een handhaver iemand op heterdaad, dan spreekt hij die persoon doorgaans aan. Als die het afval opraapt, blijft het daar meestal bij.

## Handhaven volgens het Materialendecreet

Artikel 12 van het Materialendecreet verbiedt om 'afvalstoffen achter te laten of te verwijderen in strijd met de voorschriften van het decreet of zijn uitvoeringsbesluiten'. Zwerfvuil en hondenpoep kunnen dus gehandhaafd worden volgens het Milieuhandhavingsdecreet als een overtreding van artikel 12, §1 van het Materialendecreet.

## Wie handhaaft volgens het Materialendecreet?

- lokale, intergemeentelijke en gewestelijke milieutoezichthouders;
- de lokale politie.

Bij handhaving op basis van het Materialendecreet maakt de bevoegde milieutoezichthouder of de politie een proces-verbaal op. Het pv gaat naar het parket, dat het strafrechtelijk behandelt of doorstuurt naar de afdeling handhaving van het Departement Omgeving voor het opleggen van een bestuurlijke geldboete. In lokale besturen waar een GAS-reglement de sanctionering van zwerfvuil voorziet en regelt, zal dit niet meer te handhaven zijn op basis van het Materialendecreet.

### 3.4 SLUIKSTORTEN HANDHAVEN: 3 WETTELIJKE INSTRUMENTEN

#### Gemeenten kunnen sluikstorten handhaven op drie manieren:

- via een **GAS-boete**, als het gaat om kleine hoeveelheden en niet-gevaarlijke afvalstoffen die werden gesluisstort. Om sluikstorten te handhaven met GAS moet het gemeentelijke GAS-reglement duidelijk omschrijven wat 'kleine vormen van overlast' zijn. Op pagina 9 vindt u de relevante artikelen uit het modelpolitierglement dat omschrijft welke vormen van zwerfvuil en sluikstorten onder GAS kunnen vallen, bijvoorbeeld een kleine zak met niet-gevaarlijk afval. Door dat modelreglement te integreren in de gemeentelijke politieverordening
- volgens het **Milieuhandhavingsdecreet** als een overtreding van het Materialendecreet, als het gaat om grote of gevaarlijke vormen van sluikstorten (zie 3.3 Zwerfvuil handhaven).
- via een **retributie** voor het opruimen van sluikstorten: gemeenten of andere overheden kunnen in hun retributiereglement opnemen dat kosten voor het ruimen van afval verhaald worden op de overtreder, als die gekend is. Gemeentepersoneel en gemeenschapswacht-vaststellers kunnen inbreuken hierop vaststellen. De gemeente kan de afvalstoffen door eigen personeel laten opruimen of door derden. Het is aanbevolen om een realistisch opruimbedrag in het reglement vast te leggen. Hou daarbij onder meer rekening met:
  - de afstand die men moet afleggen om het afval op te halen/weg te brengen;
  - de hoeveelheid en de aard van de illegaal achtergelaten afvalstoffen;
  - het ingezette materieel en personeel.

Een retributie kan door lokale besturen eventueel gecombineerd worden met een sanctie via GAS of het milieuhandhavingsdecreet.

### 3.5 HOE CAMERA'S GEBRUIKEN OM ZWERFVUIL EN SLUIKSTORTEN TE HANDHAVEN?

Meer en meer openbare besturen overwegen of gebruiken cameratoezicht om sluikstorters en zwerfvuilovertreeders af te schrikken of om hen te identificeren en te vervolgen.

#### Voorwaarden

De inzet van camera's is aan strenge regels gebonden. De voorwaarden voor cameratoezicht in de openbare ruimte – aangeduid als 'in niet-besloten plaatsen' – zijn omschreven in de camerawet van 21 maart 2007 en die is gebaseerd op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Daarnaast gelden specifieke regels voor camera's die enkel door de politie gebruikt mogen worden.

Wettelijke omschrijving	Toelichting
<p>1 Er mag een camera geplaatst worden om sluikstorten te voorkomen en om de overtreeders al dan niet op heterdaad te betrappen (camerawet art 3, 2<sup>o</sup>)<sup>1</sup> maar ook om de naleving van gemeentelijke reglementen te controleren. Vaste camera's en tijdelijk vaste camera's (camera's die binnen een bepaalde goedgekeurde perimeter verplaatsbaar zijn naar nieuwe sluikstortlocaties binnen een tijdsverloop van niet meer dan 2 jaar) zijn toegelaten en volgen dezelfde spelregels waarbij politie en gemeenteraad advies moeten geven. Mobiele bewakingscamera's mogen enkel door politiediensten of voor parkeerinbreuken gebruikt worden.</p>	<p>U mag vaste en tijdelijke vaste (= verplaatsbare) camera's gebruiken. Enkel de politie en parkeerhandhavers mogen mobiele camera's gebruiken.</p>
<p>2 Het gebruik van camera's moet steeds zichtbaar zijn, bijvoorbeeld door een aankondiging via een pictogram (in praktijk volstaat het dat de camera zichtbaar opgesteld is). Meer plaatsingsvoorwaarden leest u in de voetnoot<sup>2</sup>. Het is niet verplicht om per camera een pictogram te plaatsen, pictogram zich in de buurt van de camera bevinden. Wel is een pictogram nodig bij de (voornaamste) toegangspunten van de plaats waar gefilmd wordt en dus niet enkel op de gemeentegrenzen. Sinds 2018 moet op het pictogram ook verwezen worden naar de functionaris voor gegevensbescherming, moet er een register van activiteiten bijgehouden worden en moet een aanmelding gebeuren (<a href="http://www.aangiftecamera.be">www.aangiftecamera.be</a>).</p>	

1. Elk vast, tijdelijk vast of mobiel observatiesysteem dat de bewaking en het toezicht van de plaatsen tot doel heeft en dat hiervoor beelden verwerkt.

2. O.m. over het vermijden van het filmen van privé-eigendommen zie de artikelen 5, §3 en 6, §2 van de camerawet en het (recent gewijzigde) KB van 10 februari 2008 tot vaststelling van de wijze waarop wordt aangegeven dat er camerabewaking plaatsvindt en de omzendbrief van 10 december 2009

<p>3 De wet verwerking persoonsgegevens (gebaseerd op de AVG) stelt dat er een inhoudelijke noodzaak moet zijn om gegevens te verwerken. Dat is meer dan bijvoorbeeld een 'onveiligheidsgevoel'. Er moeten objectieve aanwijzingen zijn van een effectief probleem. Bovendien moet het gebruikte middel proportioneel zijn. In het voorbereidend dossier voor de politie en de gemeenteraad moet dat ook voldoende aangetoond zijn. De aanvraag of melding gebeurt elektronisch via het e-loket (<a href="http://www.aangiftecamera.be">www.aangiftecamera.be</a>)<sup>3</sup>.</p>	
<p>4 De procedure verschilt naargelang waar men camerabewaking wil toepassen: buiten (in een niet-besloten voor het publiek vrij toegankelijke plaats zonder omsluiting) is de procedure veel strenger dan op een omsloten plaats (al dan niet besloten plaats). Vóór de plaatsing moet de gemeenteraad een positief advies geven. Bovendien moet de gemeenteraad het advies inwinnen van de korpschef. De korpschef wordt geraadpleegd over de draagwijdte en het type van criminaliteit en delinquentie op de betrokken niet-besloten plaats. De korpschef bezorgt zijn analyse aan de gemeenteraad.</p>	<p>Camera's plaatsen kan enkel na een positief advies van de gemeenteraad. De verantwoordelijke vraagt bovendien advies aan de korpschef.</p>
<p>5 Aandachtspunt voor het gemeentebestuur: de camerawet stelt op zich geen beperking in op de (rechts)personen die kunnen beslissen om een bewakingscamera te plaatsen<sup>4</sup>. Maar de omzendbrief van 10 december 2009 brengt daar een belangrijke nuance in: wanneer de verantwoordelijke de gemeente is, dan mag de gemeenteraad plaatsen niet worden beschouwd als de verantwoordelijke. De gemeenteraad speelt in dat geval immers een rol in de goedkeuringsprocedure.</p>	<p>Eender welke persoon (behalve de gemeenteraad) is verwerkingsverantwoordelijke.</p>
<p>6 Vóór de plaatsing van camera's en pictogrammen moet de beheerder van de betrokken gebouwen of plaats zijn toelating geven. Doorgaans worden tijdelijke vaste camera's bevestigd aan straatarmaturen of private gevels (erfdienstbaarheid van openbaar nut).</p>	<p>Toelating is nodig van de beheerder van de betrokken plaats en van de verwerkingsverantwoordelijke van die plaats.</p>

3. Aangifte plaatsing en gebruik van camera

4. Men noemt deze personen de verwerkingsverantwoordelijke, in artikel 2, 5° van de camerawet gedefinieerd als: 'de natuurlijke persoon of de rechtspersoon, de overheidsinstantie, de dienst, of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt'



**4**

**GOEDE VOORBEELDEN VAN HANDHAVING:  
7 CASES**

## 4.1 CASE 1: ROESELARE BEMIDDELT MET MINDERJARIGEN

**Nachtlawaai, winkeldiefstallen, wildplassen, zwerfvuil bij de viering van ‘100 dagen’: het jongerencafé van Roeselare bracht voor de buurt heel wat overlast met zich mee. Stad Roeselare besloot om met de minderjarige overtreeders te bemiddelen.**

Minderjarigen kunnen pas vanaf 14 jaar (in sommige gemeenten vanaf 16 jaar) een GAS-boete krijgen. Bovendien is het wettelijk verplicht om bemiddeling voor te stellen aan minderjarige ouders. Veel gemeenten kiezen daarom voor alternatieve sancties voor jongeren die zwerfvuil achterlaten of sluikestorten.

### Schade herstellen

In Roeselare geeft de sanctionerende ambtenaar er bij GAS-overtredingen door minderjarigen het dossier door aan de bemiddelingsambtenaar. Die nodigt de jongere uit voor een gesprek met de tegenpartij of een vertegenwoordiger van de stadsdiensten en confronteert hem met zijn misstap. Het doel is om hem bewust te maken van de gevolgen van zijn daad en samen uit te zoeken hoe de schade hersteld kan worden.

De afspraken worden vervolgens in een bemiddelingsovereenkomst gegoten. Die omschrijft de voorwaarden die de minderjarige moet naleven: stipt aanwezig zijn en zich enthousiast inzetten, beleefd en respectvol zijn tegenover het personeel. Weigert de jongere het voorstel, of voert hij de straf niet naar behoren uit, dan kan er alsnog een geldboete volgen.

Een greep uit de alternatieve straffen die Roeselare al heeft opgelegd aan minderjarigen:

- Wildplassers gingen mee met de milieuploeg om openbare toiletten proper te maken.
- Minderjarigen werkten mee in een dierenasiel of in de kringwinkel.
- Een groep scouts werkte een activiteit uit over het voorkomen van afval.

## 4.2 CASE 2: TIELT PAKT SNOEPRUTES AAN

**Het centrum van Tielt telt zes middelbare scholen, allemaal op wandelafstand van elkaar. Uit de omliggende gemeenten komen dagelijks duizenden scholieren met het openbaar vervoer naar de stad. Op weg van de bushalte naar school laten ze her en der blikjes, snoepwikkels en chipszakjes achter. Om die ‘snoeproutes’ aan te pakken, werkte de politie van Tielt samen met de scholen.**

Weer of geen weer, elke ochtend houden de wijkinspecteurs van de Politiezone Regio Tielt toezicht op de schoolgaande jeugd. Hun aanwezigheid moet in de eerste plaats zwerfvuil helpen voorkomen. Jongeren die toch afval achterlaten, spreken ze aan op hun gedrag. De wijkinspecteurs noteren ook hun naam en school.

### Zwerfvuil ruimen

Betrapte scholieren gaan in de weken daarna in kleine groepjes naar de wijkpost van de politie. Daar krijgen ze plastic handschoenen en een vuilniszak. Onder toezicht van een wijkinspecteur ruimen ze vervolgens een deel van het centrum van Tielt op. Naast de opruimacties organiseert de politie aan het begin van elk schooljaar een stadswandeling voor leerlingen van het eerste middelbaar. Een wijkinspecteur licht dan de do's en don'ts toe en vertelt over de opruimacties.

### Afschrikmiddel

De aanpak in Tielt maakt jongeren bewust van de gevolgen van zwerfvuil en zet hen aan het denken over gepast omgaan met afval. Dat werpt zijn vruchten af. De Politiezone Regio Tielt merkt een sterke terugval van zwerfvuil door jongeren na een opruimactie. Het nieuws over jongeren die als alternatieve sanctie zwerfvuil ruimen in het stadscentrum, doet als een lopend

### 4.3 CASE 3: AVONDLIJKE RONDE TEGEN SLUIKAFVAL

**Oostende kampte lange tijd met sluikstorten en zwerfvuil omdat heel wat inwoners hun vuilnis te vroeg of op een verkeerde dag buiten zetten. Hongerige meeuwen prikten de zakken open op zoek naar eten, en dat zorgde voor overlast. Daarom startte Oostende in 2014 een samenwerking op tussen de reinigingsdienst, de politie en de gemeenschapswachten van de stad.**

Twee keer per maand rukt een team 's avonds uit om te controleren op vuilniszakken in de straten. Overtreders krijgen een GAS-boete gepresenteerd. Jacob Vandendriessche van Stad Oostende: “We gaan de straat op met een politieagent of een gemeenschapswacht, een vrachtwagen met bestuurder en iemand die het sluikafval inlaadt. Zo kammen we elke keer een andere wijk uit.”

#### **Sensibiliserend**

De actie heeft duidelijk een sensibiliserend effect op de inwoners. “Het resultaat was meteen zichtbaar in het straatbeeld; hoe langer het initiatief loopt, hoe minder sluikstorten we aantreffen”, vertelt Jacob Vandendriessche. “In het begin gingen we elke week de straat op, nu nog maar twee keer per maand. Toch zijn er enkele hardnekkige overtreders die erover waken dat ze in hun sluikstortzakken geen adresgegevens achterlaten, zodat we hen niet kunnen beboeten.”

In Oostende werken verschillende stadsdiensten samen om zwerfvuil en sluikstorten te handhaven. Die bundeling van krachten mist zijn effect niet en is cruciaal om het probleem aan te pakken.

### 4.4 CASE 4: IZEGEM BUST VOOR PROPERE STOEPEN

**Propere straten trekken minder zwerfvuil aan. Met die wetenschap in het achterhoofd lanceerde Izegem een grondige poetscampagne van stoepen, gevels en straten.**

Zwerfvuil is veel mensen een doorn in het oog. Toch is het probleem moeilijk uit te roeien. Wat wel vaststaat, is dat propere straten minder zwerfvuil aantrekken. Onder de noemer ‘Propere stad’ zette Izegem daarom een lenteschoonmaakactie op touw.

#### **Bedankje**

Op plekken waar zwerfvuil, onkruid, vuile ramen, onverzorgde etalages, afbladderende verf, niet-vergunde satellietshotels of leegstand het straatbeeld bepaalden, bezorgden de wijkinspecteurs van de lokale politie een folder aan de bewoners. Daarin moedigde ze hen aan om hun eigen stoep en huis schoon te maken. Twee weken later maakten ze opnieuw hun opwachting. Was de situatie verbeterd, dan kreeg de bewoner een bedankingsfolder in de bus. Was dat niet het geval, dan volgde een aanmaning van het stadsbestuur. Als de overtreder dan nog volhardde, volgde een GAS-boete.

Op hun ronde controleerden de inspecteurs ook op milieumisdrijven als sluikstorten of illegale lozingen. Stelden ze overtredingen vast, dan traden ze daar onmiddellijk tegen op, in samenwerking met de VLAREM-toezichthouder van de politiezone en de handhavingsambtenaar van het stadsbestuur. De actie was een succes. Voortaan vindt er elk voorjaar een lenteschoonmaak plaats.

## 4.5 CASE 5: ZWERFVUIL GEHALVEERD DOOR CAMERATOEZICHT

**In Menen nam het zwerfvuilprobleem alsmaar grotere proporties aan. Om daar een einde aan te maken zette afvalintercommunale MIROM Menen zeven camera's in. Met resultaat: op vijf jaar tijd halveerde de hoeveelheid sluikestorten.**

74.000 liter per jaar, zoveel zwerfvuil en sluikestorten werd er in 2011 opgehaald in Menen. Per inwoner was dat 4,5 keer meer dan in Wervik, een vergelijkbare gemeente qua demografie en graad van verstedelijking. Vooral de 33 glasbollen in Menen en omstreken zogen sluikestorten aan. Om komaf te maken met het sluikestorten rond glasbollen kocht afvalintercommunale MIROM Menen in 2012 een camera aan. Vandaag gebruikt de gemeente zeven camera's die om de twee weken verplaatst worden, in functie van de hoeveelheid opgekuist zwerfvuil en de mogelijkheden voor een goede cameraopstelling.

### **Politie inschakelen**

Elke week bekijkt MIROM Menen de camerabeelden. Zien ze dat iemand sluikestort en is die persoon herkenbaar in beeld, dan worden de beelden rechtstreeks doorgestuurd naar de politie voor verdere afhandeling. Komt ook de nummerplaat herkenbaar in beeld, dan maakt MIROM Menen een bestuurlijk verslag op.

Het cameratoezicht heeft duidelijk een ontradende effect: op vijf jaar tijd halveerde de hoeveelheid sluikestorten en zwerfvuil in Menen. Waar het in 2011 nog om 2,27 liter per inwoner ging, moest de gemeente in 2016 nog maar 1 liter per inwoner ruimen.

## 4.6 CASE 6: GAS-BEMIDDELING IN SINT-TRUIDEN VOOR VOLWASSENEN. EEN EVENWICHT TUSSEN REPRESSIE EN PREVENTIE

**Afvalgerelateerde inbreuken zijn in Sint-Truiden al jarenlang koploper in de GAS-statistieken.**

Om het systeem van GAS niet alleen als repressief maar eveneens als preventief instrument in te zetten in de strijd tegen afval en sluikestorten, stelt de stad Sint-Truiden ook aan meerderjarige overtreders GAS-bemiddeling voor als alternatieve maatregel voor de GAS-boete.

Zo'n GAS-bemiddeling vraagt veelal meer energie en tijdsinvestering dan het louter betalen van de geldboete. Zo moet er een afspraak vastgelegd worden en de overtreder moet zijn verhaal face-to-face doen. Dit zorgt vaak voor een zekere schaamte. Daarbovenop moet men meestal nog een GAS-prestatie uitvoeren. In het geval van sluikestorten dient bovendien nog een belasting betaald te worden voor het opruimen ervan. Er wordt dus enkel bemiddeld voor de GAS-boete en niet voor de belasting.

### **Communicatie**

De communicatie die plaatsvindt in de bemiddeling tussen de stad (benadeelde partij) en de burger (overtreder), zorgt ervoor dat andere problemen/verzuchtingen van de burger aangekaart kunnen worden. De burger wordt met andere woorden gehoord. Hier kan onmiddellijk op ingespeeld worden door de stadsdiensten: een win-win situatie.

### **GAS-prestatie**

De GAS-prestatie die voortvloeit uit de GAS-bemiddeling is gelinkt aan de inbreuk en kan bestaan uit: het oprapen van zwerfvuil langs bepaalde straten, een uitleg krijgen in het containerpark over 'hoe correct afval sorteren', gekoppeld aan het meedraaien op het containerpark, de markt helpen proper maken na de wekelijkse (rommel)markt,...

De prestatie leert de overtreders hoe men zijn afval goed kan sorteren en hoe men dit op een gemakkelijke en zo goedkoop mogelijke manier kan afvoeren via de juiste kanalen. Ook wordt de overtreder geconfronteerd met het grote afvalprobleem waarmee stadsdiensten dagdagelijks in aanraking komen. In tegenstelling tot het louter betalen van de geldboete zorgt de GAS-bemiddeling ervoor dat het probleem wordt opgelost: mensen leren uit hun fouten en ze krijgen de tools om het in de toekomst anders te doen. Hierdoor is de kans groter dat ze niet meer in overtreding zullen gaan.

### Cijfers en werklust

In 2015 waren er in Sint-Truiden in totaal 58 afvalgerelateerde inbreuken, in 2016 waren dit er 65. Elk van deze overtreders kreeg een aanbod tot bemiddeling en ongeveer de helft hiervan aanvaardde dit aanbod. Het slaagpercentage van de bemiddelingen die hebben plaatsgevonden, ligt in beide jaren op zo'n 90 %.

In het bemiddelingsgesprek treedt een werknemer van de stadsdiensten (bv. iemand van de reinigingsdienst als het om afval gaat) op als benadeelde partij. Zo'n gesprek duurt ongeveer een half uur. Verder dient iemand de overtreder op te vangen en te begeleiden bij het uitvoeren van de GAS-prestatie. Indien dit goed georganiseerd is, hoeft dit geen extra werklust te betekenen. Verder behoort het intrinsiek tot de taken van de bemiddelaar om de organisatie van de gesprekken, de verdere opvolging en afhandeling alsook de administratie en rapportage in het bemiddelingsdossier voor haar rekening te nemen."

Contactpersoon bij vragen: Sofie Lamens – GAS-bemiddelaar – 011 70 16 65.

**Meer inspiratie om zwerfvuil en sluikstorten aan te pakken vindt u in [dit filmpje](#) over de Handhavingsweek.**

## 4.7 CASE 7: ZWEVEGEM VOORGEDRUKTE INVULFORMULIEREN VOOR AFVALGERELATEERDE OVERLAST

In Zwevegem vereenvoudigen ze de vaststellingen van zwerfvuil en sluikstorten met een voorgedrukt formulier. Het is een gestandaardiseerd formulier op basis waarvan later een GAS-pv wordt opgemaakt dat wordt doorgegeven aan de sanctionerend ambtenaar. **Op deze manier wordt het vaststellen op het terrein** vergemakkelijkt en daalt het risico dat er fouten worden gemaakt in de opmaak van het pv.

[Link naar het voorgedrukte formulier](#)

**5**

**DE HANDHAVINGSWEEK**

## 5.1 DE HANDHAVINGSWEEK, WAT IS DAT?

Tijdens de Handhavingsweek gaan handhavers in heel Vlaanderen op pad om op te treden tegen zwerfvuil en sluikstorten. De actie is vergelijkbaar met de flitsmarathons waarbij handhavers (politiemedewerkers, GAS-vaststellers, gemeenschapswachten ...) een week lang intensief toezicht houden en overtredingen vaststellen.

De actie vond voor het eerst plaats in 2016 in de provincie West-Vlaanderen, op initiatief van de provinciegouverneur, de zes West-Vlaamse intercommunales en het toenmalige Netheidsnetwerk. Meer dan 400 handhavers stelden 1400 overtredingen vast, die resulteerden in 198 pv's en tientallen GAS-boetes.

Sinds 2017 wordt de Handhavingsweek georganiseerd in Vlaanderen met een jaarlijkse toename van het aantal acties. De drijvende krachten achter dat initiatief zijn Mooimakers, verschillende afvalintercommunales, provincies, gouverneurs en handhavers uit heel Vlaanderen.

De Handhavingsweek gaat over meer dan boetes alleen. Het gaat over handhaving in de ruime zin van het woord. Ook het constructief aanspreken van overtreeders en het verhogen van de sociale controle (bijvoorbeeld door zichtbaar op te ruimen) zijn effectieve manieren om aan handhaving te doen. Minstens even belangrijk is het belonen van goed gedrag. De manier waarop een overtreding afgehandeld wordt, hangt af van het soort overtreding en de betrokken toezichthouder. Dat kan gaan van alternatieve sancties tot een proces-verbaal of een GAS-boete.

## 5.2 WAAROM IS DE HANDHAVINGSWEEK BELANGRIJK?

Met de Handhavingsweek geeft Mooimakers, het Vlaamse samenwerkingsverband tegen zwerfvuil en sluikstorten, het grote publiek het signaal dat sluikstorten en zwerfvuil niet door de beugel kunnen. Enerzijds steekt het initiatief mensen die goed bezig zijn een hart onder de riem; anderzijds viseert het de hardnekkige vervuilers die zorgen voor een gevoel van straffeloosheid.

## 5.3 WIE KAN DEELNEMEN?

Iedereen die de bevoegdheid heeft om zwerfvuil of sluikstorten te handhaven kan deelnemen: politiemedewerkers, GAS-vaststellers, lokale en gewestelijke toezichthouders, bijzondere veldwachters, Lijncontroleurs, veiligheidsagenten van Securail, boswachters, natuurinspecteurs, gemeentelijke terreinbeheerders, provinciale domeinwachters ...

Zelfs wie geen handhavende bevoegdheid heeft, maar wel regelmatig geconfronteerd wordt met mensen die afval achterlaten in het openbaar domein, kan mensen aanspreken om hun gedrag bij te sturen. Dat verhoogt de sociale controle. Uiteraard kan dat enkel als de situatie veilig is.

De gemeente, politiezone of handhaver bepaalt zelf op welke tijdstippen en op welke locaties hij of zij medewerkers inzet. Als lokale overheid staat u dicht bij de inwoners. U bent dus goed geplaatst om te bepalen waar de inzet van mensen en middelen het meeste nut heeft. U hoeft dus niet de hele week alle medewerkers vrij te maken om deel te nemen aan de actie.

Mis niets van de Handhavingsweek en schrijf je via [deze link](#) in voor de handhavingsnieuwsbrief van Mooimakers.

## 5.4 REGISTREER UW INITIATIEF

U bent van plan om in uw gemeente op pad te gaan om op te treden tegen zwerfvuil en sluikstorten? Of u plant een andere activiteit rond zwerfvuil? [Registreer](#) uw initiatief dan op voorhand. Zo is iedereen op de hoogte van de actie en krijgen we een overzicht van het aantal acties.

### Deel uw vaststellingen

Om zicht te krijgen op de resultaten van alle acties tijdens de Handhavingsweek, vragen we u om na afloop uw vaststellingen te registreren. Dat kan eenvoudig via het [dagregistratieformulier](#). Het invullen van het formulier neemt ongeveer 2 minuten tijd in beslag.

## 5.5 INZET VAN DE HANDHAVINGSACTIE

U kan zelf beslissen waar, wanneer en met wie u deelneemt aan de Handhavingsweek. U kent zelf de lokale situatie het best en kan dus zelf best beslissen wanneer en waar u best handhavend optreedt en hoeveel mensen u ter beschikking hebt.

Alle acties die plaatsvinden tussen 30 september en 20 oktober kunnen geregistreerd worden voor de Handhavingsweek.

Snel vervuilende plaatsen, anonieme dumplocaties, snoeroutes in de buurt van scholen... zijn voorbeelden van veelvoorkomende knelpunten.

Bij de goede praktijken in het vorige hoofdstuk vindt u inspiratie om met bepaalde knelpunten en doelgroepen om te gaan.

Naast sanctioneren kan u zich ook richten op belonen en overtreders aanspreken.



## 5.6 WELKE ONDERSTEUNING BIEDT MOOIMAKERS?

### Communicatie

Mooimakers lanceert een grootscheepse communicatiecampagne rond de Handhavingsweek via onder meer radio, sociale media en de communicatiekanalen van alle partners. Als deelnemer kunt u het communicatiemateriaal gebruiken om de Handhavingsweek uit te dragen via uw eigen kanalen. Het gaat om:

- banners voor e-mail, Facebook en Twitter;
- advertenties
- affiches (print);
- radiospots

**Klik hier om de materialen te downloaden.**

In [het filmpje over de Handhavingsweek](#) 2016 vindt u over het voorbeeld van Lendeledede die zeer actief communiceerden over de Handhavingsweek 2016

### Vorming

Handhaving is méér dan sanctioneren: het is bewerkstelligen dat mensen de regels naleven. Niet alle handhavers hebben de bevoegdheid om te sanctioneren. Denk bijvoorbeeld aan gemeenschapswachten en terreinbeheerders van de groendienst. Toch moeten zij mensen aanspreken en hen wijzen op de regels. Dat blijkt in de praktijk niet eenvoudig.

Handhavers en andere deelnemers aan de Handhavingsweek kunnen daarom een **opleiding** volgen om te leren omgaan met mensen die fout gedrag vertonen. Die vorming moet de drempel verlagen om mensen aan te spreken, en tonen dat handhaving meer inhoudt dan overtreders beboeten.

Er is keuze tussen een vormingssessie van 6u (max. 12 deelnemers) en een verkorte sessie van 3u (max. 20 deelnemers). De nadruk ligt op leren via actieve deelname en praktijkvoorbeelden. De vorming is gratis.

### Na de opleiding kunt u:

- stilstaan bij de reden waarom u al dan niet iemand aanspreekt die fout gedrag vertoont;
- mensen op een diplomatische manier aanspreken;
- inschatten wat het effect is van uw eigen gedrag op anderen;
- constructief en passend omgaan met reacties van de persoon die u aanspreekt.

