JNM
JE BEESTIGSTE JEUGDBEWEGING

HET CRISISPLAN

VERSIE JUNI 2025

Beste lezer

Wat je momenteel in handen hebt, is het crisisplan van de JNM. Het doel van dit document is om houvast te bieden bij noodsituaties, zodat we als organisatie op zoveel mogelijk voorbereid zijn.

Voor mensen in nood:

Inhoudstabel op pagina 5.

Handige zoektabel/crisisboom op pagina 6.

Checklist op pagina 49.

Voor mensen die de noodtelefoon in handen hebben of geïnteresseerden: je leest dit hele document best even door. Er is ook een handig meeneemboekje, dat bevat enkel de kerninfo en is vooral bedoeld om snel zaken te kunnen opzoeken.

Succes!

INHOUD

Inhoud 5

1. Inleiding: Wat is een crisis? 7
   Crisis met- of zonder noodsituatie 7
   Interne en externe oorzaken van een crisis 7

2. Meldingswegen voor een crisis 8
   De noodtelefoon (0486/13 54 20) 8
   De vaste lijn 8
   De API's 9

3. Aanpak van een crisis: een stappenplan 9

4. Wie doet wat bij een crisis? 11
   Vrijwilliger ter plaatse 11
   Crisiscoördinator 12
   Crisisverantwoordelijke 13
   Crisiscommunicator 13

5. Communicatieplan 14
   Communicatierichtlijnen 14
   De crisiscommunicator 15
   Communicatie naar slachtoffers 15
   Communicatie naar ouders/voogden 16
   Communicatie gericht aan ontvangers buiten JNM 16
   Communicatie naar pers & media 17

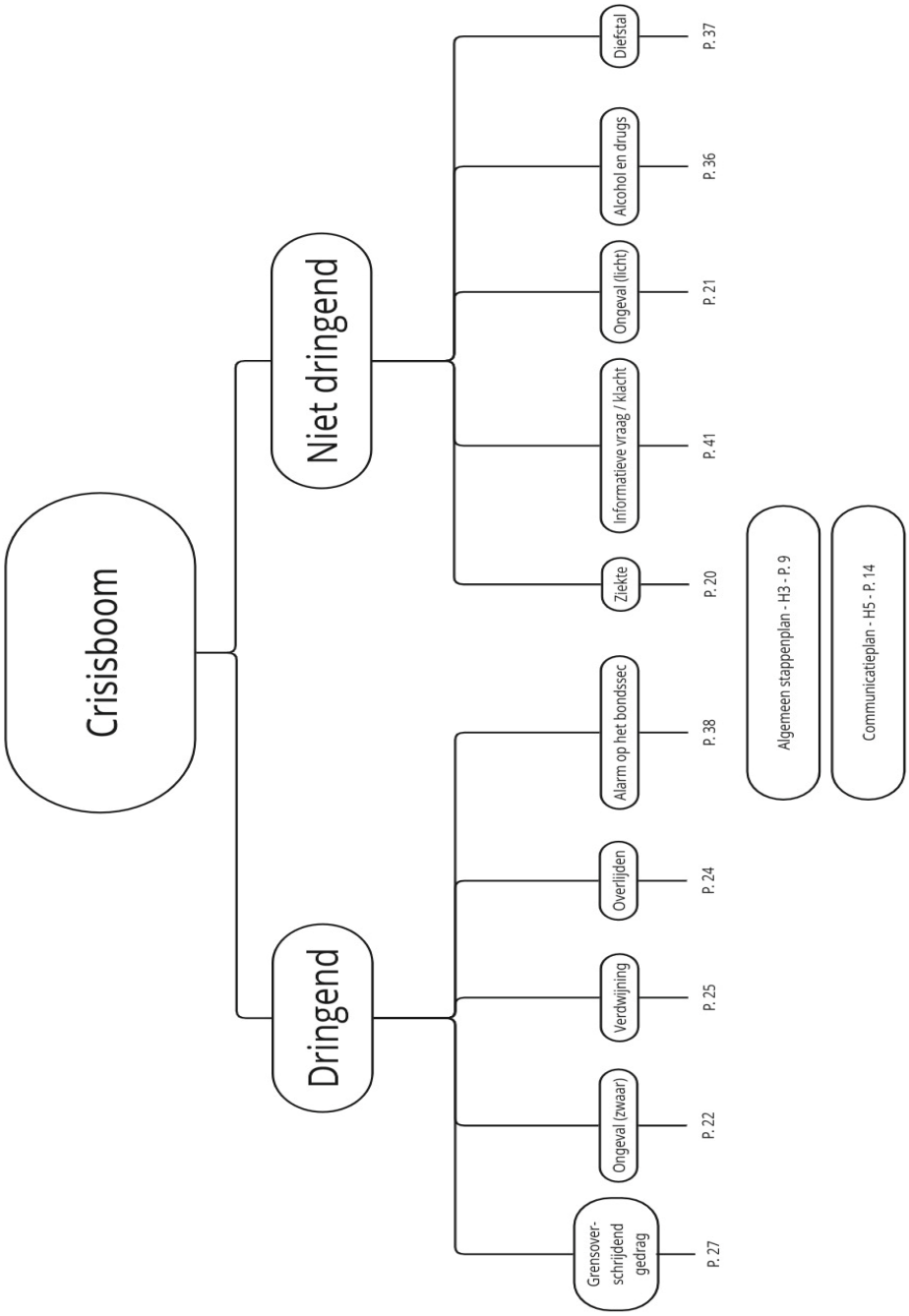
6. Nazorg 18

7. Evaluatie 18

8. Specifieke crisissituaties 20
   Ziekte 20
   Lichtgewonden 21
   Zwaargewonden 22
   Overlijden 24
   Verdwijning 25
   Grensoverschrijdend gedrag 27
   Paniekaanvallen en hallucinaties 35
   Drugs en alcohol 36
   Diefstal 37
   Alarm in het gebouw 38

9. Informatieve vragen en klachten 41

10. Bijlages 44
    Contactgegevens 44
    Verzekeringen 45
    Partners in crisis 46
    Checklist 49


Crisisboom
Dringend
Niet dringend
Grensover-
schrijdend
gedrag
P. 27
Ongeval (zwaar)
P. 22
Verdwijning
P. 25
Overlijden
P. 24
Alarm op het bondssec
P. 38
Ziekte
P. 20
Informatieve vraag / klacht
P. 41
Ongeval (licht)
P. 21
Alcohol en drugs
P. 36
Diefstal
P. 37
Algemeen stappenplan - H3 - P. 9
Communicatieplan - H5 - P. 14

1. INLEIDING: WAT IS EEN CRISIS?

Een crisis is een negatief of onaangenaam voorval dat de gewone gang van zaken verstoort, gevaar oplevert voor personen of materiaal, of een bedreiging kan vormen voor het voortbestaan van de groep.

CRISIS MET- OF ZONDER NOODSITUATIE

Het is belangrijk om een onderscheid te maken tussen een crisis met noodsituatie en een crisis zonder noodsituatie. Onder een **noodsituatie** verstaan we een situatie waar er een concreet, reëel gevaar is voor een persoon of materiaal.

Bij een **crisis met noodsituatie** is het in de eerste plaats belangrijk om de situatie te ontmantelen, om de getroffen leden of het materiaal in veiligheid te brengen. Ook moet je de nooddiensten contacteren.

Voorbeelden

- Lid wordt aangereden tijdens activiteit.
- Een kampvuur ontploft.

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 zal ondernemen.

Voorbeelden

- Iemand betrappen op druggebruik tijdens een kamp.
- Diefstal van geld uit de kampkas door een JNM'er.
- Er is een pieper mee op kamp die vol blauwe plekken staat.

INTERNE EN EXTERNE OORZAKEN VAN EEN CRISIS

De oorzaak van een crisis kan zowel intern als extern zijn.

	Interne oorzaak	Externe oorzaak
Oorsprong crisis	Ligt bij JNM zelf	Ligt bij derden of overmacht
Voorbeeld	• Een ini die verloren loopt tijdens een wandeling door onoplettendheid van de leiding. • Een pieper die heet water over zich krijgt tijdens het koken. • Een begeleider die agressief uithaalt naar een ini.	• Noodweer dat een kamp vernielt. • Subsidies die wegvallen waardoor de werking van je afdeling in gevaar komt.

2. MELDINGSWEGEN VOOR EEN CRISIS

Crisissen kunnen op verschillende manieren binnenkomen bij JNM. 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)

Om extreme noodsituaties altijd op te kunnen vangen heeft JNM een noodtelefoon. Er is dus een nummer dat bij crisissituaties 24/24u bereikbaar is voor ouders, leden en begeleiders. De noodtelefoon is een gsm die van persoon tot persoon samen met de oplader (én de pocketversie van het crisisplan!) wordt doorgegeven.

Via een gedeeld document worden de gegevens aangevuld door iedereen die de gsm gedurende een periode bijheeft. De periode gaat tijdens het jaar telkens over 2 weken, en in de zomervakantie 1 week.

Het MO is verantwoordelijk voor het aanpassen van de planning en zowel de gever als de ontvanger zijn verantwoordelijk zijn over de overdracht van de telefoon.

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

Aan alle bestuursleden wordt gevraagd om de noodtelefoon af en toe bij te houden. Wel kunnen we daar niemand toe verplichten. In periodes waarin bestuursleden de telefoon niet kunnen bijhouden (vakantie of examens), kan er worden teruggevallen op het personeel (in eerste instantie de coördinatoren).

Een jaarplanning voor wie de telefoon bijhoudt wordt vastgelegd op de bestuursmidweek tot de bestuursmidweek het jaar daarop. Als niet alle weken ingevuld geraken, kan er op de planning worden teruggekomen tijdens een bestuursvergadering.

Als verantwoordelijke van de noodtelefoon kunnen de bellers met verschillende soorten vragen naar je toekomen. De meeste vragen kunnen we binnen één van de volgende categorieën plaatsen:

- Informatieve vragen -> probeer de lijn vrij te maken (zie hoofdstuk 9)
- Klachten -> probeer te luisteren en door te verwijzen naar het klachtenformulier (zie hoofdstuk 9)
- Een alarm gaat af op het bondssecretariaat (zie hoofdstuk 8, specifieke situaties)
- Integriteitsschendingen
- Een crisissituatie

DE VASTE LIJN

Hoewel dit eerder uitzonderlijk is, kunnen crisissituaties ook via de vaste lijn van het bondssecretariaat binnenkomen. In dat geval zal het personeelslid dat de telefoon beantwoordt dezelfde richtlijnen moeten

volgen als wanneer de melding binnen zou komen via de noodtelefoon. Het is daarom belangrijk dat ook het personeel goed op de hoogte is van het crisisplan en er altijd een fysiek exemplaar aanwezig is op het bondssecretariaat.

DE API'S

Een crisis kan ook een integriteitsschending betreffen. Het gaat dan over pesten, agressie, seksueel grensoverschrijdend gedrag of discriminatie.

In dat geval komt de crisis veelal bij de API's terecht. Komt een API-situatie via de vaste lijn of via de noodtelefoon binnen? Neem dan de tijd om te luisteren, maar speel niet zelf voor API. Als je het gevoel hebt dat de API's best betrokken worden, laat je dit aan de beller weten en vraag je of de beller het ziet zitten om een API te contacteren. Je kan ook aanbieden om zelf een API op de hoogte te stellen. Doe dat wel enkel als de beller toestemming geeft en vraag ook na bij welke API de beller zich het meest comfortabel voelt. Ga altijd integer en discreet te werk.

=> Gaat het om een (zeer) ernstige en/of acute case van grensoverschrijdend gedrag, die een impact heeft op een grote(re) groep betrokkenen? Betrek dan niet alleen de API's, maar ook een bovo of coördinator.
=> Zijn de API's (even) niet bereikbaar? Probeer dan zelf de eerste opvang van de melding te verzorgen. Bij het hoofdstuk 'Grensoverschrijdend gedrag' in dit crisisplan (p. 27) vind je hiervoor handige info en leidraden, alsook in het mapje 'Eerste Hulp bij API' in de adminmap op Sharepoint. Zodra de API's op de hoogte zijn, nemen ze de case van je over.

Informeer sowieso de API's over de melding die er was (ook als ze niet betrokken hoefden te worden). Zij hoeven geen namen, afdeling, … te weten. Wat wel belangrijk is om te weten, is het soort melding die er was: pesten, agressie, seksueel grensoverschrijdend gedrag, discriminatie, eventueel met een beknopte omschrijving van wat er voorviel en wat er ondernomen is om de situatie te verhelpen. De API's bekijken elk werkjaar, samen met de API-denkgroep, wat leeft binnen JNM. Zo kunnen ze niet alleen inzetten op een reactiebeleid, maar ook op preventieve acties.

3. 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) 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):

- Bekijk of het nodig is om samen ter plaatste te gaan.

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

STAP 3: 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, kan je er goed aan doen 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…

Voor verdere stappen: zie ook hoofdstuk 4 (wie doet wat bij een crisis) en hoofdstuk 5 (communicatieplan).

STAP 4: Betrek (indien nodig) DSI

Contacteer indien nodig DSI via het nummer 105. Dit kan zowel overdag als 's nachts en het binnen- of buitenland.

Bij een schokkende gebeurtenis of ramp, waarvoor je jezelf niet voldoende opgeleid voelt, kan je beroep doen op DSI of Dringende Sociale Interventie. Dit zijn hulpverleners van het Rode Kruis. De 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.

Enkel de betrokkene (ter plaatse) of een bovo/coördinator (de crisisverantwoordelijke) kan de DSI-oproep doen. 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 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 (superadmin). 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?

4. WIE DOET WAT BIJ EEN CRISIS?

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.

VRIJWILLIGER TER PLAATSE

Steeds neemt één iemand de verantwoordelijkheid op ter plaatse, zodat de (interne) communicatie duidelijk kan verlopen. 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 interessant 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. Als je met meerderen aanwezig bent, geef je duidelijke instructies aan je mede-begeleiding. Wees kordaat 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.44).

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.
        i. Check of de persoon die je belt, ook veilig kan bellen
        ii. 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 plaatste 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 hun 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. 49) 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 6 “nazorg”, p. 18).
- Verzorg de evaluatie (zie hoofdstuk 7 “evaluatie”, p. 18).

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 5.
- 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.

5. COMMUNICATIEPLAN

Crisiscommunicatie verschilt in wezen niet van andere vormen van communicatie. Ze is alleen veel intensiever, veel complexer en vindt meestal plaats in een sfeer van grote (emotionele) druk.

Afhankelijk van de situatie zijn er **verschillende publieksgroepen of betrokkenen** die een bepaalde vorm van communicatie nodig hebben:

- De leden die betrokken waren bij de crisis of het hebben zien gebeuren
- De andere deelnemers die mee zijn op kamp/activiteit
- De andere KC-leden/afdelingsbestuur die niet aanwezig waren
- De rest van JNM
- Ouders van leden
- Pers en media, lokaal en nationaal
- Ook het sociaal netwerk rond de groep (Natuurpunt, de plaatselijke overheid...) kan in bepaalde crises een publieksgroep zijn
- Externe betrokkenen
- Verzekering
- Bij buitenlandse initiatieven dient ook de Belgische ambassade op de hoogte te worden gebracht van een ernstig voorval.

De belangrijkste doelgroepen zijn uiteraard de slachtoffers, de ouders/voogden, de bredere buitenwereld en de pers. Op deze doelgroepen wordt hieronder dieper ingegaan.

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 crisiscommunicatieplan op voorhand eens door.
    - Zorg, bij zware crisissen, voor een flexibel en snel inzetbaar crisis(communicatie)team (bestaande uit bovo-comm, cover, communicatiemedewerker, zie deeltje crisiscommunicator in hoofdstuk 4).
    - Zorg direct voor een crisiscommunicator en laat die ook het crisiscommunicatieplan op voorhand doornemen.
    - Statements, persberichten, tweets … kunnen ook voorbereid worden.
    - Tijdens de crisis zullen betrokken partijen (crisisverantwoordelijke, crisiscommunicator, en eventueel de crisiscommunicatiecel) permanent in contact moeten blijven met elkaar en de communicatiestrategie bijsturen waar nodig.

DE CRISISCOMMUNICATOR

Zie hiervoor ook hoofdstuk 3 (aanpak van een crisis: een stappenplan – stap 3) en hoofdstuk 4.

Om een standpunt naar buiten te brengen, duid je best een crisiscommunicator/woordvoerder aan. Indien mogelijk zal die taak als eerste worden ingevuld door de bovo-comm (de bondstopper die verantwoordelijk is voor het communicatiebeleid). 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 standpunt van de groep waarover samen overlegd werd met het Bestuur, het personeel en de betrokkenen. Je doet er ook goed aan om als crisiscommunicator een persoon te kiezen die **rustig** kan **blijven**, en die objectief het standpunt van de groep kan vertolken naar verschillende publieksgroepen. Iemand die zich behoorlijk kan uitdrukken is natuurlijk aangewezen.

Het is dan de taak van de crisiscommunicator het standpunt van JNM klaar en duidelijk te vertolken naar de rest van de groep, ouders, pers, etc. De crisiscommunicator **kan altijd weigeren** of "geen commentaar" geven, maar je zegt dan best wel wanneer je wel kan/zal antwoorden (bijvoorbeeld na een onderzoek van de politiediensten of na intern overleg). Dat is altijd beter dan foutieve informatie door te spelen.

De rest van de groep moet consequent **naar de crisiscommunicator** verwijzen wanneer zij vragen voorgeschoteld 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. Bijvoorbeeld door er in een drugszaak of bij diefstal voor te zorgen dat de betrokkene niet onnodig wordt aangesproken of dat een van pedofilie beschuldigde leider geen pers over de vloer krijgt. Bij dergelijke situaties is het noodzakelijk om (vermeende) betrokkenen te beschermen tegen een al te snel oordeel; best bespreek je de aanpak hiervan met een deskundige hulpverlener of externe expert.

Maak als crisiscommunicator onmiddellijk duidelijk wat je standpunt is en zorg ervoor dat er **niemand gaat 'freewheelen'** of op eigen initiatief gaat afwijken van dat standpunt. Bereid jezelf als crisiscommunicator altijd voor op wat je gaat zeggen, zet de essentie eventueel op papier en voorzie mogelijke vragen.

Hier volgen enkele vuistregels voor de crisiscommunicator:

- Zorg ervoor dat je **goed op de hoogte** bent over wat je wel en niet mag/kan/wil vertellen: maak intern duidelijke afspraken over de versie van jullie standpunt.
- Bescherm de **privacy** van de betrokkenen; speel nooit zomaar foto's door aan de pers; geef geen privé-gegevens door (telefoonnummers, adressen), geef niet zomaar namen weg (want dan kunnen contactgegevens in bepaalde gevallen teruggevonden worden).
- Je hoeft zeker **niet onmiddellijk op alle vragen te antwoorden**. Maar zeg er dan wel bij wanneer je wel een antwoord kan geven; hoe minder pers hoeft te gissen, hoe kleiner de kans op geruchtvorming.
- Geef **feitelijke informatie** zonder tegenstrijdigheden. Vertel geen leugens en speculeer niet.
- Vermijd vakjargon en gebruik klare, duidelijke taal.
- Onthoud of **noteer met wie van welke perstitels je gesproken hebt**, om eventueel die personen later opnieuw te contacteren voor bijkomende informatie.
- Zorg ervoor dat je **bereikbaar** bent, tijdens en na de problemen.
- Deel de persberichten op hetzelfde moment als naar buiten ook binnen de organisatie, zodat iedereen intern dezelfde info heeft.

COMMUNICATIE NAAR SLACHTOFFERS

Communiceer in alle omstandigheden altijd eerst naar de nauwe betrokkenen, zoals bijvoorbeeld medebegeleiding, deelnemers of ouders/voogden. Dan pas naar het grotere publiek.

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

- Telefoontjes
- Persoonlijke gesprekken ter plaatse
- E-mails
- Bericht in publicaties (afdelingsboekje/Euglena)

Er zijn enkele belangrijke aandachtpunten 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 van pieper 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 GERICHT AAN ONTVANGERS BUITEN JNM

- Persberichten (zie ook hieronder, bij 'communicatie naar pers en media')
- Informatie op de website
- Communicatie via sociale media (vooral om de informatie op de website te verspreiden)
- Rondzendbrief

We gaan ervan uit dat de noodsituatie nu onder controle is. Je weet wat er gebeurd is, iedereen is in veiligheid. Pas dan ben je eraan toe de buitenwereld te woord te staan. Maar crisissen kunnen zich ook in een heel andere sfeer voordoen: bij een crisis zonder noodsituatie is het eveneens van belang om eerst de zaken intern op een rijtje te hebben, voor je extern gaat communiceren. Dat is zo als je te maken krijgt met zware kritiek op je beleid, op de kwaliteit van je infrastructuur, op je besteding van gelden, op je begeleidershouding of als je af moet rekenen met een onverwachte aanval van actiegroepen op jullie werking.

<u>Aanpak</u>

Breng de situatie in kaart, maak een inventaris van de gebeurtenissen. Ga onder andere na wat op het eerste gezicht de aanleiding was. Hoe komt het dat dit is kunnen gebeuren?

Spreek hierover met elkaar, met alle betrokkenen die dat op dat moment kunnen. Zo voorkom je uiteenlopende versies van de feiten. "Wij liepen op de berm" versus "er was geen berm." Stel een argumentatie op en spreek af welk standpunt je in eerste instantie naar buiten zal brengen. Let wel, verzin geen onwaarheden! Als je bewust foutieve zaken naar voren brengt, om zo je eigen fouten te verbergen, maak je de zaken alleen maar ingewikkelder en werk je jezelf in nog meer in de nesten.

COMMUNICATIE NAAR PERS & MEDIA

- Persberichten (ev. recht op antwoord)
- Interviews

Onder de media verstaan we hier de media die zelf spontaan geïnteresseerd afkomen op de feiten. Als groep stappen we zelf liever niet naar de pers, omdat de pers een crisis uitvergroot en de communicatie bemoeilijkt. Wanneer een groep in crisis zelf amper over gegevens beschikt, willen journalisten meestal toch een hapklaar antwoord. Als je in een crisissituatie uitzonderlijk toch zelf contact opneemt met de pers, is dat enkel om een eerder verschenen bericht te corrigeren. Indien nodig kan dat met een Recht op Antwoord (een rechtzetting of aanvulling op een verschenen artikel), hoewel dat niet eenvoudig verkregen wordt en niet altijd verstandig is omdat je dan vaak weer "olie op het vuur" giet.

Contact met de pers gaat over het algemeen op twee manieren, met een persbericht of met interviews.

Persberichten:

- 1 persbericht = 1 onderwerp = 1 boodschap.
- Wees duidelijk en informatief.
- Gebruik de conventies van een persbericht. De kans is dan groter dat de pers het integraal overneemt in plaats van een eigen versie te maken waar je minder controle over hebt. Meer info over die conventies en over hoe je een goed persbericht schrijft, vind je op www.jnm.be/pers.
- Formuleer een titel die je hoofdboodschap bevat
- Zorg ervoor dat iedereen de woorden begrijpt die je gebruikt
- Vermijd jargon en vervelende "vaktaal" of woorden specifiek aan de organisatie (bv. ini's, piepers)
- Let op in welke context je sommige woorden gebruikt. Denk na over hoe je boodschap geïnterpreteerd kan worden
- Bied woordvoerders aan: geef naam en contactgegevens van de persoon die namens JNM de pers te woord wil staan (veelal de crisiscommunicator)

Interview:

- 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.
- Zorg dat de boodschap helder is en niet te lang.
- Beperk je tot de waarheid en houd je aan de feiten.
- Wees niet te koel, toon wel betrokkenheid maar beperk emoties.
- Toon zelfvertrouwen!
- Oefen! Laat iemand anders journalist spelen en bedenkt voorbeeldvragen.

Bij ongelukken met ernstige schade is de nationale pers meestal snel op de hoogte en erg geïnteresseerd. Daarom mag je het belang van een heldere en eenduidige communicatie van bij het begin niet onderschatten.
Zeker als er gewonden –of in het ergste geval doden– zijn gevallen, is het belangrijk om zo snel mogelijk de familie te informeren, om te vermijden dat gezinsleden het slechte nieuws via derden of via de media moeten vernemen.

We mogen in dit alles het onderscheid tussen de lokale en nationale pers, en tussen serieuze bladen en sensatiekranten, niet uit het oog verliezen. Lokale pers en sensatiebladen zijn meestal vooral geïnteresseerd in de spektakelwaarde van een crisis. Nationale pers zal ook graag algemenere duiding geven: wat is de verantwoordelijkheid van jongeren in leiding, hoe veilig zijn de Vlaamse wegen, rijden buschauffeurs volgens het boekje...?

Vlak na de crisis is dikwijls niet meteen duidelijk wat er aan de hand is. Toch moet de communicatie gestart worden direct nadat de eventuele noodsituatie is beveiligd. Journalisten wachten niet met bellen of langskomen tot alle feiten geanalyseerd zijn. Bij de aanvang van de informatiestroom is het belangrijk enkel de feiten weer te geven aan de pers, zonder eigen interpretaties. Beschuldig bijvoorbeeld de chauffeur niet van roekeloos gedrag, maar beschrijf hoe de wagen over de weg slingerde, snel optrok, met aangeslagen ruiten reed... Beschrijf de situaties uiterst objectief. Het is niet aan jou om te oordelen of te veroordelen.

Een tweede fase volgt enkele dagen later, dan wordt er dieper ingegaan op de feiten. Hierop kan je je goed voorbereiden. Lokale pers kan eventueel zelf te woord gestaan worden door een begeleider ter plaatse. Een '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.

Het grote publiek dat door de nationale pers van de crisis op de hoogte werd gebracht, verwacht dat een crisis snel onder controle is. Het probleem moet worden aangepakt en opgelost, en de oorzaken moeten worden vastgesteld, zodat herhaling kan worden voorkomen. Wordt aan dit verwachtingspatroon niet voldaan, dan ontstaat het beeld van een organisatie die de crisis over zichzelf heeft afgeroepen, door onkunde, of door onzorgvuldigheid en een gebrek aan verantwoordelijkheidsgevoel. De crisiscommunicator speelt hier natuurlijk de belangrijkste rol.

Er is uitgebreide informatie beschikbaar over perscommunicatie op de website via www.jnm.be/pers

6. NAZORG

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).

Ook ouders en voogden verdienen nazorg. Tonen dat er nog steeds aan de situatie gewerkt wordt en dat er maatregelen zijn genomen om herhalingen te vermijden is van groot belang om het vertrouwen van ouders terug te winnen.

Verder dienen de verzekeringsdossiers goed opgevolgd worden. Krantenknipsels en mediafragmenten worden best bijgehouden, eventueel voor een "recht op antwoord".

7. EVALUATIE

En als laatste moeten we ons dan afvragen wat we uit de crisis hebben geleerd. De hele crisis moet geëvalueerd worden door de betrokken partijen (crisisverantwoordelijke, -coördinator, -communicator, slachtoffers, vrijwilligers, bestuur of MO en personeelsleden) zodat de kans op een herhaling ervan miniem

is. Indien nodig passen we de afspraken in de groep aan, bijvoorbeeld door er voortaan voor te zorgen dat er op kamp steeds twee leiders met een rijbewijs volledig nuchter blijven i.p.v. de daarvoor geldende afspraak dat één persoon wel zou volstaan.

En omdat een woordje van dank steeds welkom is, probeer je er best nog eentje te bezorgen bij de externe hulpdiensten en alle andere mensen die er voor je waren.

8. SPECIFIEKE CRISISSITUATIES

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 extreem 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 => 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. 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. 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 => 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. 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

1. Ondersteun de crisiscoördinator.
2. Breng het MO en het Bestuur op de hoogte.
3. 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
4. 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 hun 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 hun 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 overstuur 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.
      a. Verwanten hebben in de eerste plaats nood aan info (Wat is er gebeurd? Wie is er allemaal betrokken? Welke hulpverlening wordt er aangeboden?)
      b. Verwanten kunnen kiezen: blijven ze wachten op extra informatie of gaan ze naar huis?
      c. Als ze blijven wachten, besteed dan extra aandacht aan:
         i. **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
         ii. **Informatie geven: h**et is normaal dat je in het begin slechts over beperkte informatie bezit.
         iii. **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.

iv. **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.

GRENSOVERSCHRIJDEND 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 admin-map 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 betrekt, 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. De begeleider blijft best rustig, zonder geschoktheid of paniek te laten zien, en probeert te luisteren naar de betrokkene, en die het gevoel te geven er niet alleen voor te staan. (Voor meer tips over gesprekken bij zelfbeschadiging, zie https://www.grenswijs.be/omgaan-met-zelfbeschadiging).
   2. 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.
   3. 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.
   4. Vraag of vrijwilliger wil dat de API's contact opnemen.
   5. 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.
   6. 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 groepsgesprek 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.

Criterium	Groen	Geel	Rood	Zwart
Toestemming	Er is een akkoord gecommuniceerd.	Er is geen duidelijke wederzijdse toestemming.	Er is een duidelijke afwijzing.	Er is een duidelijke (herhaalde) afwijzing.
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.	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.
Gelijkwaardigheid	De betrokkenen zijn gelijkwaardig op het vlak van ontwikkeling, leeftijd, macht of aantal.	Er is een lichte ongelijkwaardig-heid op het vlak van leeftijd, ontwikkeling, macht of aantal.	Er is grote ongelijkwaardig-heid op het vlak van leeftijd, ontwikkeling, macht of aantal.	Er is een zeer grote ongelijkwaardig-heid 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.	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.
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.	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.
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.	Er is een reëel risico op negatieve schadelijke gevolgen voor de betrokkenen.	Er is een groot risico op negatieve schadelijke gevolgen voor de betrokkenen.

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.

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 Maandagoverleg 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**
   1. 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.
   2. 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.
   3. Zorg, in samenwerking met het Maandagoverleg, 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 "aanvullende maatregelen" onder de zwarte vlag.

c. **Maandagoverleg**
   1. Het Maandagoverleg 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 Maandagoverleg 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 aangewezen. 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. Zorg, in samenwerking met het Maandagoverleg, 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 hieronder.

c. **Maandagoverleg**
    1. Het Maandagoverleg 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 Maandagoverleg de verdere contacten opvolgen. Ook als er verder contact nodig is met de ouders/voogden van het slachtoffer, kan dat door het Maandagoverleg 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/nl).
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?

PANIEKAANVALLEN EN HALLUCINATIES

Wat doet de vrijwilliger ter plaatse:

- Probeer de betrokkene rust en ruimte te geven, en liefst even af te zonderen van de groep.
- Blijf zelf rustig en probeer op de betrokkene in te praten (zie hieronder bij 'noodtelefoon').

Wie lost dit op op het bondssecretariaat:

- Luister naar de vrijwilliger. Laat een begeleider waar de betrokkene een goede band mee heeft inpraten op de persoon:
    - Benadruk dat ze veilig zijn en dat je bij hen bent en blijft tot het over is
    - Probeer geen praktische oplossingen voor te stellen of rationele gesprekken te voeren tijdens de paniekaanval/hallucinatie: de betrokkene kan op dat moment zelf niet goed nadenken of antwoorden. Maak ruimte voor de emoties (de angst/paniek), laat ze er zijn.
    - Bij hyperventilatie: probeer de persoon te begeleiden bij het vertragen van diens ademhaling (doe bijvoorbeeld zelf mee, 'in...uit... in... uit')
    - Gebruik eventueel de '5-4-3-2-1'-techniek: vraag de persoon 5 dingen te benoemen die die ziet, 4 dingen die die voelt, 3 dingen die die hoort, 2 dingen die die ruikt, en 1 ding dat die proeft. Zo kan de persoon terug focussen op diens (veilige) fysieke omgeving, in plaats van de mentale angst/paniek/waanbeelden.
- Adviseer de vrijwilliger om, na de paniekaanval, een gesprekje te voeren met de betrokkene:
    - Wat triggerde de paniekaanval? Hoe kunnen we die triggers zoveel mogelijk vermijden?
    - Wat heeft de betrokkene graag dat omstaanders doen als er een nieuwe aanval opkomt? Wie blijft best bij hen?
    - Bij aanhoudende paniekaanvallen: contacteer eventueel (in samenspraak met de betrokkene) de ouders/voogden of de API's voor verdere ondersteuning.

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 als 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 de 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 Maandagoverleg 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. **Maandagoverleg**
    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: 1922)
   (Bij inbraak wordt de coördinator ook opgebeld.)

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):

1. 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.
            a. Zone 1: Inkom
            b. Zone 2: Traphal
            c. Zone 3: Keuken
            d. Zone 4: POL
            e. Zone 5: Winkel
            f. Zone 6: 1e verdiep
            g. Zone 7: Zolder
            h. Zone 8: Sabotage
            i. Zone 9: Sabotage Binnensirene
            j. Zone 10: Sabotage Buitensirene
            k. Zone 11: Brandcentrale
            l. Zone 12: Storing Brandcentrale
      ii. Drukknop = iemand heeft op een brandalarmknop in de gang geduwd
         1. Indien de storting op het brandalarm “Drukknop” is, dan moet je de ingedrukte knop resetten, met een sleuteltje aan de onderzijde van het bakje.
   b. Druk op “stop sirene” (uiterst rechts bovenaan) en vervolgens op “reset” (de knop eronder).

2. 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 brandweerlui 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 technieker 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: 1921)
2. En daarna de noodtelefoon: 0486 13 54 20 (beveiligingswachtwoord: 1921)

9. INFORMATIEVE VRAGEN EN KLACHTEN

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 Maandagoverleg 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 Maandagoverleg 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

Soorten klachten

Administratieve klachten

Klachten die snel kunnen opgelost worden, worden afgehandeld door een administratief personeelslid.

Serieuzere administratieve klachten komen terecht bij de AP (Administratieve Ploeg) en die beslist om ze wel of niet door te sturen naar het Maandagoverleg. Het Maandagoverleg beslist of deze klacht wordt besproken met het Bestuur.

Klachten over personeel

Klachten over personeel worden sowieso besproken met het DPB (Dagelijks PersoneelsBestuur). Het DPB beslist of deze klacht wordt besproken met het Bestuur.

Klachten over activiteiten

Gaat het over een nationale activiteit of een afdelingsactiviteit? Als het over een afdelingsactiviteit gaat, beslist het MO of dit besproken moet worden door en/of met het afdelingsbestuur, of met het Bestuur.

Gaar het over grensoverschrijdend gedrag/alcohol en drugs/diefstal: ga naar het juiste hoofdstuk in dit crisisplan.

Kleine klachten: contacteer het administratief personeelslid of de organisator van de activiteit (afhankelijk van de inhoud van de klacht). Het MO wordt op de hoogte gebracht.

Serieuze klachten moeten worden doorgestuurd naar het MO en de Jolotanker. Het MO beslist of deze klacht wordt besproken met het bestuur.

Klachten over kampen

Gaat het over een nationaal kamp of een afdelingskamp? Als het over een afdelingskamp gaat, beslist het MO of dit besproken moet worden door en/of met het afdelingsbestuur, of met het Bestuur.

Gaar het over grensoverschrijdend gedrag/alcohol en drugs/diefstal: ga naar het juiste hoofdstuk in dit crisisplan.

Kleine klachten: naar het administratief personeelslid, kampenteam en het KC.

Serieuze klachten moeten worden doorgestuurd naar het MO, de Jolotanker en het kampenteam. Het Maandagoverleg beslist of deze klacht wordt besproken met het Bestuur.

Klachten over vrijwilligers

Klachten over vrijwilligers worden doorgestuurd naar het MO. Het Maandagoverleg beslist of deze klacht wordt besproken met het Bestuur.

Klachten over inhoud

Klachten over inhoud worden doorgestuurd naar het MO en de betreffende ploeg. Maandagoverleg beslist of deze klacht wordt besproken met het Bestuur.

Schade aan derden

De klacht wordt doorgestuurd naar het administratief personeelslid. Die zorgt dat de verzekering BA (Burgerlijke Aansprakelijkheid) in orde komt. Aks de verzekering niet voldoende is om dit op te lossen, stuurt het administratief personeelslid de klacht door naar het MO. Het MO beslist of deze klacht wordt besproken met het Bestuur.

Schade JNM-materiaal

(Kleine) klachten over kampmateriaal, uitleenmateriaal... komen (eventueel via de jobstudent) terecht bij de uitbater (het personeelslid voor de WiP en PP). Bij grote klachten waarvoor de herstelkosten meer dan 100 euro bedragen, wordt de bovo-ping ingelicht. Die beslist om door te sturen naar het MO en eventueel het Bestuur om advies te vragen.

Schade aan materiaal van een andere JNM'er

Het administratief personeelslid spreekt de mensen aan om een dossier in te dienen bij hun familiale verzekering. Ook de verzekering van de JNM komt tussen (de franchise van de familiale kan hier teruggevraagd worden). Als de verzekering niet voldoende is om dit op te lossen, dan stuurt het administratief personeelslid de info door naar het MO. Het Maandagoverleg beslist of deze klacht wordt besproken met het Bestuur.

Schade aan eigen materiaal

Eigen materiaal is niet verzekerd en dat wordt ook zo gecommuniceerd. Mocht daar een klacht over komen, dan wordt die doorgestuurd naar het Maandagoverleg.

Andere: ....

Andere serieuze klachten worden op het Maandagoverleg besproken die bekijken of het crisisplan moet worden ingeschakeld en of het Bestuur moet worden ingelicht.

10. BIJLAGES

CONTACTGEGEVENS

Bestuur en Personeel JNM

VERZEKERINGEN

Alles wat betreft verzekeringen wordt heel handig uitgelegd op de site.
Kijk hiervoor naar: www.jnm.be/verzekeringen

Voor alle info en hulp rond verzekeringen, contacteer het bondssecretariaat.
09/223 47 81, van 10u00 tot 16u00.

PARTNERS IN CRISIS

Wie?	Hoe contacteren?	Waarvoor contacteren?
Medische spoed-hulpdiensten 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	0900/10.500 www.apotheek.be of www.geowacht.be	Overzicht alle wachtdiensten
Artsen wachtdienst	1733 of www.mediwacht.be	Algemeen nummer om de plaatselijke huisarts van wacht te bereiken, voor niet-dringende en niet-levensbedreigende medische hulp. Werkt al in grote delen van België. Website met wachtdiensten (niet volledig).
Tandartsen wachtdienst	0903/399.69 www.tandarts.be	Overzicht alle wachtdiensten
Anti – Gif	070/245.245	Vergiftiging (24/7 bereikbaar)
Child Focus	116000 24/7 dringende zaken 02/475.44.11 niet dringende zaken www.childfocus.be	Voor het melden van of vragen over een verdwijning, ontvoering of seksueel misbruik
DOC-stop	0800/2123 2123 of 3225.18.21.23 www.docstop.be	Blokkeren van Belgische paspoorten, ID's of verblijfstitel
Europe direct	0800/67891011 http://www.europe-direct.be ma.-vr. 9-18u	Gratis advies en hulp over je rechten en mogelijkheden als reiziger (geen juridisch advies of klachtendienst)

Civiele bescherming	02/500.26.02 (alg. info.) http://www.civieleveiligheid.be Ma.-vr. 8-18u	Hulp voor bevolking bij rampen en catastrofen
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, grensoverschrijdend 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	Contactgegevens per TEJO-huis: https://tejo.be/vind-een-tejo-huis/lijst/	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 een 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 scrol 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: Telefoonnummer:	
Afdeling	
Groep	Pieper 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 nu?	
Wat gaat er nog gebeuren:	
Contactgegevens familie/ouders:	
Waar zijn de andere leden?	
Verdere afspraken	