



CRISISPLAN

POCKETVERSIE





1) INLEIDING: OMGAAN MET EEN CRISISSITUATIE

Crisis met- of zonder noodsituatie.....	4
De Noodtelefoon.....	5

2) AANPAK VAN EEN CRISIS 6

Stappenplan.....	6
------------------	---

3) WIE DOET WAT BIJ EEN CRISIS? 12

Vrijwilliger ter plaatse.....	13
Crisiscoördinator.....	16
Crisisverantwoordelijke.....	18
Crisiscommunicator.....	19

4) COMMUNICATIERICHTLIJNEN 22

Communicatie naar slachtoffers.....	24
Communicatie naar ouders/voogden.....	25
Communicatie naar pers en buitenwereld.....	26

5) NAZORG EN EVALUATIE 26

*Een uitgebreidere versie van het crisisplan is te vinden op www.jnm.be/noodplan





6) SPECIFIEKE CRISISSITUATIES

27

Ziekte.....	28
Lichtgewonden.....	29
Zwaargewonden.....	35
Overlijden.....	35
Verdwijning.....	39
Grensoverschrijdend gedrag.....	42
Drugs en alcohol.....	62
Diefstal.....	64
Alarm in het gebouw.....	67

7) INFORMATIEVE VRAGEN EN KLACHTEN

72

Informatieve vragen.....	72
Klachten.....	73

8) BIJLAGES

75

Bestuurders en personeel.....	75
Partners in crisis.....	73
Checklist.....	82

9) CRISISBOOM

83

Laatste update:



1) INLEIDING: OMGAAN MET CRISISSITUATIES

Crisis met of zonder noodsituatie:

Een crisis met noodsituatie is een crisis waarin er een concreet, reëel gevaar is voor een persoon of materiaal.

- Ontmantel de situatie: breng de getroffen leden of het getroffen materiaal in veiligheid
- Contacteer de hulpdiensten

Bij een crisis zonder noodsituatie is het niet nodig de hulpdiensten te contacteren. Je moet de situatie ook ontmantelen, maar dat hoeft niet per se in het hier en nu te gebeuren. Omdat er geen acute nood of gevaar is, kan je eerst met de betrokken partijen overleggen voor je actie onderneemt.





De Noodtelefoon:

Crisissen kunnen JNM op verschillende manieren bereiken. Sommige ernstige crisissen zonder noodsituatie kunnen via het klachtenformulier binnenkomen of, als het om een integriteitsschending gaat, via de API's (Aanspreekpunt Persoonlijke Integriteit – api@jnm.be). Noodsituaties zullen echter grotendeels telefonisch het bondssecretariaat bereiken. Dat kan via de vaste lijn (tijdens de kantooruren neemt het personeel hoogstwaarschijnlijk op) of via de Noodtelefoon.

De Noodtelefoon (0486/13 54 20) is een gsm die van persoon tot persoon samen met de oplader (én de pocketversie van het crisisplan!) wordt doorgegeven.

Regels voor het bijhouden van de Noodtelefoon:

- 24/7: de persoon van permanentie zorgt ervoor dat die steeds bereikbaar is en snel terugbelt bij het krijgen van een voicemail of gemiste oproep
- Nuchter zijn
- In het land blijven
- Internet beschikbaar hebben
- Crisisplan bij de hand hebben (pocketversie)
- Lange versie crisisplan gelezen hebben.

**1**

Neem op, stel gerust, betrek
(indien nodig) hulpdiensten

2

Betrek een bovo of coördinator

3

Betrek (indien nodig) DSI

4

Ga na of een crisiscommunicator
nodig is

5

Informeer het MO of Bestuur en
het personeel, vraag (indien nodig)
extra hulp

6

Nazorg

7

Evaluatie





2) AANPAK VAN EEN CRISIS: EEN STAPPENPLAN

STAP 1: Neem op, stel gerust, betrek (indien nodig) hulpdiensten

De persoon die de (nood-, bondssec- of API-)telefoon opneemt, wordt indien nodig crisiscoördinator.

- Hou het hoofd koel, neem iets om te noteren.
- Check of iedereen veilig is, luister naar hun verhaal en stel hun gerust.
- Check of er aanvullende hulpdiensten gecontacteerd moeten worden.
- Ga de checklist af (zie bijlage op p 82) en zorg dat je op alle vragen een antwoord hebt. Zorg dat je een contactpersoon ter plekke hebt die je kan bereiken én een back-upnummer.





STAP 2: Betrek een bovo of coördinator

Breng de crisisverantwoordelijke (bovo) op de hoogte.

Als de bovo niet bereikbaar is, bel je in deze volgorde een van de andere bovo's, de inhoudelijke coördinator of de zakelijke coördinator.

Zodra de crisisverantwoordelijke op de hoogte is, zullen de meeste taken door deze persoon worden overgenomen. Spreek duidelijke rolverdeling af (crisisverantwoordelijke vs. crisiscoördinator):

- Spreek af wie gebeld moet worden en wie belt (mogelijke betrokken partijen vind je in hoofdstuk 5 'communicatieplan').
- Krijg inzicht in de situatie ter plaatse.
 - Bekijk of het nodig is om samen ter plaatse te gaan.
 - Bied hulp waar nodig.
- Maak afspraken voor verdere opvolging.



STAP 3: Betrek (indien nodig) DSI

Contacteer indien nodig DSI of Dringende Sociale Interventie via het nummer 105. Dit kan zowel overdag als 's nachts en in het binnen- of buitenland. Enkel de betrokkene (ter plaatse) of een bovo/coördinator (de crisisverantwoordelijke) kan de DSI-oproep doen.

Je kan op DSI beroep doen bij een schokkende gebeurtenis of ramp, waarvoor je jezelf niet voldoende opgeleid voelt. Dit zijn hulpverleners van het Rode Kruis.

DSI biedt psychosociale steun onmiddellijk na een traumatische gebeurtenis aan zowel de slachtoffers als andere betrokkenen en verwanten. De hulpverleners van de DSI hebben beroepsgeheim. Ze zullen aan de crisisverantwoordelijke enkel de nodige, feitelijke info over hun interventie kunnen geven, maar mogen niet in detail treden.

Zorg dat je bij het bellen minstens de volgende info klaar hebt:

- De namen en contactgegevens van de betrokkenen;
- De toestand van de betrokkenen;
- Eventuele antecedenten bij de betrokkenen;
- De datum, tijdstip en locatie van het incident;
- De omschrijving van het incident;
- De specifieke hulpvraag.



STAP 4: Ga na of een crisiscommunicator nodig is

Als er risico is op imagoschade, belangstelling van de pers of als er veel chaos en verwarring heerst, doe je er goed aan om een crisiscommunicator aan te stellen. Dit is in principe de bovo-comm, maar ook de cover of het communicatiepersoneelslid kunnen deze taak opnemen als de bovo-comm onbereikbaar of onbeschikbaar is.

De hoofdtaken van de crisiscommunicator:

- Maak afspraken over wat er met de pers moet gebeuren.
- Scherm de groep zoveel mogelijk af van de pers.
- Bekijk of andere communicatie nodig is, met ouders, buurtbewoners...

Als je een crisiscommunicator aanstelt, zorg er dan ook voor dat enkel die persoon met de pers praat om verwarring te voorkomen. Voor verdere stappen: zie ook hoofdstuk 3 (wie doet wat bij een crisis) en hoofdstuk 4 (communicatieplan).



STAP 5: Informeer het MO of Bestuur en het personeel, vraag (indien nodig) extra hulp

Breng het MO of het Bestuur (naargelang de situatie) op de hoogte en vraag indien nodig om extra hulp of ondersteuning. Bespreek wat er nog moet gebeuren, zowel onmiddellijk als voor de nazorg.

Contacteer het personeelslid verantwoordelijk voor verzekeringen. Dit kan meestal wachten tot de volgende werkdag.

STAP 6: Nazorg

- Controleer of alles wat werd afgesproken goed loopt.
- Check of er nog ergens ondersteuning of hulp nodig is.
- Neem opnieuw contact op met de getroffen personen/afdeling/....

STAP 7: Evaluatie

- Evalueer met alle betrokken partijen de aanpak. Wat ging er goed of slecht en hoe kunnen we dit in de toekomst beter doen?
- Evalueer dit crisisplan. Was dit handig? Wat ontbreekt nog?



Vrijwilliger ter plaatse:

brengt iedereen in veiligheid, houdt overzicht en belt de Noodtelefoon.

Crisiscoördinator:

rechtstreekse contactpersoon, verzamelpunt van informatie.

Crisisverantwoordelijke:

heeft verantwoordelijkheid, houdt overzicht en schakelt hulp in.

Crisiscommunicator:

behandelt interne en externe communicatie, is woordvoerder.





3) WIE DOET WAT BIJ EEN CRISIS?

Vrijwilliger ter plaatse:

Steeds neemt één iemand de verantwoordelijkheid op ter plaatse, zodat de (interne) communicatie zo duidelijk mogelijk verloopt. Dat is meestal de kampvoorzitter, de activiteitenverantwoordelijke of een ervaren begeleider ter plaatse.

Kerntaak:

- Structureer de situatie.
 - Als je niet rustig bent, kan je niet meer helder denken en riskeer je met foutieve beslissingen de crisis te verergeren. Ben je zelf betrokken bij het ongeval of te erg geschrokken, kan het nuttig zijn een andere verantwoordelijke aan te duiden of je te laten bijstaan door een mede- of groepsleider.
- Breng eerst iedereen in veiligheid.
 - Schat de situatie goed in, kijk waar het veilig is en reageer alert op de directe situatie. Als er nog steeds gevaar dreigt, breng je eerst de omstaanders in veiligheid alvorens de slachtoffers hulp te bieden. Zijn er meerdere begeleiders aanwezig, geef je duidelijke instructies aan je mede-begeleiding. Wees kortdaat en geef duidelijke instructies zonder daarbij te roepen.



- Verwittig zo snel mogelijk de hulpdiensten.
 - Vertel hun zo duidelijk en beknopt mogelijk:
 - **WAT** er gebeurd is.
 - **HOEVEEL** en **WIE*** de gewonden er zijn.
 - Wat jullie exacte **LOCATIE** is.
 - Hoe **ERNSTIG** de situatie is.

*heel belangrijk, want jongeren krijgen voorrang bij de hulpdiensten.

- Scheid slachtoffers van omstaanders.
 - Haal de niet-betrokkenen zo snel mogelijk weg van de plaats waar de crisissituatie zich heeft voorgedaan. Zorg dat er ook voor hen begeleiding is en blijf praten met mensen die overstuur zijn. Laat niemand aan hun lot over.
- Verleen EHBO waar nodig.
- Verlies de getuigen niet uit het oog.
 - Vraag aan de getuigen om aanwezig te blijven totdat de hulpdiensten aangekomen zijn. Als dat niet gaat, noteer dan hun contactgegevens.
- Bel naar de Noodtelefoon (0486/13 54 20).
 - Geef belangrijke informatie door aan de crisiscoördinator (bondssecretariaat of Noodtelefoon). Zie checklist in de bijlage (p 82).





Andere taken (die meestal worden overgenomen door crisiscoördinator/verantwoordelijke):

- Informeer de familie van de betrokkenen.
 - ▶ Bel niet halsoverkop als je zelf nog in paniek bent, verzamel eerst alle informatie en bereid het gesprek goed voor.
 1. Check of de persoon die je belt, ook veilig kan bellen.
 2. Kom daarna meteen ter zake en benoem duidelijk wat het (slechte) nieuws is.
 - ▶ In het ideale geval wordt dit gedaan door de DSI (zij zijn hiervoor opgeleid) of, wanneer er geen beroep wordt gedaan op de DSI, de crisiscoördinator of crisiscommunicator (zij hebben een gezaghebbende functie en een beter beeld op wat er nog zal gebeuren).
 - ▶ In minder ernstige gevallen kan het te verkiezen zijn om de leiding ter plaatse te laten bellen zodat de informatie uit eerste hand komt.
 - ▶ Het is belangrijk dat je eerst over de correcte informatie beschikt voor je contact legt met de familie, dit om misverstanden te vermijden. Het is de bedoeling dat je niet enkel vertelt wat gebeurd is maar ook geruststelt en vertelt wat er nog gaat gebeuren.
- Vang andere leden en leiding ter plaatse op.
- Voorzie nazorg.



Crisiscoördinator:

De persoon die de Noodtelefoon of de telefoon op het bondssecretariaat opneemt is automatisch crisiscoördinator. Deze wordt een rechtstreekse contactpersoon voor de vrijwilliger(s) ter plaatse.

Kerntaak:

- Check of iedereen veilig is, luister naar hun verhaal en stel hen gerust.
- Beslis wie wanneer moet worden ingelicht en wat er moet gebeuren (volg het crisisstappenplan hierboven).
- Check of er aanvullende hulpdiensten gecontacteerd moeten worden.
- Ga de checklist af (zie bijlage, p 82) en zorg dat je op alle vragen een antwoord hebt. Zorg dat je een contactpersoon ter plekke hebt die je kan bereiken én een back-upnummer.
- Verzamel alle nuttige informatie en probeer neer te schrijven wie welke informatie heeft.
- Verzamel de inkomende vragen en zoekt hierop een antwoord bij de juiste persoon.
- Verwittig de crisisverantwoordelijke en geef die alle nuttige informatie door.



Andere taken i.s.m. de crisisverantwoordelijke:

- Bel indien nodig naar de DSI (105).
 - ▶ Als je hiervoor niet voldoende informatie hebt, kan je aan de vrijwilliger ter plaatse vragen om te bellen.
 - ▶ Bij het bellen van de DSI zal er gevraagd worden om de naam en contactgegevens van de crisisverantwoordelijke door te geven, dit is contractueel bepaald en stelt de DSI in staat om snel beslissingen te maken.
- Beslis welke ondersteuning nog nodig is, en schakel de nodige ondersteuning in.
- Werk nauw samen met crisisverantwoordelijke: jij adviseert en verzamelt informatie, de crisisverantwoordelijke houdt het overzicht, beslist en draagt ook de eindverantwoordelijkheid over die beslissing.
- Beslis wie er wanneer moet worden ingelicht.
- Ga indien nodig ter plaatse.



Crisisverantwoordelijke:

De persoon die samen met de crisiscoördinator de situatie leidt.

Kerntaak:

- Hou eindverantwoordelijkheid.
- Behoud altijd het overzicht en je rust (zorg dat iedereen, ook jezelf, op tijd pauze neemt).
- Breng het MO of het Bestuur (naargelang de situatie) op de hoogte.
- Ondersteun de crisiscoördinator.
- Licht en schakel personeelsleden en/of bestuursleden in.
- Maak afspraken met de crisiscommunicator over communicatie, pers en media.
- Voorzie nazorg (zie hoofdstuk nazorg, p 27).
- Verzorg de evaluatie (zie hoofdstuk evaluatie, p 27).

Andere taken i.s.m. de crisiscoördinator:

- Beslis welke ondersteuning nog verder nodig is, en schakel de nodige ondersteuning in.
 - Hiervoor kan je indien nodig een crisiscel samenroepen. Dat is een delegatie van Bestuur, personeel en API's die kunnen bijstaan bij zware crisissen zoals overlijdens of rampen.
- Een crisiscel zal in praktijk vooral worden ingeroepen als de DSI reeds werd geactiveerd. Je zal dus nauw met de vrijwilligers van de DSI samenwerken.





- Laat het contact met de vrijwilliger ter plaatse best over aan de crisiscoördinator.
- Werk nauw samen met de crisiscoördinator (en eventueel de crisiscel).
- Ga indien nodig ter plaatse.

Crisiscommunicator:

De woordvoerder en communicatieverantwoordelijke.

Kerntaak:

- Is verantwoordelijk voor interne communicatie naar slachtoffers, andere deelnemers, leden en ouders en voogden.
 - De crisiscommunicator kan dit zelf doen, of iemand zoeken die dit kan/wil. Zorg ook dat deze ouders en voogden een contactpersoon krijgen om aan te spreken (naam, gsm-nummer).
- Is woordvoerder, persverantwoordelijke en communicatieverantwoordelijke.
 - Voor uitleg zie communicatieplan, **hoofdstuk 4**.
- Verzorg alle perscontacten.
- Verzorg communicatie naar de buitenwereld.



Andere taken:

- Werk samen met de crisisverantwoordelijke om een eventuele massale informatiestroom op te vangen.
- De crisiscommunicator kan en moet advies inwinnen bij de cover en het communicatiepersoneelslid over het uitvoeren van de communicatie.
- Bij situaties waarbij veel communicatie nodig is kan ook een crisiscommunicatiecel worden opgericht als dit nodig lijkt. Daar zitten dan de bovo-comm, cover en communicatiemedewerker in.

De crisiscommunicator is meestal de bovo-comm (of alternatief de cover). In ieder geval is de crisiscommunicator altijd iemand waarover alle betrokkenen het eens zijn en iemand die niet hun persoonlijke visie op de feiten naar buiten zal brengen, maar het officiële JNM-standpunt. Kies voor iemand die rustig kan blijven en zich behoorlijk kan uitdrukken. Het is de taak van de crisiscommunicator het standpunt van JNM klaar en duidelijk te vertolken naar de rest van de groep, ouders, pers, etc. De rest van de groep moet consequent naar de crisiscommunicator verwijzen wanneer zij vragen voorgeschiedt krijgen. En de crisiscommunicator moet de rest van de groep afschermen van bevraging zodat collega's ongehinderd kunnen bezig zijn met andere aspecten van het oplossen van de moeilijkheden.



4) COMMUNICATIERICHTLIJNEN

Geef altijd de juiste informatie; wees transparant

Informeer en/of communiceer eerst naar de nauwe betrokkenen van de crisis (KC, deelnemers, ouders en voogden...) en dan pas breder, zoals bijvoorbeeld naar heel JNM of naar pers en media.

Probeer imagoschade te beperken

Vermijd verwarring en chaos



Wees voorbereid

Lees het hoofdstuk rond crisiscommunicatie in de lange versie van het crisisplan op voorhand eens door.

Zorg direct voor een crisiscommunicator en laat die ook het hoofdstuk rond crisiscommunicatie in de lange versie van het crisisplan doornemen.

Zorg, bij zware crisissen, voor een flexibel en snel inzetbaar crisis(communicatie)team (bestaande uit bovo-comm, cover, communicatiemedewerker).

Zorg ervoor dat je bereikbaar bent voor vragen vanuit de crisiscommunicator (maar beantwoord zelf geen vragen vanuit de pers).





4) COMMUNICATIERICHTLIJNEN

Communicatie naar slachtoffers:

Belangrijk bij communicatie naar slachtoffers is empathie. Toon betrokkenheid en luister naar hun standpunten. Belangrijk is om verdere stappen te communiceren en uit te leggen. Wat gaat er nu nog gebeuren? Hoe pakken we dit verder aan? Communicatie naar slachtoffers gebeurt liefst zo snel mogelijk maar ook tijdens de nazorg zodat er geen verloren gevoel ontstaat.

Communicatie naar ouders/voogden:

Er zijn enkele belangrijke aandachtspunten bij communicatie naar ouders/voogden. In de eerste plaats moet je beseffen dat ze zeer verschillend kunnen reageren. Er zit een groot verschil tussen ouders of voogden van piepers en die van gewone leden, maar ook tussen ouders onderling. Veel heeft te maken met het vertrouwen dat ouders in de organisatie hebben. Belangrijk is om duidelijk één aanspreekpunt/persoon voor ouders in te stellen, zodat er een vertrouwensband ontstaat en ouders weten bij wie ze terecht kunnen.

Houd er verder rekening mee dat ouders ook onderling met elkaar in contact kunnen staan. Probeer iedereen evenveel op de hoogte te houden en verzwijg niets. Geruststellen en professionalisme tonen zijn sleutelwoorden. Blijf zelf rustig en word niet boos als de ouder of voogd boos wordt. Houd er rekening mee dat emotionele reacties normaal zijn en niet per se gericht zijn op jou als persoon, maar op de situatie. Leg ook duidelijk uit aan



ouders wat er in de toekomst gaat gebeuren en welke stappen verder in het proces worden gezet.

Communicatie naar pers en buitenwereld:

Communicatie naar lokale pers kan voor minder ernstige crisissen eventueel worden opgenomen door de vrijwilliger ter plaatse en 'plaatselijke' woordvoerder spreekt vanuit de plaatselijke situatie, niet namens JNM Nationaal. Als het de nationale pers betreft, is een verenigingsstandpunt strategischer en kan de plaatselijke woordvoerder best contact opnemen met de crisiscommunicator op het bondssecretariaat.

Persberichten kan je voorbereiden aan de hand van de tips op www.jnm.be/pers. Vraagt de pers om een interview? Dan kan je altijd raad vragen bij bovo-comm of communicatiemedewerker (of de website raadplegen). De belangrijkste zaken om rekening mee te houden:

- Probeer zo precies mogelijk te weten te komen waarover men het wil hebben. Spreek kort met de journalist op voorhand, onderhandel en maak goede afspraken.
 - Voor interviews in de geschreven media kan je vragen om het interview via mail te laten verlopen, zodat je tijd hebt om na te denken en te overleggen vooraleer je antwoordt.



- Wees niet te koel, toon wel betrokkenheid maar beperk emoties.
- Toon zelfvertrouwen!
- Oefen! Laat iemand anders journalist spelen en bedenkt voorbeeldvragen.





5) NAZORG EN EVALUATIE

Nadat de zaak uit de pers verdwenen is, is de kous natuurlijk nog niet af. De betrokkenen kunnen nog begeleiding nodig hebben. Ook in de afhandeling op juridisch, technisch en financieel vlak kruipt nog de nodige tijd. Hiervoor zoek je best hulp: op het bondssecretariaat, uit je onmiddellijke omgeving (bijvoorbeeld een moeder die advocaat is of een vader als maatschappelijk assistent), oude sokken of dergelijke. Aarzel niet om hiervoor professionals aan te spreken.

Ook de fysieke en psychische gevolgen van de betrokkenen verdienen tot lang na de feiten je aandacht. Help het slachtoffer en hun onmiddellijke omgeving om mee naar oplossingen te zoeken en heb voldoende aandacht voor de gevolgen van de crisis. Een eenvoudig telefoontje kan op dat vlak al wonderen verrichten. Bij het bondssecretariaat kan je raad vragen over mogelijkheden voor goede nazorg. Zeker de API's kunnen je advies geven. Ook voor psychische nazorg kan je professionals aanspreken. In de API-wegwijzer voor externe ondersteuning vind je een overzicht van externe organisaties die je kunnen bijstaan. Die kan je vinden via www.jnm.be/api (onder integriteitsbeleid).

Zorg ervoor dat de situatie zich niet kan herhalen en koppel hier ook over terug naar de betrokkenen bij een crisis. Bedank ook iedereen (inclusief hulpdiensten) die je heeft bijgestaan.





6) SPECIFIEKE SITUATIES

- Ziekte28

Ongeval

- Lichtgewonden29
- Zwaargewonden32
- Zwaargewonden in het buitenland35
- Overlijden35

- Verdwijning39

Grensoverschrijdend gedrag

- Pesten43
- Agressie45
- Automutilatie46
- Discriminatie47
- Seksueel grensoverschrijdend gedrag48

- Drugs en alcohol.....61

- Diefstal.....63

- Alarm in het gebouw.....67





6) SPECIFIEKE SITUATIES

ZIEKTE:

Wat doet de vrijwilliger ter plaatse:

- Ga indien nodig naar een dokter of ziekenhuis.
- Verwittig bij doktersbezoek het bondssecretariaat tijdens de kantooruren.
- Verwittig bij een ziekenhuisopname het ziekenfonds en bel de Noodtelefoon.
- Vul de verzekeringsformulieren in én laat ze invullen door de dokter. Stuur de ingevulde verzekeringsformulieren zo snel mogelijk naar het bondssecretariaat.
 - Het slachtoffer krijgt een mail met het nummer van het verzekeringsdossier (ofwel rechtstreeks van de verzekeraar, ofwel via de zakelijk coördinator van JNM).
- Laat (de ouders/voogden van) het slachtoffer de betalingsbewijzen goed bijhouden.
 - Ze sturen deze naar het ziekenfonds, dat gedeeltelijk zal tussenkomen.
 - Vervolgens vragen ze een verschilstaat aan het ziekenfonds (gemaakte kosten min terugbetaalde kosten).
 - Deze verschilstaat bezorgen ze aan de verzekering van JNM (met bijhorend dossiernummer).





Wie lost dit op in het bondssecretariaat:

a. Noodtelefoon

1. Ga de checklist af (zie bijlage) en zorg dat je op alle vragen een antwoord hebt.
2. Contacteer de ouders/voogden (zeker voor minderjarigen).
3. Zorg bij ziekenhuisopname dat je het ziekenfonds van het slachtoffer verwittigt. Zeg ook dat slachtoffer/ouders/voogden alle betalingsbewijzen van mogelijke ingrepen of verzorging bijhouden. Zorg ook voor een doktersverklaring.
4. Contacteer de kampvoorzitter/activiteitenverantwoordelijke ter plaatse de volgende dag terug.

b. Administratief personeelslid

1. Opent een verzekeringsdossier en volgt dit verder op.

LICHTGEWONDEN:

Wat doet de vrijwilliger ter plaatse:

- Breng eerst iedereen in veiligheid.
- Als er lichtgewonden zijn die verzorging nodig hebben, ga dan naar de dokter (of desnoods het ziekenhuis). Ook als het in de eerste instantie niet zo erg lijkt, is het beter deskundig advies te vragen. Als je dit niet doet en achteraf blijkt dat de slachtoffers toch een letsel hebben, zou de verzekering moeilijk kunnen doen.





Noot: probeer eerst een dokter te raadplegen, ziekenhuiskosten zijn veel hoger. Zeker een ziekenwagen bellen doe je best enkel in extreme nood. De kosten die daaraan verbonden zijn, zijn zeer hoog en worden niet altijd terugbetaald. Als je geen auto beschikbaar hebt, kan het soms beter zijn om een taxi te nemen.

- Breng de kampvoorzitter/activiteitenverantwoordelijke op de hoogte als die niet ter plaatse is.
- Verwittig het bondssecretariaat of de Noodtelefoon.
- Verwittig de ouders/voogden.
- Vul de verzekeringsformulieren in én laat ze invullen door de dokter. Stuur de ingevulde verzekeringsformulieren zo snel mogelijk naar het bondssecretariaat.
 - ▶ Het slachtoffer krijgt een mail met het nummer van het verzekeringsdossier (ofwel rechtstreeks van de verzekeraar, ofwel via de zakelijk coördinator van JNM).
- Laat (de ouders of voogden van) het slachtoffer de betalingsbewijzen goed bijhouden.
 - ▶ Ze sturen deze naar hun ziekenfonds, die gedeeltelijk zal tussenkomen.
 - ▶ Vervolgens vragen ze een verschilstaat aan het ziekenfonds (gemaakte kosten min terugbetaalde kosten).
 - ▶ Deze verschilstaat bezorgen ze aan de verzekering van JNM (met bijhorend dossiernummer).





Wie lost dit op in het bondssecretariaat:

a. Noodtelefoon

1. Ga de checklist af (zie bijlage) en zorg dat je op alle vragen een antwoord hebt (vraag zeker en vast contactgegevens van minimaal twee personen ter plaatse)
2. Zorg dat het verzekeringsformulier wordt ingevuld door de activiteitenverantwoordelijke, getuige, dokter en (ouders/voogden van) de gewonde en dat dit formulier zo snel mogelijk wordt opgestuurd naar het bondssecretariaat.
3. Neem de volgende dag terug contact op met de contactpersoon ter plaatse. Als het ongeval op een kamp gebeurde, neem dan na het kamp ook nog eens contact op.
4. Verwittig de ouders/voogden als dat nog niet gebeurde.

b. Administratief personeelslid

1. Opent een verzekeringsdossier en volgt dit verder op.
-



ZWAARGEWONDEN:

Wat doet de vrijwilliger ter plaatse:

- Breng eerst iedereen in veiligheid.
- Breng de gewonde naar het ziekenhuis of laat hulpdiensten komen indien nodig.
- Breng de kampvoorzitter/activiteitenverantwoordelijke op de hoogte als die niet ter plaatse is.
- Verwittig het bondssecretariaat of de Noodtelefoon.
- Verwittig de ouders/voogden van het slachtoffer.
- Vul de verzekeringsformulieren in én laat ze invullen door de dokter. Stuur de ingevulde verzekeringsformulieren zo snel mogelijk naar het bondssecretariaat.
 - ▶ Het slachtoffer krijgt een mail met het nummer van het verzekeringsdossier (ofwel rechtstreeks van de verzekeraar, ofwel via de zakelijk coördinator van JNM).
- Laat (de ouders of voogden van) het slachtoffer de betalingsbewijzen goed bijhouden.
 - ▶ Ze sturen deze naar hun ziekenfonds, die gedeeltelijk zal tussenkomen.
 - ▶ Vervolgens vragen ze een verschilstaat aan het ziekenfonds (gemaakte kosten min terugbetaalde kosten).
 - ▶ Deze verschilstaat bezorgen ze aan de verzekering van JNM (met bijhorend dossiernummer).





Wie lost dit op in het bondssecretariaat:

a. Noodtelefoon

1. Ga de checklist af (zie bijlage) en zorg dat je op alle vragen een antwoord hebt (vraag zeker en vast contactgegevens van minimaal twee personen ter plaatse).
2. Je hebt in de eerste plaats een kalmerende functie.
3. Contacteer de crisisverantwoordelijke en bepaal in onderling overleg (met de vrijwilligers ter plaatse) of het nodig is om de DSI in te schakelen.
4. Neem de volgende dag terug contact op met de contactpersoon ter plaatse om te horen hoe het gaat (eventueel meerdere keren).
5. Verwittig de crisiscommunicator bij meerdere zwaargewonden.
6. Verwittig de ouders/voogden van het slachtoffer als dat nog niet gebeurde.
7. Zorg dat het verzekeringsformulier wordt ingevuld door de activiteitenverantwoordelijke, getuige, dokter en (ouders/voogden van) gewonde en dat dit formulier zo snel mogelijk wordt opgestuurd naar het bondssecretariaat.



b. Crisisverantwoordelijke

1. Ondersteun de crisiscoördinator.
2. Breng het MO en het Bestuur op de hoogte.
3. Als de DSI werd ingeschakeld, ben jij hun aanspreekpunt wanneer er grote beslissingen moeten worden genomen. Blijf gedurende hun interventie altijd bereikbaar.

c. Eventuele crisiscommunicator

1. Verwittig bij meerdere slachtoffers alle ouders/contactpersonen van de leden die mee waren, als dat nog niet geberud is. Vertel hun kort en duidelijk wat er gebeurde en of hun kind wel/niet gewond is.
2. Wees steeds duidelijk in je communicatie.
3. Wees objectief, geef geen eigen interpretatie. Als je iets niet weet, zeg dat dan gewoon.
4. De kans is klein maar niet onbestaand dat de pers interesse heeft in het ongeval, zeker als er meerdere leden betrokken zijn. Zie daarvoor het 'Communicatieplan' hierboven.

d. Administratief personeelslid

1. Opent een verzekeringsdossier en volgt dit verder op.

.....



ZWAARGEWONDEN IN HET BUITENLAND:

- Onze verzekeraar kan, in samenspraak met een dokter ter plaatse, beslissen om het slachtoffer te repatriëren (= over te brengen naar een Belgisch ziekenhuis). Dit is niet de beslissing van JNM.
- De verzekering zal de gegevens van het slachtoffer opvragen, dus zorg dat je die bij de hand hebt, net als de gegevens van de behandelende arts.
- Als de verzekering overgaat tot repatriëring, regelt de verzekering alles met de ouders/voogden.
- Vergeet niet om daarna nog eens contact op te nemen met de ouders/voogden om te zien hoe het gaat.

OVERLIJDEN:

Wat doet de vrijwilliger ter plaatse:

- Breng eerst iedereen in veiligheid.
- Verwittig de hulpdiensten.
- Verwittig het bondssecretariaat of de Noodtelefoon.

Wie lost dit op in het bondssecretariaat:

a. Noodtelefoon

1. Ga de checklist af (zie bijlage) en zorg dat je op alle vragen een antwoord hebt (vraag zeker en vast contactgegevens van minimaal twee personen ter plaatse).



2. Je hebt in de eerste plaats een kalmerende functie.
3. Bewaar het overzicht van de crisis: het is jouw verantwoordelijkheid om het bredere plaatje te zien. Centraliseer alle info en noteer goed wie welke info heeft gekregen op welk moment (ouders/voogd slachtoffer, leden uit de groep, de pers...) zodat niemand info uit de foute bron moet vernemen.
4. Verwittig de crisisverantwoordelijke en doe samen een beroep op de DSI-ondersteuning.
5. Stel een crisiscommunicator aan.
6. Normaal gezien zal het kamp/evenement worden afgelast. De vrijwilligers ter plaatse zullen hierbij hulp nodig hebben en nog tot weinig in staat zijn. Probeer hun werk zo veel mogelijk te verlichten.

b. Crisisverantwoordelijke
Ondersteun de crisiscoördinator.

1. Breng het MO en het Bestuur op de hoogte.
2. Stel indien nodig een crisiscel (= een delegatie van Bestuur, personeel en API's) samen om ter plaatste te gaan en de ontruiming mee te organiseren
3. Als dit nog niet gebeurde: contacteer DSI via het nummer 105 (zie hoofdstuk 3, stap 4).

c. Crisiscommunicator

1. Breng het noodcontact van het slachtoffer (meestal ouder/voogd) op de hoogte, vraag hiervoor hulp aan de DSI en/of politie.





2. Verwittig bij meerdere slachtoffers alle ouders/contactpersonen van de leden die mee waren. Vertel hen kort en duidelijk wat er gebeurde en of hun kind wel/niet gewond is of wel/niet overleden is.
3. Wees steeds duidelijk in je communicatie.
4. Wees objectief, geef geen eigen interpretatie. Als je iets niet weet, zeg dat dan gewoon.
5. Wees voorbereid op vragen van de pers en probeer verdere schade voor JNM te voorkomen (zie hiervoor het hoofdstuk crisiscommunicatie hierboven).

d. Administratief personeelslid

1. Opent een verzekeringsdossier en volgt dit verder op.
2. Is de verantwoordelijke voor het beheer en de administratie van juridische, verzekeringstechnische bijstand.



e. (Eventueel) crisiscel

1. Vraag om instructies bij de mensen van DSI. Zij zullen zelf psychosociale ondersteuning bieden.
2. Help bij het onthaal ter plaatse
 - ▶ De familieleden en vrienden van het slachtoffer zullen waarschijnlijk ter plaatse willen gaan. Zorg ervoor dat er gepaste opvang voorzien is.
 - ▶ De mensen moeten opgevangen kunnen worden in een rustige ruimte waar ze kunnen wachten op nieuws over het slachtoffer. Ze moeten daar opgevangen worden door personen bij wie ze terecht kunnen met hun verhaal, ongerustheid en vragen.
 - ▶ Geef zelf geen informatie, maar stem hiervoor af met de crisiscommunicator en DSI.

.....



VERDWIJNING

Wat doet de vrijwilliger ter plaatse:

Probeer eerst zelf ter plaatse het verdwenen lid terug te vinden.

Denk terug na over de instructies die je gaf aan de leden. Misschien werden bepaalde richtlijnen verkeerd begrepen en kwam een lid daarom niet tijdig terug (of ging die naar een andere locatie).

Als de persoon niet wordt gevonden en het terrein en de omgeving zijn onderzocht: verwittig de Noodtelefoon.

Wie lost dit op in het bondssecretariaat:

a. Noodtelefoon => Crisiscoördinator

1. Ga de checklist af (zie bijlage) en zorg dat je op alle vragen een antwoord hebt (vraag zeker en vast contactgegevens van minimaal twee personen ter plaatse).
2. Ga na of de spullen van het verdwenen lid nog aanwezig zijn.
3. Als de spullen weg zijn, probeer dan indien mogelijk de verdwenen persoon zelf te contacteren.
4. Als de spullen niet weg zijn (of je de verdwenen persoon niet kan contacteren), contacteer dan de ouders of contactpersoon. Vertel hen wat er gebeurd is, en vraag of hun kind al eerder weggelopen is, en of ze weten waar die eventueel naartoe gegaan kan zijn. Als ook zij dit gedrag niet van hun kind verwachten, contacteer dan politie of Child Focus (via het telefoonnummer 116000). Zij zullen helpen met een onderzoek en zoektocht.



5. Stel de vrijwilligers ter plaatse gerust.
6. Contacteer de crisisverantwoordelijke en overleg of ondersteuning vanuit DSI gewenst of aangewezen is. Zij kunnen helpen als de groep erg overstuurd is.
7. Blijf in contact met de vrijwilligers ter plaatse tot er meer geweten is. Als de verdwijning enkele uren aanhoudt, onthaal je de verwanten op het bondssecretariaat of ter plaatse in samenwerking met de crisisverantwoordelijke.

Later:

1. Koppel terug naar de groep van de verdwenen persoon, hoe staat het met de zoektocht en het onderzoek?
2. Centraliseer alle verkregen informatie.
3. Vraag na hoe het met de groep gaat. Contacteer eventueel de ouders/voogden of noodcontacten van de andere groepsleden.

b. Crisisverantwoordelijke

1. Verdwijningen gaan altijd gepaard met een grote onzekerheid. Sta de crisiscoördinator bij.
2. Zorg voor geruststelling en steun voor de vrijwilligers ter plaatse, al dan niet door een interventie van DSI.
3. Als de verdwijning aansleept, sta dan de crisiscoördinator bij met het onthalen van de verwanten.
- Verwanten hebben in de eerste plaats nood aan info (Wat is er gebeurd? Wie is er allemaal betrokken? Welke hulpverlening wordt er aangeboden?)



- Verwanten kunnen kiezen: blijven ze wachten op extra informatie of gaan ze naar huis?
- Als ze blijven wachten, besteed dan extra aandacht aan:
 - ▶ **Onthaal:** de mensen moeten opgevangen kunnen worden in een rustige ruimte waar ze kunnen wachten op nieuws over het verdwenen lid. Ze moeten daar opgevangen worden door personen bij wie ze terecht kunnen met hun verhaal, ongerustheid en vragen.
 - ▶ **Informatie geven:** het is normaal dat je in het begin slechts over beperkte informatie bezit.
 - ▶ **Ondersteuning bieden:** bied de verwanten actief materiële en psychologische ondersteuning aan. Psychologische ondersteuning kan bijvoorbeeld via de DSI worden aangeboden, bij materiële ondersteuning gaat het o.a. om water en eten, toegang tot een telefoon,... Het gaat hier om een aanbod en niet om een verplichting.
 - ▶ **Doorverwijzen:** voor sommige mensen is de impact van een verdwijning zo groot dat ze nadien nog verdere hulp nodig hebben. Ga na of er vanuit JNM een aanbod kan worden gedaan of help door nazorg te zoeken.
 - ▶ Het is aan te raden om leden van de groep en verwanten in eerste instantie op andere locaties opvang te bieden.

4. Breng na 24u het MO en Bestuur op de hoogte.



GRENDOERSCHRIJDEND GEDRAG

Grensoverschrijdend gedrag verdelen we in vier categorieën: pesten, agressie, discriminatie en seksueel grensoverschrijdend gedrag. Meer hierover lees je in het integriteitsbeleid (te vinden op de website onder jnm.be/api).

Krijg je een telefoon over grensoverschrijdend gedrag? Probeer dan eerst te luisteren naar het verhaal van de beller, en dan (als je voelt dat dat nodig is) door te verwijzen naar de API's. Vraag of het oké is als je de contactgegevens van de beller doorgeeft aan een van de API's, en hun vraagt contact op te nemen met de beller. Leg uit dat de API's discretieplicht hebben, en het verhaal van de beller veilig is bij hen (en bij jou). Als de beller akkoord gaat, vraag dan even of de beller een voorkeur heeft voor een bepaalde API of niet.

Zijn de API's even niet bereikbaar, of wil de beller niet worden doorverwezen? Dan kan je de stappen hieronder volgen. Onthoud dat het niet erg is om niet goed te weten hoe je iemand verder kan helpen. We zijn jeugdwerk, geen professionele hulpverleners. Gebruik dus zeker de hulplijnen die er zijn. Weet ook dat je als Noodtelefoonhouder altijd kan terugbellen en in de tussentijd (geanonimiseerd) kan sparren met een API over de te volgen stappen. We verwijzen je ook graag door naar de API-wegwijzer externe ondersteuning via www.jnm.be/api en de adminmap op sharepoint (L. Eerste hulp bij API!). Die wegwijzer





geeft een overzicht van allerlei mogelijke externe hulp-, advies- of doorverwijslijnen.

Pesten

Wat doet de vrijwilliger ter plaatse:

- Luister naar betrokkenen.
- Betrek de (kamp-)voorzitter of medebegeleiding in de aanpak zodat die breder gedragen wordt.
- Als de vrijwilliger zich daar voldoende comfortabel bij voelt en de situatie leent er zich toe, kan een groepsgesprek opgestart worden.
- Volg de situatie verder op (en herhaal het groepsgesprek indien nodig).

Wie lost dit op in het bondssecretariaat:

a. Noodtelefoon

1. Luister naar de vrijwilliger.
2. Vraag welke stappen al werden ondernomen (zodat je daar verder op kunt bouwen of feedback op kunt geven).
3. Verwijs door naar de API's.



4. Als de beller de API's liever niet betreft, kan je eventueel een groepsgesprek adviseren, indien mogelijk en als dat nog niet werd gedaan. Als het meer aangewezen is dat het groepsgesprek door een externe wordt geleid, dan kun je vragen of iemand van de AOP/ het MO/de API's verder contact opneemt om dat te faciliteren of samen voor te bereiden.
5. Als de API's niet betrokken (hoeven te) worden: breng hen op de hoogte van de case en de manier waarop er gereageerd is via api@jnm.be. Geef enkel de feitelijke info, zonder de namen van de betrokkenen te noemen.
6. Check later nog eens in om te kijken hoe het is gelopen.

b. API's

1. Volg de situatie indien gewenst verder op.
-



Agressie

Wat doet de vrijwilliger ter plaatse:

- Neem de situatie in handen en zorg ervoor dat er ook medebegeleiding klaar staat.
- Breng leden/ omstaanders in veiligheid.
- Tracht de betrokkene(n) tot rust te brengen, bijvoorbeeld door ze af te zonderen.
- Ga een gesprek aan met de betrokkene(n). Tracht één begeleider per betrokkene te hebben.
- De rest van de begeleiding ontfermt zich over de groep: houdt hen bezig en beantwoordt vragen.

Wie lost dit op in het bondssecretariaat:

a. Noodtelefoon

1. Luister naar de vrijwilliger.
2. Vraag welke stappen al werden ondernomen (zodat je daar verder op kunt bouwen of feedback kunt geven).
3. Verwijs door naar de API's (zeker als het gaat over herhaaldelijke agressie)
4. Als de API's niet betrokken (hoeven te) worden: breng hen op de hoogte van de case en de manier waarop er gereageerd is via api@jnm.be. Geef enkel de feitelijke info, zonder de namen van de betrokkenen te noemen.

b. API's

1. Volg de situatie indien gewenst verder op.



Automutilatie

Wat doet de vrijwilliger:

- Verzorg de betrokkene.
- Doe een babbel met de betrokkene. Zie ook info hieronder bij 'Noodtelefoon'.

Wie lost dit op in het bondssec:

a. Noodtelefoon

1. Adviseer om een begeleider die het dichtst bij de betrokkene staat een babbel te laten doen met de betrokkene. Laat ze samen bekijken naar welke begeleider de betrokkene het liefste stapt als toevluchtsoord tijdens activiteiten, voor als het minder goed gaat. Laat hen afspreken dat de betrokkene tenminste diens verwondingen komt laten verzorgen, ook als die liever niet wil praten.
2. De begeleider vraagt aan de betrokkene of die later nog eens mag vragen hoe het gaat of als de betrokkene gewoon zelf komt wanneer het moeilijk gaat.
3. Vraag of vrijwilliger wil dat de API's contact opnemen.
4. Adviseer om samen te bekijken hoe er met de ouders/voogden kan gepraat worden. Zowel de vrijwilliger ter plaatse of de Noodtelefoonhouder kunnen ook anoniem even sparren met een API vooraleer ze verdere stappen ondernemen.





5. Als de API's niet betrokken (hoeven te) worden: breng hen op de hoogte van de case en de manier waarop er gereageerd is via api@jnm.be. Geen enkel de feitelijke info, zonder de namen van de betrokkenen te noemen.

b.API's

1. Volg de situatie indien gewenst verder op.

Discriminatie

Wat doet de vrijwilliger ter plaatse:

- Bij haatspraak richt je je aandacht eerst op het slachtoffer/mikpunt: check in of alles oké is (eventueel achteraf) vooraleer je de pleger publiekelijk terecht wijst. Zo geef je haatspraak geen forum.
- Tracht een babbel te doen met de betrokkenen afzonderlijk.
- Probeer, als de situatie zich daartoe leent, een groeps-gesprek op te starten.

Wie lost dit op in het bondssecretariaat:

a. Noodtelefoon

1. Luister naar de vrijwilliger.
2. Vraag of het mogelijk is om te praten met de betrokkenen.



3. Verwijs door naar de API's.
4. Zowel de vrijwilliger ter plaatse of de Noodtelefoonhouder kunnen ook anoniem even sparren met een API vooraleer ze verdere stappen ondernemen. Een mogelijke verdere stap is een groepsgesprek (maar het kan ook beter zijn om dat niet te doen). Het is belangrijk om daarbij aan te halen dat de vrijwilliger ook de API's kan contacteren om het gesprek voor te bereiden of te faciliteren.
5. Als de API's niet betrokken (hoeven te) worden: breng hen op de hoogte van de case en de manier waarop er gereageerd is via api@jnm.be. Geef enkel de feitelijke info, zonder de namen van de betrokkenen te noemen.

b. API's

1. Eventueel verder opvolgen/ samen (groeps)gesprek voorbereiden of faciliteren.

Seksueel grensoverschrijdend gedrag

Pimento en Sensoa hebben hiervoor een sterke en uitgebreide handleiding geschreven. Het vlaggensysteem is een instrument voor jeugdwerkers om te leren omgaan met seksueel getinte situaties. Je vindt de uitgebreide handleiding op de website van Sensoa (<https://www.sensoa.be/vlaggensysteem-hoe-reageren-op-seksueel-grensoverschrijdend-gedrag>).



De tool werkt op basis van 6 criteria: toestemming, vrijwilligheid, gelijkwaardigheid, ontwikkelingsniveau, context en impact. Op basis daarvan kan elke situatie een groene, gele, rode of zwarte vlag krijgen. Ken per criterium een vlag toe en bekijk dan welke vlag de overhand krijgt voor de situatie in kwestie. Onder de samenvattende tabel benoemen we voor elke vlag kort de taken van de vrijwilliger en van de mensen op het bondssec.

Groene vlag (aanvaardbaar seksueel gedrag)

Gedrag dat een groene vlag krijgt, noemen we ook gezond en positief seksueel gedrag.

Dit soort situaties vormen meestal geen probleem en vraagt zelfs intern nauwelijks afhandeling. Als een begeleider zich niet zeker voelt over de situatie kan die steeds raad vragen aan de rest van het KC of medebegeleiders.

Wat doet de vrijwilliger ter plaatse:

- Bevestig het gedrag: haal aan wat oké is en waarom. Wees niet veroordelend of verbiedend.
- Reageer bewust niet of heel licht.

Wie lost dit op in het bondssecretariaat:

- Deze situaties komen doorgaans niet door tot op het bondssecretariaat.



Criterium	Groen	Geel
Toestemming	Er is een akkoord gecommuniceerd.	Er is geen duidelijke wederzijdse toestemming.
Vrijwilligheid	Er is geen enkele vorm van dwang, druk of chantage.	Er is een lichte dwang of overreding, men kan zich makkelijk aan de situatie onttrekken.
Gelijkwaardigheid	De betrokkenen zijn gelijkwaardig op het vlak van ontwikkeling, leeftijd, macht of aantal.	Er is een lichte ongelijkwaardigheid op het vlak van leeftijd, ontwikkeling, macht of aantal.
Ontwikkelingsniveau	Het gedrag past bij de ontwikkeling of de persoon is voldoende bekwaam.	Het gedrag past niet helemaal bij de ontwikkeling of er is twijfel over de bekwaamheid van de persoon.
Context	Het gedrag is gepast voor de context en niet aanstootgevend voor derden.	Het gedrag past niet helemaal voor de context en is licht aanstootgevend.
Impact	Het gedrag heeft geen schadelijke gevolgen voor de betrokkenen (psychisch, sociaal, fysiek).	Het gedrag heeft een klein risico op schadelijke gevolgen voor de betrokkenen.





Rood	Zwart
Er is een duidelijke afwijzing.	Er is een duidelijke (herhaalde) afwijzing.
Er wordt duidelijk dwang, geweld, chantage of druk gebruikt. Men kan zich moeilijk aan de situatie onttrekken.	Er is zware (herhaalde) dwang, dreiging, geweld, druk of chantage.
Er is grote ongelijkwaardigheid op het vlak van leeftijd, ontwikkeling, macht of aantal.	Er is een zeer grote ongelijkwaardigheid op het vlak van leeftijd, ontwikkeling, macht of aantal.
Het gedrag wijkt sterk af van wat verwacht kan worden in de ontwikkeling, de persoon is onbekwaam.	Het gedrag wijkt sterk af van wat verwacht kan worden in de ontwikkeling, de persoon is onbekwaam.
Het gedrag past niet in de context, er is geen privacy en het is aanstootgevend.	Het gedrag past (herhaaldelijk) niet in de context, is zwaar aanstootgevend.
Er is een reëel risico op negatieve schadelijke gevolgen voor de betrokkenen.	Er is een groot risico op negatieve schadelijke gevolgen voor de betrokkenen.





Gele vlag

(licht seksueel grensoverschrijdend gedrag)

Dit soort situatie vraagt vaak om een lichte interventie door het KC of de medebegeleiders. De situatie verbieden is vaak niet nodig, maar geef uitleg en begrens zodat de situatie niet verder aangroeit. Als een begeleider zich niet zeker voelt over de situatie kan die steeds raad vragen aan de rest van het KC of medebegeleiders. Als het de privacy niet te veel schendt is het aan te raden om intern even het KC op de hoogte te brengen zodat iedereen op dezelfde lijn zit. Licht seksueel grensoverschrijdend gedrag is niet uitzonderlijk, want grenzen verkennen en uitdagen hoort bij de persoonlijke ontwikkeling van kinderen, jongeren en volwassenen.

Wat doet de vrijwilliger ter plaatse:

- Wees niet veroordelend of verbiedend.
- Bevestig wat er gebeurt, ontken het niet.
- Reageer bewust heel licht en leg uit waarom:
 - Stop het gedrag of leid af.
 - Benoem of bevraag wat je ziet of hoort.
 - Bespreek de gevoelens van alle betrokkenen.
 - Bevestig de aspecten van het gedrag die positief zijn en leg uit waarom.
 - Begrens het deel dat niet oké is en leg uit waarom.
 - Maak afspraken over hoe het wel kan en hoe je dat kan aanpakken.





Wie lost dit op in het bondssecretariaat:

- Deze situaties komen doorgaans niet door tot op het bondssecretariaat.

Rode vlag

(ernstig seksueel grensoverschrijdend gedrag)

Dit soort situatie vraagt vaak om een duidelijke interventie door het KC, de medebegeleiders en/of de API's. Verbied de situatie, maar geef uitleg zodat de situatie niet meer voorkomt. Bemiddel, herstel en verwittig dat een sanctie volgt of kan volgen (zeker als deze situatie zich herneemt).

Dit soort situaties vragen om extra navolging en observatie van de KC-leden en API's. Als een begeleider zich niet zeker voelt over de situatie, kan die steeds raad vragen aan de API's. Ga discreet om met de situatie.

Ook herhaald licht seksueel grensoverschrijdend gedrag krijgt de kwalificatie van ernstig seksueel grensoverschrijdend gedrag. Dat geldt ook voor gedrag dat in ernstige mate beschadigend of schadelijk is voor alle betrokkenen.

Wat doet de vrijwilliger ter plaatse:

- Bevestig wat er gebeurt, ontken het niet.
- Reageer en leg uit waarom.
 - Stop het gedrag.
 - Benoem het gedrag.
 - Vraag naar de beleving van alle betrokkenen.
 - Bevestig het gedrag: wat is oké en leg uit waarom.



- ▶ Begrens het gedrag: zeg of toon wat niet oké is en leg uit waarom.
- ▶ Maak afspraken: hoe hier in de toekomst mee omgaan?
- ▶ Monitoring: verhoog toezicht, stel maatregelen voor.
- ▶ Laat weten dat je JNM Nationaal op de hoogte moet brengen.
 - Daarbij kan je aangeven dat de communicatie discreet maar duidelijk zal verlopen.
 - Benadruk dat de API's luisteren naar iedereen, niemand veroordelen en vooral peilen naar wat iedereen nodig heeft.
 - In samenspraak met de API's kan het MO besluiten om het Bestuur te laten beraadslagen over een sanctie (zoals een schorsing).
- Breng JNM Nationaal (via de Noodtelefoon of de API's) op de hoogte.
- Observeer extra en volg op.

Wie lost dit op in het bondssecretariaat:

- a. Noodtelefoon => wordt eventueel crisiscoördinator
 - 1. Bied een luisterend oor. Voel je nood aan extern advies of doorverwijzing, bel dan de API's. Als je ze niet kan bereiken, check dan de API-wegwijzer externe ondersteuning (jnm.be/API, onder





integriteitsbeleid) of de noodnummers in bijlage.

2. Ga de checklist af (zie bijlage).

3. Verwittig de API's.

b. API's

Deze situaties komen soms wel en soms niet door tot op het bondssecretariaat. Als ze tot het bondssecretariaat komen, wil dat vaak zeggen dat de beller hier wel degelijk mee zit en zal het onderwerp besproken worden met de API's (samen met het MO, als het nodig is om een sanctie te treffen). De privacy van zowel de klager als de pleger zijn hierbij belangrijk.

1. Voorzie nazorg: neem zeker nog eens contact op met de verantwoordelijke ter plaatse en maak afspraken met de pleger. Check ook in met het eventuele slachtoffer.
2. Zorg, in samenwerking met het MO, voor een overleg/evaluatie. Hoe kon dit gebeuren? Kunnen we dit in de toekomst vermijden?
3. Als er sprake is van seksueel misbruik is het nodig aanvullende maatregelen te nemen. Zie "aanvullende maatregelen" onder de zwarte vlag.

c. MO

1. Het MO bepaalt in overleg met de API's om een situatie al dan niet voor te leggen aan het Bestuur om daar eventueel een sanctie te bepalen.



2. Zorg, in samenwerking met de API's, voor een overleg/evaluatie. Hoe kon dit gebeuren? Kunnen we dit in de toekomst vermijden?

Zwarte vlag (zeer ernstig seksueel grensoverschrijdend gedrag)

Een zwarte vlag is een ernstige situatie en vraagt eventueel om de tussenkomst van politie/justitie of een externe organisatie. Verkrachting en seksuele intimidatie zijn voorbeelden van dergelijke acute situaties, maar zeker niet de enige gevallen. Dit soort situatie vraagt om een duidelijke interventie door het KC of de medebegeleiders. Verbied de situatie onmiddellijk en kom tussenbeide met hulpverlening of sancties maar geef ook uitleg zodat de situatie niet meer voorkomt. Bemiddel, herstel en verwittig JNM Nationaal via API's en/of Noodtelefoon. Ga discreet om met de situatie.

Ook herhaald ernstig seksueel grensoverschrijdend gedrag krijgt de kwalificatie van zeer ernstig seksueel grensoverschrijdend gedrag. Het gevaar en de gevolgen kunnen zeer groot zijn.

Wat doet de vrijwilliger:

- Bevestig wat er gebeurt, ontken het niet.
- Reageer en leg uit waarom.
 - Stop het gedrag.
 - Benoem het gedrag.
 - Vraag naar de beleving van alle betrokkenen.





- ▶ Bevestig het gedrag: wat is oké en leg uit waarom.
 - ▶ Begrens het gedrag: zeg of toon wat niet oké is en leg uit waarom.
 - ▶ Maak afspraken: hoe hier in de toekomst mee omgaan?
 - ▶ Monitoring: verhoog toezicht en voer maatregelen uit.
 - ▶ Laat weten dat je JNM Nationaal op de hoogte moet brengen.
 - Daarbij kan je aangeven dat de communicatie discreet maar duidelijk zal verlopen.
 - Benadruk dat de API's luisteren naar iedereen, niemand veroordelen en vooral peilen naar wat iedereen nodig heeft.
 - In samenspraak met de API's kan het MO besluiten om het Bestuur te laten beraadslagen over een sanctie (zoals een schorsing).
 - Ga eventueel naar de politie en laat een verklaring afnemen of bel naar het meldpunt geweld en seksueel misbruik (1712). Je kan ook overwegen om naar een plaatselijk Zorgcentrum voor Seksueel Geweld te gaan met het slachtoffer. Daar wordt medische, psychologische en (indien gewenst) forensische en juridische hulp geboden. Zie <https://zsg.belgium.be/nl>.
 - Breng je medebegeleiders en JNM Nationaal (via de Noodtelefoon) en/of API's op de hoogte.
- Observeer extra en volg op.



Wie lost dit op in het bondssecretariaat:

a. Noodtelefoon => wordt eventueel crisiscoördinator

1. Bied een luisterend oor. Voel je nood aan extern advies of doorverwijzing, bel dan de API's. Als je ze niet kan bereiken, check dan de API-wegwijzer externe ondersteuning (jnm.be/API, onder integriteitsbeleid) of de noodnummers in bijlage.

- ▶ Ga de checklist af (zie bijlage).
- ▶ Ga na of de noodcontacten (veelal de ouders/voogd) van het slachtoffer al zijn verwittigd
- ▶ Verwittig de API's.

b. API's

1. De API's bespreken de situatie en brengen het MO op de hoogte. Ze bekijken samen of een sanctie is aangegeven. De privacy van zowel de klager als de pleger zijn hierbij belangrijk.
2. Voorzie nazorg: check regelmatig opnieuw in met het slachtoffer, en neem zeker nog eens contact op met de verantwoordelijke ter plaatse om te horen hoe die zich nu voelt. Spreek ook met de pleger van de feiten. Luister naar diens verhaal, maar laat ook duidelijk weten dat het bestuur en de API's van JNM op korte termijn gevolgen moeten en zullen geven aan dit gedrag (zoals een schorsing of uitsluiting). Maak afspraken over hoe contact tussen pleger en slachtoffer in tussentijd vermeden zal worden.



3. Zorg, in samenwerking met het MO, voor een overleg/evaluatie. Hoe kon dit gebeuren? Kunnen we dit in de toekomst vermijden?
4. Als er sprake is van seksueel misbruik, is het nodig aanvullende maatregelen te nemen. Zie hieronder.

c. MO

1. Het MO bepaalt in overleg met de API's om een situatie al dan niet voor te leggen aan het Bestuur om daar een sanctie te bepalen.
2. Zorg, in samenwerking met de API's, voor een overleg/evaluatie. Hoe kon dit gebeuren? Kunnen we dit in de toekomst vermijden?
3. Als er externe organisaties werden ingeschakeld, kan het MO de verdere contacten opvolgen. Ook als er verder contact nodig is met de ouders/voogden van het slachtoffer, kan dat door het MO worden opgenomen (al dan niet met de hulp van de API's).

Aanvullende maatregelen

1. Garandeer zoveel mogelijk de veiligheid: probeer ervoor te zorgen dat de situatie zich onmogelijk kan herhalen. Stel veiligheidsmaatregelen in of versterk ze.
2. Informeer de onthuller/persoon die de klacht neerlegt (discreet) over stappen die je zult zetten.



3. In acute situaties die dreigend blijven, schakel de politie of medische bijstand in (bijvoorbeeld via de DSI, of de Zorgcentra na Seksueel geweld <https://zsg.belgium.be/>
4. In deze situaties moeten de ouders/voogden van het slachtoffer, als die minderjarig is, zo snel mogelijk verwittigd worden. Is het slachtoffer meerderjarig, dan is het ook aangewezen om ouders/voogden te contacteren, maar enkel als het slachtoffer daarmee akkoord gaat.
5. Informeer daarna (discreet) de andere betrokkenen over de stappen die zullen worden ondernomen.
6. Hou een schriftelijk verslag bij van elke vergadering, beslissing en actie om te voorkomen dat er misverstanden ontstaan of dat er acties niet worden uitgevoerd. Bewaar deze verslagen uiterst zorgvuldig en op een veilige plaats, zodat er geen onnodige details uitlekken.
7. De crisiscoördinator, de API's en het MO zullen verder bepalen of de situatie intern wordt afgehandeld, gemeld wordt binnen de hulpverlening en/of bij politie/justitie.
8. Zorg en communiceer bij de interne afhandeling over maatregelen voor alle betrokkenen: slachtoffer, onthuller, pleger en andere. Wees ook daarbij altijd zo discreet mogelijk.
9. Is bemiddeling tussen slachtoffer en pleger op zijn plaats?



10. Beslis welke informatie zal worden uitgegeven aan de begeleidingsploeg, andere leden en andere ouders/voogden. Respecteer daarbij steeds de privacy/integriteit van alle betrokkenen.
 11. Voorzie nazorg: neem zeker nog eens contact op met de verantwoordelijke ter plaatse en check in met alle betrokkenen.
 12. Zorg voor een overleg/evaluatie. Hoe kon dit gebeuren? Kunnen we dit in de toekomst vermijden?
-

DRUGS EN ALCOHOL

Wat doet de vrijwilliger ter plaatse:

- Leg het probleem eerst voor aan de persoon zelf. Zorg voor duidelijke communicatie over wat wel of niet kan binnen JNM. Je kan hiervoor verwijzen naar het drugs- en alcoholbeleid van JNM (zie www.jnm.be/drugs).
- Als het probleem zich blijft voordoen, neem dan contact op met het bondssecretariaat of de Noodtelefoon.

Wie lost dit op in het bondssecretariaat:

a.Noodtelefoon

1. Bespreek eerst met de begeleider ter plaatse de situatie. Schrijf goed op wat er is gebeurd, welke stappen er al werden genomen en wat de gevolgen daarvan waren.



2. Licht de drugs- en alcoholverantwoordelijke en de crisisverantwoordelijke in. De reden hiervoor is dat de crisisverantwoordelijke vaak meer autoriteit heeft binnen de organisatie en een diepere impact zal hebben op de misdragende deelnemer.

b. Crisisverantwoordelijke

1. Informeer jezelf eerst goed. Is alle informatie duidelijk of moet er eerst nog eens worden gesproken met de vrijwilliger ter plaatse?

2. Ga met het lid in kwestie in gesprek. Maak duidelijk wat wel en niet kan en maak duidelijk wat de mogelijke gevolgen zijn, als het gedrag niet aangepast wordt.

- ▶ Als je het gevoel hebt dat dit kan en gepast is, kan deze taak ook worden opgenomen door de drugs- en alcoholverantwoordelijke.
- ▶ Probeer die in elk geval te betrekken bij de verdere stappen.

3. Bij overdreven buitensporig gedrag contacteer je het MO en de API's, en breng hen op de hoogte wat er aan de hand is.

4. Het lid verwijderen van de activiteit, het evenement of het kamp is de laatste oplossing. Dit kan enkel bij extreme gevallen na overleg met het MO.

5. Een lid (gedeeltelijk) schorsen (of een alternatieve sanctie) is een taak van het Bestuur (met advies van de API's, en in het geval van drugs en alcohol de





drugs- en alcoholverantwoordelijke). Zorg hierbij dat de beslissing discreet gebeurt, niet te lang na de feiten in werking treedt en breng de betrokkenen (zowel de melder als het lid in kwestie) op de hoogte dat er maatregelen zijn getroffen.

c. Drugs- en alcoholverantwoordelijke

1. Geef advies aan de crisiscoördinator, de crisisverantwoordelijke, het MO, het Bestuur en de API's (afhankelijk van het niveau waarop de crisis besproken wordt).
2. Zorg voor een overleg/evaluatie. Hoe kon dit gebeuren? Kunnen we dit in de toekomst vermijden?
3. Pas het drugs- en alcoholbeleid aan indien nodig (en laat het bekrachtigen op een AV).

d. API's

1. Geef advies aan het Bestuur als er mogelijke sancties op tafel liggen.
2. De API's kunnen met de pleger een traject opzetten om het gedrag bij te sturen, als die daarvoor openstaat.

DIEFSTAL

Een diefstal kan zowel gepleegd worden door een JNM'er als door een derde. De beginstappen van de procedure zullen grotendeels dezelfde zijn (vrijwilliger ter plaatse en afhandeling door Noodtelefoon), maar het MO zal een grotere rol spelen bij een interne afhandeling.



Wat doet de vrijwilliger ter plaatse:

- Beslis of de diefstal intern kan worden opgelost ter plekke.
- Zo nee, beslis dan eerst of de diefstal binnen de organisatie kan worden opgelost. Zo ja, bel dan de Noodtelefoon.
- Zo nee, ga dan eventueel naar de politie en laat een pv opstellen. Breng ook in dit geval JNM Nationaal op de hoogte via de Noodtelefoon.
 - ▶ Zijn er duidelijke sporen van inbraak of diefstal? Documenteer ze dan. De verzekering zal moeilijk doen als er geen duidelijke sporen zijn van inbraak (omdat er dan discussie kan zijn over de oorzaak). Raak verder niet onnodig dingen aan.
 - ▶ Maak een inventaris van de gestolen goederen of verzamel oude foto's van de zaken die gestolen werden. Bezorg deze inventaris aan de politie als je aangifte doet. Als je over het serienummer van een gestolen voorwerp beschikt, bezorg dit dan ook aan de politie zodat dit voorwerp geseind kan worden.
 - ▶ Houd alle papieren (referentienummer van de aangifte, samenvatting) goed bij. Die heb je nodig als je je schade vergoed wil krijgen van de verzekering. Bezorg deze aan de administratief medewerker van JNM Nationaal.





- ▶ Bel Cardstop bij een diefstal van bankkaarten. (070/344.344), en de gemeente/politie bij de diefstal van identiteitskaarten.

Wie lost dit op in het bondssecretariaat

a. Noodtelefoon

1. Noteer over wie het gaat, wat er gestolen is, waar het gebeurde.
2. Vraag na of de diefstal (naar grote waarschijnlijkheid) gepleegd is door een JNM'er (veelal uit de afdeling zelf) of door een externe.
3. Check of de beller de diefstal liever intern oplost, of van plan is om aangifte te doen bij de politie. Indien de beller contact opneemt met de politie, zorg er dan voor dat die de juiste documenten bewaart.
4. Ga na of er duidelijk zichtbare inbraaksporen zijn. Zo ja, zorg ervoor dat die zeker gedocumenteerd zijn, anders komt de verzekering niet tussen.
5. Werd de diefstal gepleegd door een JNM'er (of bestaat dat vermoeden)? Breng het MO dan op de hoogte.

b. MO

1. Overleg discreet een correcte respons om de privacy van de pleger te kunnen beschermen.
2. Denk na over een compensatieregeling, schadevergoeding, schorsing of uitsluiting (als de pleger een JNM'er was).



3. Als de diefstal werd gepleegd door een JNM'er en een schorsing of uitsluiting overwogen wordt, betrek dan de API's voor advies en ondersteuning.

4. Denk na (eventueel samen met het Bestuur) over maatregelen om dergelijke voorvallen in de toekomst te vermijden.

c. Administratief personeelslid

1. Neem contact op met de verzekering.

.....





ALARM IN HET GEBOUW

Een brandmelding in het bondssecretariaat
Soms gaat het brandalarm af. In dat geval wordt er een automatische meldkamer op de hoogte gebracht, die zal nagaan of de brandweer moet afkomen.

Als de meldkamer in actie schiet, bellen zij:

1. Het nummer van het bondssecretariaat: 09/223 47 81 (beveiligingswachtwoord: 1921).
2. En daarna de Noodtelefoon: 0486 13 54 20 (beveiligingswachtwoord: 1921).

Wanneer ze je opbellen, moet je het beveiligingswachtwoord doorgeven, pas daarna kun je de oproep naar de brandweer stopzetten. Doe dit enkel als je zeker weet dat het brandalarm per ongeluk afging, bijvoorbeeld omdat je op het bondssecretariaat aanwezig bent of iemand kan bellen die er aanwezig is. Als je tegen de brandweer zegt dat het niet brandt en dat blijkt toch zo te zijn, dan zijn we ook niet meer verzekerd voor die brand.

Als je hebt vastgesteld dat er geen brand is, dan kan je het brandalarm uitschakelen (zie ook het papier in de inkomhal):



Op brandalarmtoestel in de inkomhal (boven de weggeefkast):

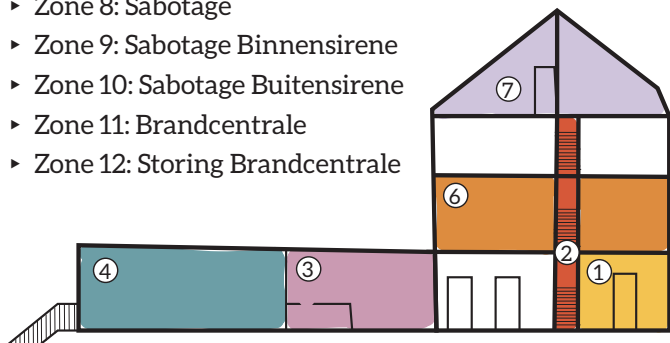
a. Op het scherm zie je de storing:

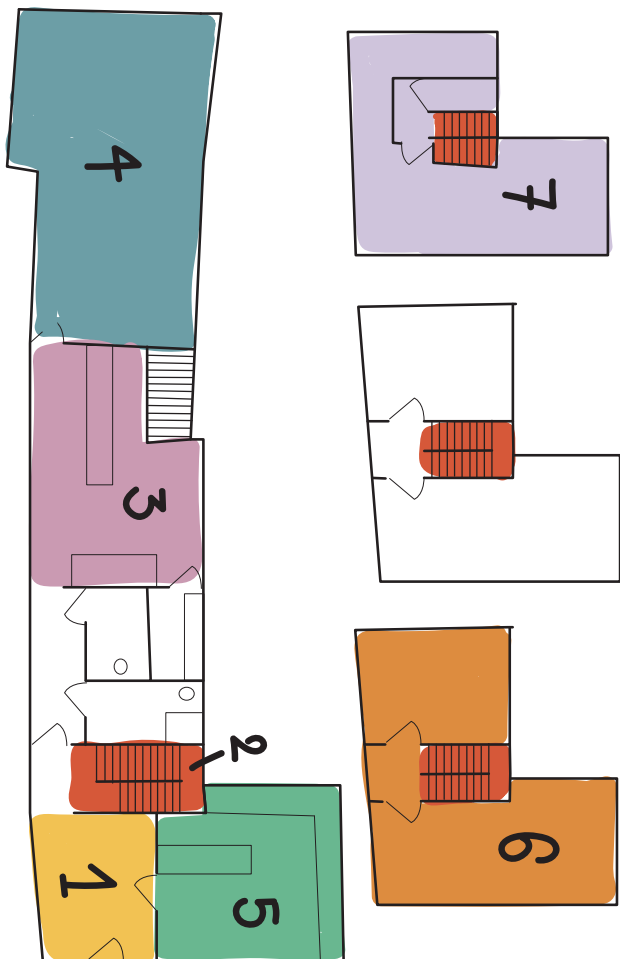
i. **Detect** = een sensor geeft een melding, dus is ergens rook. Ga kijken welke sensor alarm geeft.

1. Ofwel ga je letterlijk naar alle sensoren kijken om te zien welke rood knippert.

2. Ofwel check je welke zone er op het scherm staat en check je hieronder of op het papier naast het brandalarm over welke ruimte het gaat.

- ▶ Zone 1: Inkom
- ▶ Zone 2: Traphal
- ▶ Zone 3: Keuken
- ▶ Zone 4: POL
- ▶ Zone 5: Winkel
- ▶ Zone 6: 1e verdiep
- ▶ Zone 7: Zolder
- ▶ Zone 8: Sabotage
- ▶ Zone 9: Sabotage Binnensirene
- ▶ Zone 10: Sabotage Buitensirene
- ▶ Zone 11: Brandcentrale
- ▶ Zone 12: Storing Brandcentrale







ii. **Drukknop** = iemand heeft op een brandalarmknop in de gang geduwd

- ▶ Indien de storing op het brandalarm “Drukknop” is, dan moet je de ingedrukte knop resetten, met een sleuteltje aan de onderzijde van het bakje.
- a. Druk op “stop sirene” (uiterst rechts bovenaan) en vervolgens op “reset” (de knop eronder).
- b. Als je aanwezig bent op het bondssecretariaat terwijl het brandalarm begint te loeien: houd zowel de vaste lijn als de Noodtelefoon goed in het oog. Ben je aanwezig, maar heb je de Noodtelefoon niet (en nam je de vaste lijn niet snel genoeg op)? Laat dan weten aan de houder van de Noodtelefoon dat het loos alarm is.

Wat als de brandweer komt/moet komen?

Geef dan zeker de code van het sleutelkluisje door, anders gaat de brandweer misschien onze deur inrammen. In de eerste kast links in de inkom zit een sleutelbakje met de sleutels van voorste en achterste kelder. De code is 1921. Wanneer de brandweer is aangekomen, zal de alarmcentrale je doorverbinden met de brandweperlui ter plaatse. Zo kan jij hun wat uitleg geven bij hun zoektocht naar vuur doorheen het bondssecretariaat. De ingreep is gratis (zolang we niet wekelijks het brandweerkorps laten uitrukken). Je hoeft dus niet bang te zijn voor hoge kosten voor JNM.





Wat te doen nadat het brandalarm is afgegaan?

Idealiter weet je welke rookmelder het brandalarm heeft geactiveerd. Die sensor dien je (bij een valse melding) zeker eens te stofzuigen. Anders gaat die blijven afgaan op willekeurige momenten. Helpt dat niet? Dan moet er een techniker komen.

Als het brandalarm regelmatig blijft afgaan en het probleem niet binnen een redelijke termijn opgelost wordt door JNM, dan zal de brandweer wel kosten beginnen aan te rekenen en die zijn niet mals. Bovendien is een werkend alarm bevorderlijk voor de nachtrust van Noodtelefoonhouder en omwonenden.

Het inbraakalarm gaat af

Als het alarm afgaat, maar je ziet geen melding op het brandalarm, dan is het ons inbraakalarm. Het inbraakalarm staat niet aan, maar krijgt soms een storing door de trillingen van de vele trams die passeren.

Het inbraakalarm hangt in de houten kasten aan de zijkant van de inkomhal. Er is een grijs kastje waar duidelijk op staat dat je het niet mag openen, anders krijg je de melding "Sabotage". Deze sabotage laat het alarm afgaan. Onder de grijze kast hangt een wit bakje waar je het onderste luikje van kan openklappen, hier kan je de code 1921 ingeven om het alarm uit te zetten.

De meldkamer zal ook bellen om te vragen of alles oké is.

1. Eerst het nummer van het bondssecretariaat 09/223 47 81 (beveiligingswachtwoord: 1922).
2. En daarna de Noodtelefoon: 0486 13 54 20 (beveiligingswachtwoord: 1922).



7) KLACHTEN EN VRAGEN

INFORMATIEVE VRAGEN

Wat?

Vragen over de dagelijkse werking van JNM of over praktische info.

Aanpak

Je zegt de persoon dat dit de Noodtelefoon is en dat deze enkel voor extreme situaties is. Als je hen kan verder helpen, doe dit dan, maar maak duidelijk dat dit niet de bedoeling is van de noodlijn.

Als je ze niet kan verder helpen, verwijs ze dan door naar het bondssecretariaat: 09/223.47.81 tijdens de kantooruren of info@jnm.be.

Bij vragen over verzekeringen geef je aan dat het aangeven aan de verzekering ook de volgende werkdag kan. Wel kan er nu al het volgende gebeuren:

- Alles goed documenteren door foto's te nemen.
- Getuigen: zorg dat ze hun verklaring duidelijk opschrijven en ondertekenen, noteer de contactgegevens.
- Verzekering JNM: alle info hierover en de in te vullen documenten zijn terug te vinden op jnm.be/verzekeringen. Laat hen eventueel ook weten dat ze de eerstvolgende werkdag altijd om advies kunnen vragen aan de administratief medewerker van JNM Nationaal.





- Dokter: laat het doktersattest (onderdeel van het verzekeringsformulier) invullen door de behandelende geneesheer.

KLACHTEN

Wat?

Klachten over administratie, personeel, vrijwilligers, activiteiten, kampen, inhoud en standpunten, schade aan materiaal (eigen materiaal, materiaal van een andere JNM'er, materiaal van derden,... Hieronder vind je voor elk van deze klachten de correcte handelingswijze.

Aanpak

Bied in de eerste plaats een luisterend oor maar probeer de mensen toch te overtuigen om het klachtenformulier op de JNM-site in te vullen. Dat vind je op de footer van de website (onderaan), onder "eerste hulp bij crisis of klacht". Het MO krijgt een melding per mail als een klacht wordt ingediend. Vanaf daar wordt de klacht door de bevoegde personen verwerkt.

Als de beller hun klacht enkel telefonisch wil meedelen, vul dan zelf het klachtenformulier in.

Als het onderwerp van de klacht nog steeds aan de gang is, zullen we die gelijkaardig oplossen aan een crisis.



Het MO zal met de klacht aan de slag gaan. In de MO-map staat de Excel waarin klachten automatisch gebundeld worden. Die Excel beschikt over een tweede tabblad dat verzamelt hoe de klacht behandeld wordt/werd, door wie, en hoe er uiteindelijk werd gereageerd door de klager en door de pleger.

Over elke klacht zal steeds beslist worden of hij wordt doorgestuurd naar een meer geschikt beleidsorgaan of opgelost. Nadat een klacht is opgelost MOET deze steeds teruggekoppeld worden:

Wat is terugkoppelen naar de klager?

- Mailtje bij kleine klachten
- Telefonisch bij serieuze klachten
- Persoonlijk gesprek

Terugkoppelen naar de pleger?

- Telefonisch
 - Persoonlijk gesprek bij serieuze klachten
-



8) BIJLAGEN

CONTACTGEGEVENS

Bestuur en personeel JNM



PARTNERS IN CRISIS

Wie?	Hoe contacteren?	Waarvoor contacteren?
Medische spoedhulpdiensten brandweer	100	Dringende noodhulp
Federale politie en Interpol, werkt via lokale politie	101	Dringende noodhulp Slechtnieuwsgesprek is hun taak, maar kunnen we ook zelf doen.
Europees noodnummer.	112	Dringende noodhulp

DSI Rode Kruis (Dringende Sociale interventie)	105	Psychosociale hulp bij acute crisis. Staan in voor de psychologische begeleiding van slachtoffers, omgeving en nabestaanden bij een ingrijpende en/of traumatische gebeurtenis. Werken in overleg met crisisverantwoordelijke van JNM.
--	-----	--





Apotheker wachtdienst		Overzicht alle wachtdiensten
Artsen wachtdienst	1733 of www.medi-wacht.be	Algemeen nummer om de plaatselijke huisarts van wacht te bereiken, voor niet-dringende en niet-levensbedrei- gende medische hulp. Werkt al in grote delen van België. Website met wachtdiensten (niet volledig).
Tandartsen wachtdienst	0903/399.69 www.tand-arts.be	Overzicht alle wachtdiensten
Anti - Gif	070/245.245	Vergiftiging (24/7 bereikbaar)
Child Focus	116000 24/7 dringende zaken	Voor het melden van of vragen over een verdwijning, ont- voering of seksueel misbruik
DOC-stop	0800/2123 2123 of	Blokkeren van Belgische paspoorten, ID's of verblijfstitel



Europe direct		Gratis advies en hulp over je rechten en mogelijkheden als reiziger (geen juridisch advies of klachtendienst)
Civiele bescherming		Hulp voor bevolking bij rampen en catastrofes
Nationale inlichtingendienst	1207	Telefoon- of adresgegevens

Partners in crisis – grensoverschrijdend gedrag

Wie?	Hoe contacteren?	Waarvoor contacteren?
Teleonthaal	106 www.tele-onthaal.be 24/7 chat Anoniem en gratis	Voor iedereen die het moeilijk heeft of een crisis doormaakt, die graag over een kleiner of groter probleem wil praten.



Zelfmoord1813	1813 www.preventiezelfdoding.be 24/7 Anoniem en gratis	Voor personen met zelfdodingsgedachte, hun omgeving en nabestaande kunnen voor een hulpverlenend gesprek hier terecht.
1712	Tel: 1712 ma.-vr. 9-18u Chat: https://1712.be/chat ma.-do. 13-17u en 18-22u, vr. 13-17u	Melden van (vermoedens van) grensoverschrijdend gedrag (geweld, misbruik, mishandeling) Informatie & advies op concrete vragen
Druglijn	078/15.10.20 www.druglijn.be ma.-vr. 10-20u telefonisch Chat: ma.-vr. 12-18u specifiek voor jeugdwerk: www.drugsinbeweging.be	Voor al de vragen over drank, pillen drugs en gokken Advies voor hulp en preventie



AWEL	102 www.awel.be ma.- za. 18-22u bereikbaar via chat en 16-22u via telefoon (woensdag vanaf 14u) Anoniem en gratis	Voor alle kinderen en jongeren met een vraag, een verhaal en/ of een probleem.
CAW	0800 13 500 Ma.-vr. 9-17u. Chat: ma.-vr. 13-17u www.caw.be per gerechtelijk arrondissement één CAW	Werken niet bij dringendheid. Voor hulp na misdrijf van welke aard ook. Ongeval, diefstal, brand, grensover- schrijdend gedrag ...
JAC	Mail, bellen, chat of een JAC in je buurt opzoeken: https:// www.caw.be/jac/ contacteer-ons/ Anoniem en gratis	Jongeren tussen 12 en 25 jaar kunnen hier terecht met om het even welke vraag.



Tejo	Voor jongeren tussen 10 en 20 jaar die vast zitten en willen praten met een professionele therapeut. Je kan er tot tien sessies krijgen, anoniem en gratis. Je kan er alleen heen gaan of samen met een vertrouwenspersoon. Je kan er vlug bij terecht. Wandel binnen in één van de TEJO-huizen (check de openingsuren van het TEJO-huis bij jou in de buurt) of bel/mail voor een afspraak.
------	--

Een uitgebreidere en meer actuele lijst met organisaties en contactgegevens (de 'API-wegwijzer') is te vinden op de JNM-website. Ga naar www.jnm.be/api, klik op 'integriteitsbeleid' en scroll naar de bijlagen onderaan. Je kan ook kijken welke hulp er in jouw buurt beschikbaar is via de applicatie "De sociale kaart". Die kan je raadplegen via www.desocialekaart.be.



Checklist

Contactpersoon 1 Telefoonnummer	
Contactpersoon 2 Telefoon	
Afdeling	
groep	Piepers Ini Gewoon lid Leiding
Hoeveel lichtgewonden Naam slachtoffers, leeftijd, M/V/X	
Hoeveel zwaargewonden Naam slachtoffers, leeftijd, M/V/X	
Hoeveel doden Naam slachtoffers, leeftijd, M/V/X	
Plaats ongeval/ crisis	
Verblijfplaats/ kampplaats	
Wat gebeurde er?	
Welke hulp krijgen de slachtoffers	
Wat gaat er nog gebeuren?	
Contactgegevens familie/ ouders	
Waar zijn de andere leden?	
Verdere afspraken	



CRISISBOOM

DRINGEND

**GRENDOVER-
SCHRIJDEND
GEDRAG**

p 42

**ONGEVAL
(ZWAAR)**

p 32

VERDWIJNING

p 39

OVERLIJDEN

p 35

**ALARM OP
BONDSSEC**

p 67

NIET DRINGEND

ZIEKTE

p 28

**INFORMATIEVE
VRAAG/ KLACHT**

p 72

**ONGEVAL
(LICHT)**

p 29

**ALCOHOL EN
DRUGS**

p 62

DIEFSTAL

p 64

ALGEMEEN STAPPENPLAN

p 6

COMMUNICATIEPLAN

p 12

