

HET CRISISPLAN

Versie 2020 - 2021

Beste lezer

Wat u momenteel in handen heeft is het crisisplan van de JNM.

Voor mensen in nood:

Inhoudstabel op pagina 5.

Handige zoektabel/crisisboom op pagina 6.

Checklist op pagina 44.

Voor mensen die de noodtelefoon in handen hebben of geïnteresseerden: Idealiter lees je dit hele document even door. Het document begint met een inleiding over crisissituaties en een algemene aanpak. Vervolgens worden de taakverdeling en de regels rond de noodtelefoon aangehaald.

Het communicatieplan in hoofdstuk vijf is vooral interessant voor de crisiscommunicator en legt de grootste communicatierichtlijnen vast. Hoofdstuk 6 en 7 behandelen respectievelijk de nazorg van een crisissituatie en de evaluatie achteraf.

Specifieke situaties en TO DO's worden aangehaald in hoofdstuk acht. Dit is het deel waar je direct naar toe kunt grijpen in tijden van nood. Als noodtelefoon zal je in de ergste situaties rechtstreeks crisiscoördinator worden en een crisisverantwoordelijke erbij roepen. Extra hulp kan volgen onder de vorm van een crisiscommunicator of crisiscel.

Het laatste hoofdstuk van dit document behandelt klachten. Klachten komen over het algemeen niet binnen via de noodtelefoon. Maar omdat een ernstige klacht ook een vorm van crisissituatie is hebben we deze hoofdstukken wel toegevoegd.

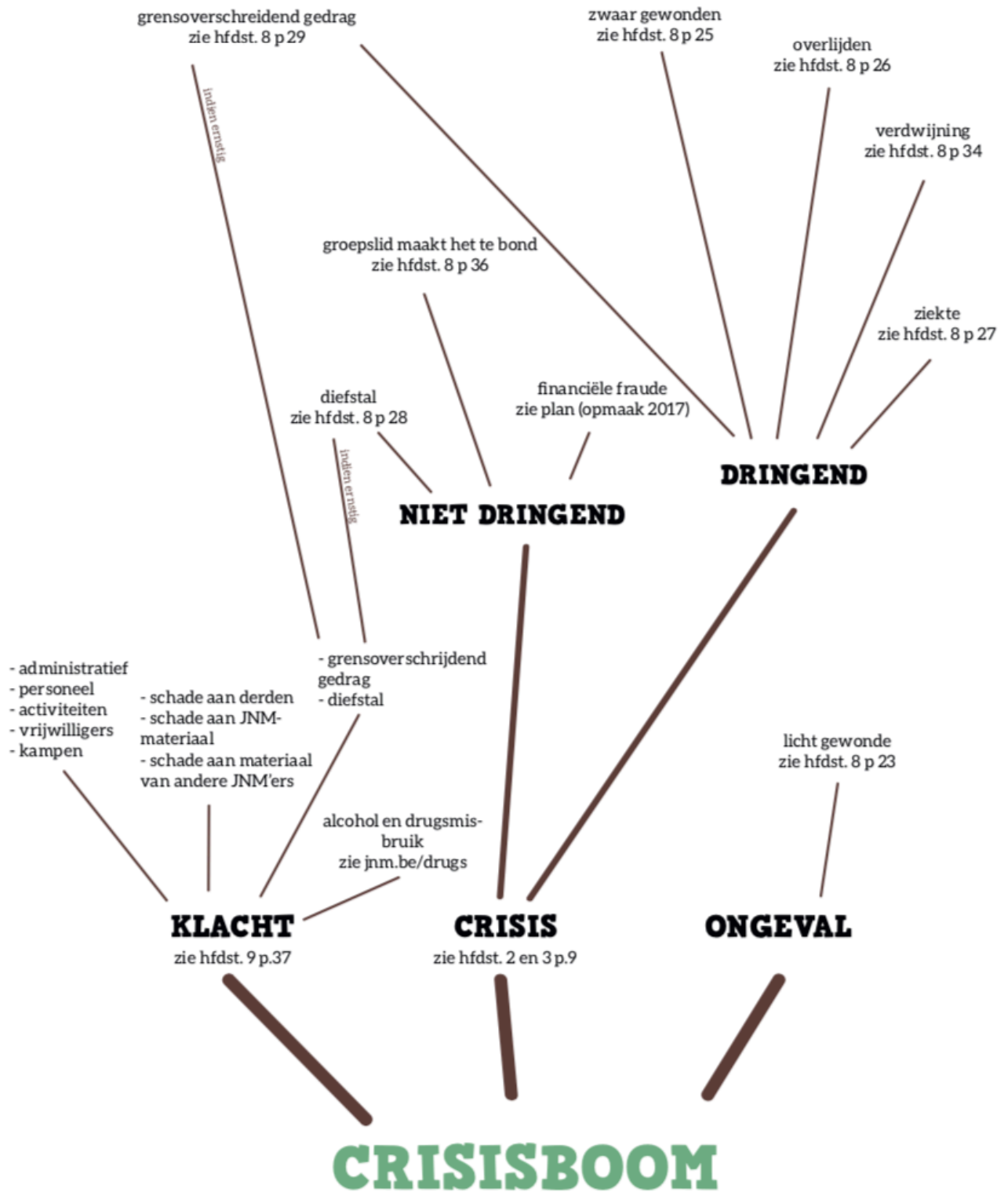
In de bijlages vind je contactgegevens, de checklist en meer informatie over verzekeringen.

Als makers hopen wij dat dit document nooit gebruikt zal moeten worden, maar lees het aandachtig, bel met vragen en bovenal blijf kalm!

Succes

INHOUD

Inhoud	5
1. Inleiding: Wat is een crisis?	8
Crisis met- of zonder noodsituatie	8
Interne en externe oorzaken van een crisis.....	8
Integriteitsschendingen.....	9
2. Aanpak van een crisis.....	9
3. Wie doet wat bij een crisis?	11
Vrijwilliger ter plaatse.....	11
Crisiscoördinator	12
Crisisverantwoordelijke.....	13
Crisiscommunicator	13
Crisiscel.....	14
4. De Noodtelefoon (0486/13 54 20).....	14
Wie houdt de noodtelefoon bij?	15
Regels voor het bijhouden van de permanentiegsn.....	15
Soorten vragen die noodtelefoon kan krijgen.....	15
5. Communicatieplan	17
Communicatierichtlijnen	18
De crisiscommunicator	18
Communicatie naar slachtoffers	19
Communicatie naar andere leden.....	19
Communicatie naar ouders.....	20
Communicatie naar buiten de jnm.....	20
Communicatie naar pers & media.....	20
6. Nazorg	22
7. Evaluatie	22
8. Specifieke crisissituaties	23
Lichtgewonden	23
Zwaargewonden	25
Overlijden.....	26
Ziekte.....	27
Diefstal.....	28
Grensoverschrijdend gedrag	29
Verdwijning	34
Groepslid maakt het te bont	36
9. Klachten	37
10. Bijlages	40
Contactgegevens.....	40
Verzekeringen.....	41
Partners in crisis	42
Checklist.....	46



1. INLEIDING: WAT IS EEN CRISIS?

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

Als er zich een **crisis met noodsituatie** voordoet is het in de eerste plaats belangrijk om de situatie te ontmantelen, om de getroffen leden of materiaal in veiligheid te brengen. Men zal altijd de nooddiensten contacteren bij een noodsituatie.

Voorbeeld

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

Bij een **crisis zonder noodsituatie** is het niet nodig de hulpdiensten te contacteren. Men zal ook hier de situatie moeten ontmantelen maar dit hoeft niet per se in het hier en nu te gebeuren. Doordat er geen acute nood of gevaar is kan je eerst met de betrokken partijen overleggen voor je actie zal ondernemen.

Voorbeeld

- 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.

Bij een **interne oorzaak** ligt de oorsprong van de crisis bij JNM zelf en is onafhankelijk van de context.

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.

Een **externe oorzaak** ligt de oorsprong van de crisis bij derden of overmacht en dus niet bij JNM zelf. Je hebt dit zelf niet in de hand.

Voorbeeld:

- Noodweer dat een kamp vernield.
 - Het wegvallen van subsidies waardoor de werking van je afdeling in gevaar komt.
-

INTEGRITEITSSCHENDINGEN

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

Voorbeeld:

- Een ini die tijdens het kamp aan automutilatie doet.
- Twee begeleiders die met elkaar op de vuist gaan tijdens een activiteit.
- Een instructeur die racistische mopjes maakt, gericht aan het adres van één van de deelnemers.

2. AANPAK VAN EEN CRISIS

Crisissen kunnen op verschillende manieren in de JNM binnenkomen. Sommige ernstige crisissen zonder noodsituatie kunnen via het klachtenformulier binnenkomen of, indien het om een integriteitsschending gaat, via de API's (Aanpreekpunt Persoonlijke Integriteit - api@jnm.be). Noodsituaties zullen echter grotendeels telefonisch het bondssecretariaat bereiken. Dit kan via de vaste lijn (waarbij tijdens kantooruren het personeel hoogstwaarschijnlijk opneemt) of via de noodtelefoon (waarmee een RvB'er of personeelslid 24/24u bereikbaar is, zodat er zeker altijd iemand bereikbaar is, ook tijdens middagpauze's, PO's etc.).

Een situatie waarbij er reëel gevaar is voor de organisatie of de leden van de organisatie moet onmiddellijk worden aangepakt om verdere schade of slachtoffers te voorkomen.

Aanpak

De persoon die de (nood)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 gevraagd moeten worden.
- Vul ondertussen de **checklist** voor een crisissituatie in (pagina 44). Zorg dat je een contactpersoon ter plekke hebt die je kan bereiken.
- Breng de **crisisverantwoordelijke** (bovo) op de hoogte. Indien de bovo niet bereikbaar is, dan bel je in deze volgorde een van de andere bovo's, de coördinator of BOM (gsm-nummers zitten in de eerste bijlage en worden jaarlijks aangepast door de persoon die de noodplansessie geeft op de RvB midweek), pagina 38.
- Indien het om een integriteitsschending gaat, en je hebt het gevoel dat je zelf kan verder helpen, dan mag je dat zeker doen. Heb je het gevoel dat dit jouw petje te boven gaat, dan mag je zeker één van API's contacteren (zie p 38). Wanneer je het gevoel hebt dat de API's best betrokken worden, laat je dit aan de beller weten. Vraag met welke API die het liefst contact heeft zodat die API kan terugbellen. Er is ook een back-up-lijst voor als de API's niet bereikbaar zijn. Je vraagt best ook aan de persoon in kwestie wie van de back-up-lijst het best terugbelt, indien de API's niet bereikbaar zijn (zie p 38). Ga altijd integer en discreet te werk.

Licht sowieso de API's in van de melding die er was. 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. De API's bekijken elk werkjaar, samen met de API-denkgroep, wat leeft binnen JNM. Zo kunnen we, naast op een reactiebeleid, ook inzetten op preventieve acties.

Van zodra de **Crisisverantwoordelijke** op de hoogte is, zullen de meeste taken door hem/haar 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 plaatste.
 - Bied hulp waar nodig.
 - Maak afspraken voor verdere opvolging.
- Spreek af wie gebeld moet worden en wie belt:
- Ga na of een crisiscommunicator nodig is.
 - Crisiscommunicator (bovo-comm, indien deze niet al crisiscoördinator of crisisverantwoordelijke is, indien niet bereikbaar de Cover of het communicatiepersoneelslid).
 - De crisiscommunicator kan altijd advies inwinnen bij de Cover of het communicatiepersoneelslid. Beiden kunnen ook betrokken worden bij de crisiscommunicatie.
 - Maak afspraken wat er met de pers moet gebeuren.
 - Scherm de groep zoveel mogelijk af van de pers.
 - Bekijk of andere communicatie nodig is, ouders, buurtbewoners...
- Stel indien nodig een crisiscel samen, zorg goed voor elkaar en het crisisteam, zorg dat iedereen, ook jijzelf, op tijd even pauze neemt.
- Contacteer indien nodig DSI: 015/44.35.00 (tijdens kantooruren) of 015/44.34.94 (permanentielijn).

DSI staat voor Dringende Sociale Interventie. Dit is een dienst voor sociale hulp die optreedt bij rampen en zich vooral richt op de wonden die je niet kunt zien. DSI heeft oog voor alle betrokkenen van een ramp, dus naast de gewonden zorgen ze ook voor de niet-gewonde slachtoffers, familieleden, verwanten...

DSI-vrijwilligers zorgen voor het onthaal en de begeleiding van de slachtoffers. Ook het verzamelen, verwerken en verspreiden van informatie over de identiteit en de locatie van slachtoffers behoort tot hun taak. DSI biedt ook psychosociale hulp op vraag van organisaties na een ongeval of een andere schokkende gebeurtenis (overval, zelfmoord...)

Sociale en administratieve hulp bij rampen
DSI werkt met twee groepen medewerkers. Er zijn de sociaal, psychologisch of pedagogisch gediplomeerden en er zijn de administratieve krachten. De eerste groep staat in voor de contacten met de slachtoffers. De andere groep verwerkt de identiteitsgegevens en verzorgt de administratieve ondersteuning in de crisiscellen.
- Breng het MO of RvB (naargelang de situatie) op de hoogte. Bespreek wat er nog moet gebeuren, zowel onmiddellijk als voor de nazorg.

- Contacteer het personeelslid verantwoordelijk voor verzekeringen (Financieel-administratief medewerker). Dit kan meestal wachten tot de volgende werkdag.
- 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/....
- 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?

3. WIE DOET WAT BIJ EEN CRISIS?

Vrijwilliger ter plaatse: brengt iedereen in veiligheid, houdt overzicht en belt de noodtelefoon.

Crisiscoördinator: rechtstreeks contactpersoon, verzamelpunt van informatie.

Crisisverantwoordelijke: heeft verantwoordelijkheid, houdt overzicht en schakelt hulp in.

Crisiscommunicator: behandelt interne en externe communicatie, is woordvoerder.

Crisiscel: ondersteunt waar nodig en helpt logistiek, meestal enkele personen.

VRIJWILLIGER TER PLAATSE

Meestal kampvoorzitter, activiteitenverantwoordelijke of ervaren begeleider ter plaatse. Steeds neemt één iemand de verantwoordelijkheid op ter plaatse, zodat de (interne) communicatie duidelijk kan verlopen.

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. Indien nog steeds gevaar dreigt dien je eerst de omstaanders in veiligheid te brengen alvorens de slachtoffers hulp te bieden. Indien je met meerdere aanwezig bent geef je duidelijke instructies aan je mede-begeleiding. Wees kortdaat en geef duidelijke instructies zonder daarbij te roepen.

- Verwittig zo snel mogelijk de **hulpdiensten**

Vertel hen 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 voor heeft gedaan. Zorg dat er ook voor hen begeleiding is en blijf praten met wie over zijn toeren is. Laat niemand aan zijn lot over.

- Verleen **EHBO** waar nodig
- Verlies de **getuigen** niet uit het oog

Vraag aan de getuigen om aanwezig te blijven tot als de hulpdiensten aangekomen zijn. Als dit niet gaat noteer dan hun contactgegevens.

- Bel naar de **noodtelefoon (0486/13 54 20)**

Doorgeven van belangrijke informatie aan de crisiscoördinator (bondssecretariaat of noodtelefoon). Zie checklist in de bijlage (p.44).

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

- Informeer

- a. 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. In het ideale geval wordt dit gedaan door 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.

- b. Pers

Neem zelf geen contact op met de pers. Dit is een taak voor de crisiscommunicator.

- Vang ander leden en leiding ter plaatse op.
- Zorg voor nazorg.

CRISISCOÖRDINATOR

De persoon die de noodtelefoon of de telefoon op het bondssec opneemt is automatisch crisiscoördinator deze wordt een rechtstreeks contactpersoon voor de vrijwilliger(s) ter plaatse.

Kerntaak:

- Beslis **wie wanneer moet worden ingelicht** en wat er moet gebeuren.
- Check of iedereen **veilig** is, luister naar hun verhaal en stel hun gerust.
- Check of er aanvullende hulpdiensten gevraagd moeten worden.
- Vul ondertussen de **checklist** voor een crisissituatie in (bijlage p.44). Zorg dat je een contactpersoon ter plekke hebt die je kan bereiken.
- Verzamel alle nuttige informatie en speel deze door aan de betreffende personen.
- Verzamel de inkomende vragen en zoekt hierop een antwoord bij de juiste persoon.
- **Verwittig de crisisverantwoordelijke.**

Andere taken i.s.m. de crisisverantwoordelijke:

- Roep indien nodig crisiscel samen.
- Beslis welke ondersteuning nog nodig is, en schakel deze al dan niet in.
- Werk nauw samen met crisisverantwoordelijke en crisiscel.
- Beslis wie er wanneer moet worden ingelicht .
- Ga indien nodig ter plaatse.

CRISISVERANTWOORDELIJKE

De persoon die samen met de crisiscoördinator de situatie leidt. Dit zijn eerst de bovo, indien niet bereikbaar de coördinator of BOM.

Kerntaak:

- Hou **eindverantwoordelijkheid**.
- Hou te allen tijde het **overzicht** en rust (zorg dat iedereen, ook jezelf, op tijd pauze neemt).
- Breng het MO of RVB (naargelang de situatie) op de hoogte.
- Ondersteun de crisiscoördinator.
- Licht en schakel personeelsleden en/of bestuursleden (managementteam) in.
- Maak **afspraken** met de crisiscommunicator over **communicatie**, pers en media.
- Zorg voor nazorg (zie hoofdstuk nazorg).
- Verzorg de evaluatie (zie hoofdstuk evaluatie).

Andere taken i.s.m. de crisiscoördinator:

- Stem indien nodig een slachtofferbegeleidingsteam samen.
- Roep indien nodig een crisiscel samen.
- Beslis welke ondersteuning nog verder nodig is, en schakel deze al dan niet in.
- Laat het contact met de vrijwilliger ter plaatse best over aan de crisiscoördinator.
- Werk nauw samen met crisiscoördinator en crisiscel.
- Ga indien nodig ter plaatse.

CRISISCOMMUNICATOR

De woordvoerder en communicatieverantwoordelijke. Dit is eerst de bovo-comm (de bondstopper die verantwoordelijk is voor het communicatiebeleid), indien niet bereikbaar of indien deze nog geen coördinator of verantwoordelijk is, het Communicatiepersoneelslid of één van de bovo's indien deze nog geen coördinator of verantwoordelijke zijn.

Kerntaak:

- Wees verantwoordelijk voor **interne communicatie** naar slachtoffers, andere deelnemers, leden en ouders.
 - De crisiscommunicator kan dit zelf doen, of iemand zoeken die dit kan/wil. Zorg ook dat deze ouders een contactpersoon krijgen om aan te spreken (naam, gsm nr.)
- Is **woordvoerder**, persverantwoordelijke en communicatieverantwoordelijke.
 - Voor uitleg zie communicatieplan, hoofdstuk 5
- Verzorg alle perscontacten.
- Verzorg communicatie naar de buitenwereld.

- Faciliteer hoe er geïnformeerd wordt.

Andere taken:

- Werk samen met de crisiscel 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. Hier zitten dat bovo-comm, cover en communicatiemedewerker in.

CRISISCEL

Ondersteunende personeelsleden en andere RvB'ers die kunnen helpen

Kerntaak:

- Zorg voor de **algemene ondersteuning** van de crisissituatie.
- Wees verantwoordelijk voor de logistieke ondersteuning.
- Wees verantwoordelijk voor ondersteuning crisiscoördinator, crisisverantwoordelijke en crisiscommunicator.
- Wees verantwoordelijk voor beheer en administratie juridische verzekeringstechnische bijstand.
- Schakel en licht alle andere personeelsleden van de organisatie in.
- Licht eventueel (in samenwerking met crisiscommunicator) de ouders van niet gewonden of zeer licht gewonden in.
- Ga indien nodig mee ter plaatse.

4. DE NOODTELEFOON (0486/13 54 20)

Om extreme noodsituaties te allen tijde te kunnen opvangen heeft de JNM beslist om een noodtelefoon in te stellen. Een nummer dat dag en nacht bereikbaar is voor zowel ouders, leden als begeleiders bij crisissituaties.

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, in de zomervakantie is dit 1 week.

Dit is de link met de verdeling van de planning van de noodtelefoon:

https://jeugdnatuurmilieu.sharepoint.com/:x:/r/sites/RvB/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B85A930E3-7C58-4DAA-A5A7-704A9DC28CDF%7D&file=Verdeling%20Noodtelefoon%20JNM.xlsx&action=default&mobileredirect=true&DefaultItemOpen=1

De noodtelefoon is een fysieke gsm die van persoon tot persoon samen met de oplader (én het crisisplan!) wordt doorgegeven tussen personen. Het personeel is verantwoordelijk voor het aanpassen van de planning terwijl zowel de gever als de ontvanger verantwoordelijk zijn over de overdracht.

De persoon die de permanentie heeft, heeft ook steeds het crisisplan bij de hand. Daarin staat alle noodzakelijke informatie om op een gepaste en volledige manier te reageren bij een crisis. (Checklist, telefoonnummers, stappenplan ...)

WIE HOUDT DE NOODTELEFOON BIJ?

Alle personeels- en RVB-leden worden gevraagd hem af en toe bij te houden. Wel kunnen we niemand hiertoe verplichten.

Een jaarplanning wordt vastgelegd op de RvB-midweek tot de RvB-midweek het jaar daarop. Belangrijk is om deze op te maken in samenwerking met personeelsleden aangezien beide in de planning moeten worden ingerekend.

REGELS VOOR HET BIJHOUDEN VAN DE PERMANENTIEGSM

- 24/7: de persoon van permanentie zorgt ervoor dat hij/zij steeds bereikbaar is en snel terugbelt bij het krijgen van een voicemail
- Nuchter zijn
- In het land blijven
- Internet beschikbaar hebben
- Per periode van 2 weken, één week in de zomervakantie
- Crisisplan bij de hand

SOORTEN VRAGEN DIE NOODTELEFOON KAN KRIJGEN

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

Informatieve vragen

Wat?

Vragen over de dagdagelijkse 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 ze 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 kunnen ze nu al het volgende doen:

- Alles goed documenteren door het nemen van foto's
- 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
- Dokter: laat het doktersattest (onderdeel van het verzekeringsformulier) invullen door de behandelende geneesheer

Een brandmelding in het bondssec

Soms gaat het brandalarm per ongeluk af, in dat geval wordt er een automatische meldkamer op de hoogte gebracht en komt de brandweer automatisch (wat veel geld kost als ze voor niks uitrukken).

Als de meldkamer in actie schiet bellen zij:

1. 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 dus het beveiligingswachtwoord doorgeven, pas daarna kun je de oproep naar de brandweer stopzetten als je ZEKER weet dat het brandalarm per ongeluk afging. Als er echt brand is in het bondssec laat je uiteraard begaan.

Daarna moet het brandalarm uitgeschakeld worden via het volgen van volgende stappen:

3. Op brandalarm toestel in de ingang van het secretariaat:
 - a. Op het scherm zie je de storing:
 - i. Detect = een sensor geeft melding, dus is ergens rook
→ Ga kijken welke sensor alarm geeft. Dit betekent dat je letterlijk naar alle sensoren moet gaan kijken om te zien welke rood knippert. (Vergeet de kelder niet, die sensoren mankeren soms door het teveel aan stof → indien het deze is: geef door aan een personeelslid en vraag om hem te vervangen)
 - ii. Drukknop = iemand heeft op een brandalarm knop in de gang gedruwd
 - b. Druk op stop sirene en vervolgens op reset.

Indien de storing op het brandalarm "Drukknop" is, dan moet je de ingedrukte knop resetten, met een sleuteltje aan de onderzijde van het bakje.

Als noodtelefoon ben je uiteraard niet altijd in Gent, probeer in dat geval zo snel mogelijk een persoon (RvB, gewoon lid, ...) te vinden die het alarm fysiek kan komen afzetten. Het alarm laten loeien is geen optie.

→ Kan je niet heel snel op het bondssec geraken (en vind je niemand die dat kan) laat dan de brandweer komen!

Klachten

Wat?

Sinds maart '16 heeft de JNM een nieuwe klachtenprocedure voor ernstige klachten

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 onder contact => klachtenformulier. De coördinator krijgt een melding wanneer een klacht wordt ingediend. Vanaf daar wordt de klacht door de bevoegde personen verwerkt.

Indien deze persoon per se zijn klacht telefonisch wil mededelen vul je zelf de vragen in die op het klachtenformulier staan:

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=36IAKbQq8kC0UBgZ7Q9XAlfh0X0pC31BqF_OBUUkfetUNUo3MEszU1k4Q0hSMEk5Mk5JT0dBSEsxWSQIQCN0PWcu

Indien het onderwerp van de klacht nog steeds aan de gang is zullen we deze gelijkaardig oplossen zoals een crisis.

Aanpakken en geruststellen.

Voor meer informatie kijk naar de bijlage: klachten

Probleemsituaties in groepen

Wat?

Conflict, ruzie of problemen binnen een groep intern of tussen JNM en derden. Er is in dit geval **geen** sprake van een crisis die onmiddellijk opgelost moet worden.

Aanpak

Biedt in de eerste plaats een luisterend oor. Noteer de informatie die je krijgt. Daarna kan je informatie opzoeken, doorverwijzen naar de bovo, terugbellen, concrete informatie geven.

Crisissituatie

Zie hoofdstuk 2 en 3

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.

Publieksgroepen

Al naargelang de situatie zijn er verschillende publieksgroepen:

- 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 de 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
- Bij buitenlandse initiatieven dient ook de Belgische ambassade op de hoogte te worden gebracht van een ernstig voorval.
http://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/ambassades_en_consulaten/belgische_ambassades_en_consulaten_in_het_buitenland
- Verzekering

Andere wegen

Los van pers en media kan het aangewezen zijn om via andere kanalen te communiceren met publieksgroepen die betrokken zijn bij een crisis in je groep. Dit kan via verschillende strategieën:

- Een omzendbrief als verduidelijkende informatie, toelichting, oproep, rechtzetting, ...
 - Het afdelingstijdschrift
 - Een ouderavond.
 - Een 'open' activiteit waarop je buitenstaanders inviteert
 - Een website of de facebook van een groep
 - Persoonlijk contact, ouderbezoek, uitnodiging voor een onderhoud
-

Zorg ervoor dat dergelijke voorlichting steeds kadert binnen een plan. Het is zinvol om ook deze vormen van communicatie stelselmatig aan te pakken met een timing en een doelpubliek voor ogen. Bij deze 'actie' is het eveneens nodig vooraf duidelijke afspraken te maken over standpuntinname en woordvoerderschap.

COMMUNICATIERICHTLIJNEN

- Geef te allen tijde **juiste informatie**; wees transparant.
 - Informeer en/of communiceer eerst naar de nauwe betrokkene van de crisis (KC, deelnemers, ouders...) en dan pas breder, zoals bijvoorbeeld naar heel JNM of naar pers en media.
- Probeer **imago schade** te beperken.
- **Vermijd verwarring** en chaos.
- Wees **voorbereid**.
 - Lees het crisiscommunicatieplan op voorhand eens door.
 - Zorg voor een flexibel en snel inzetbaar crisis(communicatie)team.
 - Zorg direct voor een crisiscommunicator en laat deze ook het crisiscommunicatieplan op voorhand doornemen.
 - Statements, PR, tweets ... kunnen ook voorbereid worden.
 - Constante aanpassing van strategie is nodig.

DE CRISISCOMMUNICATOR

Zie hiervoor ook hoofdstuk 2

Om een standpunt ook daadwerkelijk naar buiten te brengen, duid je best een crisiscommunicator/woordvoerder aan. Indien mogelijk zal deze taak als eerste worden ingevuld door de bovo-comm (de bondstopper die verantwoordelijk is voor het communicatiebeleid). Iemand waarover **iedereen** van de leiding het **eens** is en die **niet zijn persoonlijke visie** op de feiten naar buiten zal brengen, maar het standpunt van de groep. Het standpunt waarover samen overlegd werd met RvB, personeel en betrokkenen.

Het is dan de taak van de crisiscommunicator dat standpunt van de JNM klaar en duidelijk te vertolken naar de rest van de groep, ouders, pers, etc. De crisiscommunicator **kan altijd weigeren** of "geen commentaar" geven op één of andere vraag te antwoorden, maar zegt dan best wel wanneer hij er wel op 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 voorgeschiedt krijgen. En de crisiscommunicator moet de **rest van de groep afschermen** van bevraging zodat collega's ongehinderd kunnen bezig zijn met andere aspecten van het oplossen van de moeilijkheden. 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 bevoegd persoon of een deskundige hulpverlener.

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.

Je doet er goed aan om voor het crisiscommunicatorschap 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. Vermijd vakjargon en gebruik klare, duidelijke taal.

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). Zulke privé-gegevens zet je trouwens best nooit (doorlopend) op het internet, ook niet op de site van je groep.
- Spreek af dat enkel de crisiscommunicator naar buiten treedt en bij alle interviews aanwezig is zodat je **uiteenlopende verhalen voorkomt**.
- 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 geringer de kans op geruchtvorming.
- Vertel **geen leugens** en speculeer niet.
- Geef **feitelijke informatie** zonder tegenstrijdigheden.
- Onthoud of **noteer met wie van welke pers je gesproken hebt**, om eventueel deze persoon later opnieuw te contacteren voor bijkomende informatie.
- Een 'plaatselijke' woordvoerder spreekt vanuit de plaatselijke situatie, niet namens JNM Nationaal.
- Toon **verantwoordelijkheid** en betrokkenheid.
- Hou **controle** over de gebeurtenissen.
- Zorg ervoor dat je **bereikbaar** bent, tijdens en na de problemen.
- Perscommuniqués worden simultaan met externe berichtgeving **ook intern verspreid**, zodat iedereen binnen de eigen organisatie beschikt over dezelfde informatie.

COMMUNICATIE NAAR SLACHTOFFERS

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

- Persoonlijke gesprekken
- Telefoontjes

Belangrijk bij communicatie naar slachtoffers is de persoonlijke toets. Toon betrokkenheid en medeleven. Luister en toon begrip voor 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 ANDERE LEDEN

- Website
- Facebook
- E-mails
- Bericht in publicaties (afdelingsboekje/Euglena)

Communicatierichtlijnen naar andere leden zijn gelijkaardig aan het algemene richtlijnenplan.

COMMUNICATIE NAAR OUDERS

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

Er zijn enkele belangrijke aandachtspunten bij ouders. In de eerste plaats moet je beseffen dat ouders 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. Ouders zullen je zeker niet door de telefoon sleuren als je hen moet opbellen met minder goed nieuws. Geruststellen en professionalisme tonen zijn sleutelwoorden. Leg ook duidelijk uit aan ouders wat er in de toekomst gaat gebeuren en welke stappen verder in het proces worden gezet.

COMMUNICATIE NAAR BUITEN DE JNM

- Persberichten
- Informatie op de site
- 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 dan wat er gebeurd is, iedereen is in veiligheid. Pas dan ben je eraan toe de buitenwereld te woord te staan. Maar crises 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 onverhoedse aanval van actiegroepen op jullie werking. Hoe pakken we dit aan ...

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

Spreek hierover met elkaar, met alle begeleiding die dat op dat moment kan. 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 voor brengt, om zo je eigen fouten te verbergen, maak je de zaken alleen maar ingewikkelder en werk je jezelf in nog meer 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. Wanneer 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
- Formuleer een titel die je hoofdboodschap bevat
- Zorg ervoor dat iedereen de woorden begrijpt die je gebruikt
- Vermijd jargon en vervelende "vaktaal"
- Let op de context waarin je sommige woorden gebruikt
- Bied woordvoerders aan

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.
- 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 andere jnm'ers al een 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 belang van een heldere en eenduidige communicatie van bij het begin niet onderschatten.

Heeft de crisis het karakter van een noodsituatie, dan bestaat de kans op slachtoffers. Een dergelijke situatie vraagt om de grootst mogelijke zorgvuldigheid bij de communicatie. Als er gewonden -of in het ergste geval doden- zijn gevallen, dan is het belangrijk om zodra je een klare kijk hebt op het gebeuren, 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?

Wanneer de crisis zich pas heeft aangediend, is dikwijls niet meteen duidelijk wat er aan de hand is. Toch moet er, direct nadat de eventuele noodsituatie is beveiligd, worden gestart met communiceren. Journalisten wachten niet met bellen of afkomen 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, waarbij er dieper wordt ingegaan op de feiten. Hierop kan je je goed voorbereiden. Lokale pers kan eventueel zelf te woord staan worden door een begeleider ter plaatse. Wanneer het de nationale pers betreft, kan deze 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, of 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 en technisch vlak kruipt nog de nodige tijd. Hiervoor zoek je best hulp: op het bondssec, uit je onmiddellijke omgeving (een moeder die advocaat is of een vader als maatschappelijk assistent), oude sokken of dergelijke.

De financiële, materiële, fysieke en psychische gevolgen van de betrokkenen verdienen tot lang na de feiten je aandacht. Je moet mee naar oplossingen helpen zoeken en voldoende aandacht blijven hebben voor deze gevolgen. Een eenvoudig telefoontje kan op dat vlak al wonderen verrichten. Ook de gevolgen voor de groep moeten voldoende aandacht krijgen, bijvoorbeeld wanneer een groep ini's een begrafenis van een kameraadje dient te verwerken. Bij het nationaal secretariaat kan je altijd te rade gaan over mogelijkheden voor goede nazorg; we zijn er steeds graag tot je dienst.

Ook ouders 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 dienen we ons dan af te vragen wat we uit de crisis hebben geleerd. De hele crisis moet geëvalueerd worden door de betrokken partijen (crisisverantwoordelijk, -coördinator, -communicator, slachtoffers, vrijwilligers, RvB 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 er dan last but not least eentje te bezorgen bij de externe hulpdiensten en alle andere mensen die er voor je waren.

8. SPECIFIEKE CRISISSITUATIES

LICHTGEWONDEN

Wat doet de vrijwilliger:

- Breng eerst iedereen in veiligheid.
- Als er licht gewonden 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 ze toch letsel hebben, zou de verzekering moeilijk kunnen doen.
 - Noot: probeer eerst een dokter te raadplegen, ziekenhuiskosten zijn veel hoger. Zeker het bellen van een ziekenwagen houd je best voor in extreme nood. De kosten die daaraan verbonden zijn, zijn extreem hoog en worden niet altijd terugbetaald.
- Breng de kampvoorzitter/activiteitenverantwoordelijk op de hoogte indien deze niet ter plaatse is.
- Verwittig het bondssecretariaat.
- Verwittig de ouders.
- 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 brief met het nummer van het verzekeringsdossier.
- Laat (de ouders 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 bondssec:

a. Noodtelefoon

1. Vul de **checklist** in (bijlage, p. 44).
2. Zorg dat het Verzekeringsformulier wordt ingevuld door activiteitenverantwoordelijke, getuige, dokter en (ouders 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 als dit nog niet gebeurde.

b. Administratief personeelslid

1. Opent een verzekeringsdossier en volgt dit verder op.

ZWAARGEWONDEN

Wat doet de vrijwilliger:

- Breng eerst iedereen in veiligheid.
- Breng de gewonde naar het ziekenhuis of laat hulpdiensten komen indien nodig.
- Breng de kampvoorzitter/activiteitenverantwoordelijk op de hoogte indien deze niet ter plaatse is.
- Verwittig het bondssecretariaat.
- Verwittig de ouders.
- 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 brief met het nummer van het verzekeringsdossier.
- Laat (de ouders 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 bondssec:

a. Noodtelefoon => Crisiscoördinator

1. Vul de **checklist** in.
2. Je hebt in de eerste plaats een kalmerende functie.
3. Neem de volgende dag terug contact op met de contactpersoon ter plaatse om te horen hoe het gaat (eventueel meerdere keren).
4. Bij meerdere zwaargewonden, verwittig de crisisverantwoordelijke en crisiscommunicator.
5. Verwittig de ouders als dit nog niet gebeurde.
6. Zorg dat het Verzekeringsformulier wordt ingevuld door activiteitenverantwoordelijke, getuige, dokter en (ouders van) gewonde en dat dit formulier zo snel mogelijk wordt opgestuurd naar het bondssecretariaat.

b. Eventuele Crisisverantwoordelijke

1. Ondersteun de crisiscoördinator.
2. Breng het MO en de RvB op de hoogte.

c. Eventuele Crisiscommunicator

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

d. Administratief personeelslid

1. Open een verzekeringsdossier en volgt dit verder op.

Indien repatriëring

- Dit is niet onze beslissing maar de beslissing van de verzekering in samenspraak met een dokter ter plaatse.
- Zij zullen de gegevens van het slachtoffer opvragen dus zie dat je deze bij de hand hebt. Ook de gegevens van de behandelende arts.
- Indien ze overgaan tot repatriëring regelt de verzekering alles met de ouders.
- Vergeet niet om daarna nog eens contact op te nemen met de ouders om te zien hoe het gaat.

OVERLIJDEN

Wat doet de vrijwilliger:

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

Wie lost dit op in het bondssec:

a. Noodtelefoon => Crisiscoördinator

1. Vul de **checklist** in.
2. Je hebt in de eerste plaats een kalmerende functie.
3. Alle informatie centraliseren en goed noteren wie er welke info gekregen heeft.
4. Verwittig de crisisverantwoordelijke en stel een crisiscommunicator aan.
5. 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. Verwittig de ouders.
3. Breng het MO en de RvB op de hoogte.
4. Stel een crisiscel samen om het ter plaatse gaan en ontruiming mee te organiseren
5. Contacteer DSI: 015/44.35.00 (tijdens kantooruren) of 015/44.34.94 (permanentielijn).

c. Crisiscommunicator

1. Breng het noodcontact op de hoogte, vraag hiervoor hulp aan de DSI en/of politie.
2. Verwittig bij meerdere slachtoffers alle ouders/contactpersonen van de leden die mee waren. Vertel hen kort en duidelijk wat er gebeurde en of hun kind wel/niet gewond is.
3. Wees steeds duidelijk in je communicatie.
4. Wees objectief, geef geen eigen interpretatie, als je iets niet weet zeg dit dan gewoon.
5. Wees voorbereid op vragen van de pers en probeer verdere schade voor de JNM te voorkomen.

d. Administratief personeelslid

1. Opent een verzekeringsdossier en volgt dit verder op.
2. Verantwoordelijke beheer en administratie juridische verzekeringstechnische bijstand.

e. Crisiscel

1. Help de crisiscommunicator bij het inlichten van ouders van niet gewonden of zeer licht gewonden (Faciliteren hoe er geïnformeerd wordt, meer dan zelf iedereen persoonlijk informeren).
2. Ondersteun de crisiscoördinator en crisisverantwoordelijke bij het ter plaatse gaan en de ontruiming van een kamp.

Binnen de eerste uren

- Alleen informatie geven waarvan je zeker bent
- Probeer informatie niet zelf te kwalificeren of valoriseren.
- Bij vragen of interesse steeds doorverwijzen naar de crisiscommunicator.

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 van het slachtoffer. Ze moeten daar opgevangen worden door personen bij wie ze terecht kunnen met hun verhaal, ongerustheid en vragen.

ZIEKTE

Wat doet de vrijwilliger:

- Indien nodig, ga dan naar een dokter of ziekenhuis.
- Verwittig bij doktersbezoek het bondssecretariaat tijdens de kantooruren.
- Bij ziekenhuisopname verwittig 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 brief met het nummer van het verzekeringsdossier.
- Laat (de ouders van) het slachtoffer de betalingsbewijzen goed bijhouden.
 - Ze sturen deze naar het ziekenfonds, die gedeeltelijk zal tussenkomen.
 - Vervolgens vragen ze een verschilstaat aan het ziekenfonds.
 - Deze verschilstaat bezorgen ze aan de verzekering van JNM (met bijhorend dossiernummer).

Wie lost dit op in het bondssec:

a. Noodtelefoon

1. Vul de checklist in.
2. Contacteer de ouders indien nodig.
3. Zorg bij ziekenhuisopname dat je het ziekenfonds van het slachtoffer verwittigd. Zeg ook dat ze 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.

DIEFSTAL

Een diefstal kan zowel gepleegd worden door een JNM'er als door een derde. De procedure zal grotendeels hetzelfde zijn t.e.m. het MO.

Wat doet de vrijwilliger:

- Beslis of de diefstal intern kan worden opgelost ter plekke.
- Beslis of de diefstal binnen de organisatie kan worden opgelost.
- Je gaat eventueel naar de politie en laat een pv opstellen.
- Zijn er duidelijke sporen van inbraak of diefstal?
- Hou alle papieren goed bij.
- Bel Cardstop bij diefstal bankkaarten. (070/344.344)

Wie lost dit op in het bondssec:

a. Noodtelefoon

1. Noteer over wie het gaat, wat er gestolen is, waar het gebeurde.
2. Ga na of er sprake was van een gekenmerkte inbraak? (het zich verschaffen tot een slotvast afgesloten ruimte met achterlating van duidelijk zichtbare inbraaksporen).

b. Maandag Overleg

1. Overleg discreet een correcte respons om de privacy van de pleger te kunnen beschermen.
2. Denk na over een compensatieregeling, schadevergoeding, uitsluiting (indien de pleger een JNM'er was).
3. Denk na (eventueel samen met de RvB) over maatregelen om dergelijke voorvallen in de toekomst te vermijden.

c. Administratief personeelslid

1. Neem contact op met de verzekering.

GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

Grensoverschrijdend gedrag verdelen we in vier categorieën: pesten, agressie, discriminatie en seksueel grensoverschrijdend gedrag.

Naast de stappen die hieronder uitgeschreven staan, kun je ook een beroep doen op de “partners in crisis – grensoverschrijdend gedrag”, bijlage (p41). Het is een document waarin een aantal organisaties opgesomd staan die je ofwel zelf kunt contacteren om input te vragen of waarnaar je de beller kunt doorverwijzen. Daarnaast is het ook belangrijk om in het achterhoofd te houden dat het niet erg is om niet goed te weten hoe je iemand kan verder helpen. We zijn jeugdwerk, geen professionele hulpverleners. Gebruik dus zeker de hulplijnen die er zijn.

Pesten

Wat doet de vrijwilliger:

- Luistert naar betrokkenen.
- Betrekt de (kamp-)voorzitter of medebegeleiding in aanpak zodat het breder gedragen wordt.
- Als de vrijwilliger zich daar voldoende comfortabel bij voelt en de situatie verleent er zich toe, dan kan een groepsgesprek opgestart worden.
- Volgt de situatie verder op (en herhaalt groepsgesprek indien nodig)

Wie lost dit op in het bondssec:

a. Noodtelefoon

1. Luistert naar de vrijwilliger.
2. Vraagt welke stappen al werden ondernomen (zodat je daar op kan verder bouwen of feedback geven).
3. Adviseert een groepsgesprek, indien mogelijk en dit nog niet werd gedaan. Indien het meer aangewezen is dat het groepsgesprek door een externe wordt gevoerd, dan kun je vragen of iemand van de AOP/ MO/ API verder contact opneemt om dit eventueel te faciliteren of samen voor te bereiden.

b. AOP/ MO/API

1. Eventueel verder opvolgen/ samen groepsgesprek voorbereiden of faciliteren.

Agressie

Wat doet de vrijwilliger:

- Neemt de situatie in handen en zorgt ervoor dat er ook medebegeleiding klaar staat.
- Brengt leden/ omstaanders in veiligheid.
- Tracht de betrokkene(n) tot rust te brengen bvb door af te zonderen.
- Gaat 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 bondssec:

a. Noodtelefoon

1. Luistert naar de vrijwilliger.
2. Vraagt welke stappen al werden ondernomen (zodat je daar op kan verder bouwen of feedback geven).

3. Vragen of het nodig is dat AOP/ MO/API verder ondersteuning kan bieden voor bvb een groepsgesprek of als het gaat over herhaaldelijke agressie.

b. AOP/ MO/API

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

Automutilatie

Wat doet de vrijwilliger:

- Verzorgt de betrokkene.
- Doet een babbel met de betrokkene. Zie noodtelefoon.

Wie lost dit op in het bondssec:

a. Noodtelefoon

1. Adviseer om een begeleiding die het dichtst bij de betrokkene staat een babbel te laten doen met de betrokkene. Laat ze samen bekijken naar welke begeleider de betrokkene het liefste stapt als toevluchtsoord tijdens activiteiten, voor als het minder goed gaat.
2. De begeleiding vraagt aan de betrokkene of die later nog eens mag vragen hoe het gaat of als de betrokkene gewoon zelf komt wanneer het moeilijk gaat.
3. Adviseer om samen te bekijken hoe er met de ouders kan gepraat worden.
4. Doorgeven dat zowel de vrijwilliger als de betrokkene beroep kan doen op “partners in crisis – grensoverschrijdend gedrag”, bijlage (p41)
5. Vraagt of vrijwilliger wil dat de API's contact opnemen.

b. API's

1. Volgen de situatie indien gewenst verder op.
2. Nemen de situatie (geanonimiseerd) mee voor het verder uitwerken van het (preventie)beleid.

Discriminatie

Wat doet de vrijwilliger:

- Tracht een babbel te doen met de betrokkenen afzonderlijk .
- Tracht, indien de situatie zich daartoe verleent, een groepsgesprek te faciliteren.
- Herhaalt eventueel stap 1 en 2, indien nodig.
- Volgt de situatie verder op (al dan niet samen met iemand van nationaal).

Wie lost dit op in het bondssec:

a. Noodtelefoon

1. Luistert naar de vrijwilliger.
2. Vragen of het mogelijk is om te praten met betrokkenen.
3. Samen bekijken of een groepsgesprek nodig is (of als het net beter is om dit niet te doen). Hierbij is het belangrijk om aan te halen dat de vrijwilliger ook beroep kan doen op de API's/ AOP/ MO om het gesprek voor te bereiden of te faciliteren.
4. Geeft de melding door aan de API's, al dan niet geanonimiseerd.

b. AOP/ MO/API

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

Seksueel grensoverschrijdend gedrag

Pimento en Sensoa hebben hiervoor een sterke en uitbundige handleiding geschreven. (N)iets mis mee!? is een instrument voor jeugdwerkers om te leren omgaan met seksueel getinte situaties.

De info hierover is online te vinden en er ligt ook steeds een versie van werkinstrument op het bondssec.

<https://www.sensoa.be/materiaal/niets-mis-mee-methodie>

De tool werkt op basis van 6 criteria: toestemming, vrijwilligheid, gelijkwaardigheid, leeftijd, context en zelfrespect. Op basis hiervan kan elke situatie een groene, gele, rode of zwarte vlag krijgen. Gemakkelijkheidshalve bespreken we iedere vlag apart en benoemen we kort de taken van de vrijwilliger en van de mensen op het bondssec.

Groene vlag

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

Wat doet de vrijwilliger:

- Bekijk en luister.
- Bevestig wat er gebeurt, ontken het niet.
- Reageer bewust niet of heel licht.

Wie lost dit op in het bondssec:

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

Gele vlag

Dit soort situatie vraagt vaak om een lichte interventie door het KC of de medebegeleiders. De situatie verbieden is vaak niet nodig, maar verschaft uitleg en begrenst zodat de situatie niet verder aangroeit. Indien een begeleider zich niet zeker voelt over de situatie kan deze steeds raad vragen aan de rest van het KC of medebegeleiders. Indien 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.

Bij een gele vlag hebben we één of meerdere van volgende elementen:

- eenmalige lichtere feiten
- geen penetratie
- ongelijkwaardigheid is niet groot
- onduidelijke communicatie
- geen angst, wel onaangenaam of vervelend
- relatief veilige context
- privacy kan beter
- kleine afwijking op ontwikkeling
- klein risico of mogelijk risico
- licht aandringen of opdringen

Wat doet de vrijwilliger:

- Bekijk en luister.
- Bevestig wat er gebeurt, ontken het niet.
- Reageer bewust heel licht en leg uit waarom.

Wie lost dit op in het bondssec:

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

Rode vlag

Dit soort situatie vraagt vaak om een duidelijke interventie door het KC of de medebegeleiders. Verbied de situatie en maar verschaft uitleg zodat de situatie niet meer voorkomt. Bemiddel, herstel en verwittig dat een straf volgt als deze situatie zich herneemt. Dit soort situaties vragen om extra navolging en observatie van de KC-leden. Indien een begeleider zich niet zeker voelt over de situatie kan deze steeds raad vragen aan de rest van het KC of medebegeleiders of bij nationaal. Hang deze zaken niet aan de grote klok maar breng bevoegde mensen op hoogte.

Bij een rode vlag hebben we één of meerdere van volgende elementen:

- herhaald gele vlag
- eenmalige penetratie zonder toestemming met gelijkwaardigheid
- ongelijkwaardige seksuele interacties
- vormen van dwang, geweld of chantage
- slachtoffer kan niet ontsnappen aan de situatie
- slachtoffer heeft angst ervaren
- er is geen veilige context of er is geen privacy
- er is een reëel risico
- er is een grote afwijking van de normatieve lijst

Wat doet de vrijwilliger:

- Bekijk en luister.
- Bevestig wat er gebeurt, ontken het niet.
- Reageer en leg uit waarom.
- Breng eventueel medebegeleiders en nationaal (via de noodtelefoon)/ API's op de hoogte.
- Observeer extra en volg op.

Wie lost dit op in het bondssec:

- a. Noodtelefoon => wordt eventueel crisiscoördinator**
 1. Bied een luisterend oor.
 2. Vul de checklist in.
 3. Verwittig het MO en de API's
- b. Maandagoverleg**
 1. Deze situaties komen soms wel en soms niet door tot op het bondssec. Als deze tot het bondssec komen wil dat vaak zeggen dat de afnemer hier wel degelijk mee zit en zal het onderwerp besproken worden op het MO, eventueel samen met de API's. Het MO probeert dit binnenhuis te houden om de privacy van zowel de klager als de pleger te kunnen beschermen en op een gepaste manier te kunnen reageren. Verder zorgen zij voor een interne evaluatie (met het KC) en een evaluatie externe.
 2. Indien er sprake is van seksueel misbruik is het nodig aanvullende maatregelen te nemen. Zie verder
 3. Neem zeker nog eens contact op met de verantwoordelijke ter plaatse.
 4. Zorg voor een overleg/evaluatie. Hoe kon dit gebeuren? Kunnen we dit in de toekomst vermijden?

Zwarte vlag

Een zwarte vlag is een ernstige situatie en vraag 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 vaak om een duidelijke interventie door het KC of de medebegeleiders. Verbied de

situatie onmiddellijk en kom tussenbeide met hulpverlening of straf maar verschaft uitleg zodat de situatie niet meer voorkomt. Bemiddel, herstel en verwittig nationaal. Hang deze zaken niet aan de grote klok maar breng bevoegde mensen op hoogte.

Bij zwarte vlag spreken we over:

- herhaald rode vlag
- geen gelijkwaardigheid
- grote afhankelijkheid
- grote angst of onveiligheid
- privacy is zwaar geschonden vb aantal toeschouwers of duur van de blootstelling
- slachtoffer is zwaar onder de indruk
- grote afwijking van wat hoort bij de ontwikkeling
- pleger zou zich bewust moeten zijn van de schade die hij of zij berokkent.

Wat doet de vrijwilliger:

- Bekijk en luister.
- Bevestig wat er gebeurt, ontken het niet.
- Reageer en leg uit waarom.
- Ga eventueel naar de politie en laat een verklaring afnemen of bel naar het meldpunt geweld en seksueel misbruik (1712).
- Breng medeleiders en nationaal op de hoogte
- Observeer extra en volg na.

Wie lost dit op in het bondssec:

a. Noodtelefoon => wordt eventueel crisiscoördinator

1. Bied een luisterend oor.
2. Vul de checklist in.
3. Ga na of de noodcontacten al zijn verwittigd?
4. Verwittigt het MO en de API's.

b. Maandagoverleg

1. Het MO bespreekt de situatie eventueel met de API's en probeert dit binnenhuis te houden om de privacy van zowel de klager als de pleger te kunnen beschermen en op een gepaste manier te kunnen reageren. Verder zorgen zij voor een interne evaluatie (met het KC) en een evaluatie externe. Indien er sprake is van seksueel misbruik is het nodig aanvullende maatregelen te nemen. Zie verder
2. Zorg voor een overleg/evaluatie. Hoe kon dit gebeuren? Kunnen we dit in de toekomst vermijden?
3. Indien er sprake is van seksueel misbruik is het nodig **aanvullende maatregelen** te nemen. Zie verder.

Aanvullende maatregelen

1. Garandeer zoveel mogelijk de veiligheid: probeer ervoor te zorgen dat de situatie zich nog onmogelijk kan herhalen. Stel veiligheidsmaatregelen in of versterk ze.
2. Informeer de onthuller/persoon die de klacht neerlegt over stappen die je zult zetten.
3. In acute situatie of situaties die dreigend blijven roep politie of medische bijstand.
4. In dergelijk situaties dienen de ouders van het slachtoffer zo snel mogelijk te worden verwittigd.
5. Informeer daarna 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.
7. Het crisisteam zal 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 afhankelijk voor maatregelen voor alle betrokkenen: slachtoffer, onthuller, pleger en andere.
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
11. Neem zeker nog eens contact op met de verantwoordelijke ter plaatse.
12. Zorg voor een overleg/evaluatie. Hoe kon dit gebeuren? Kunnen we dit in de toekomst vermijden?

VERDWIJNING

Wat doet de vrijwilliger:

- Probeer eerst zelf ter plaatse het verdwenen lid terug te vinden.
- Welke richtlijnen zouden er eventueel verkeerd begrepen kunnen zijn?
- Indien de persoon niet wordt gevonden en terrein en omgeving zijn onderzocht verwittig noodtelefoon.

Wie lost dit op in het bondssec:

a. Noodtelefoon => Crisiscoördinator

1. Vul de checklist in.
2. Ga na of het gerief van het verdwenen lid nog aanwezig is.
3. Als het gerief weg is probeer dan de verdwenen persoon zelf te contacteren.
4. Als het gerief niet weg is contacteer dan de ouders of contactpersoon. Vraag of dit gedrag normaal is voor hun kind. Als ook zij dit gedrag niet van hun kind verwachten contacteer dan politie of child focus (116000). Zij zullen helpen met een onderzoek en zoektocht.
5. Geruststelling en steun voor de vrijwilligers ter plaatse
6. Neem 's avonds terug contact op om te zien of er al meer geweten is.

Later:

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

b. Crisisverantwoordelijke

2. Verdwijningen gaan altijd gepaard met een grote onzekerheid. Sta de crisiscoördinator bij.
3. Zorg voor geruststelling en steun voor de vrijwilligers ter plaatse.
4. Breng na 24u het MO op de hoogte.

Na de eerste uren

1. Onthaal van verwanten op het bondssecretariaat of ter plaatse.
2. Verwanten hebben in de eerste plaats nood aan info (wat is er gebeurd? Wie is er allemaal betrokken? Welke hulpverlening wordt er aangeboden?)
3. Verwanten kunnen kiezen, blijven ze wachten op extra informatie of gaan ze naar huis?
4. Als ze blijven wachten besteed dan extra aandacht aan:
5. **Onthaal:** De mensen moeten opgevangen kunnen worden in een rustige ruimte waar ze kunnen wachten op nieuws van het slachtoffer. Ze moeten daar opgevangen worden door personen bij wie ze terecht kunnen met hun verhaal, ongerustheid en vragen.
6. **Het geven van informatie:** Het is normaal dat je in het begin slechts over beperkte informatie bezit.
7. **Bieden van ondersteuning:** Het is belangrijk om actief aanbod te doen naar verwanten. Het gaat hier om een aanbod en niet om een verplichting. Het is belangrijk om zowel materiele als psychologische hulp aan te bieden.

8. **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 nazorg zoeken.
9. **Hereniging:** Het is aan te raden om slachtoffers en verwanten in eerste instantie op andere locaties opvang te bieden.

GROEPSLID MAAKT HET TE BONT

Wat doet de vrijwilliger:

- Leg het probleem eerst voor aan de persoon zelf. Zorg voor duidelijke communicatie over wat wel of niet kan.
- Als het probleem zich blijft voordoen neem dan contact op met het bondssec of noodtelefoon.

Wie lost dit op in het bondssec:

a. Noodtelefoon

1. Bespreek eerst met de begeleider ter plaatse de situatie, stel een klachtendossier op.
2. Licht 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 hem/haar duidelijk wat wel en niet kan en maak duidelijk wat de mogelijke gevolgen zijn als het gedrag niet aangepast wordt.
3. Bij overdreven buitensporig gedrag contacteer het noodcontact en breng hen op de hoogte wat er aan de hand is.
4. Het verwijderen van een lid is de laatste oplossing. Dit kan enkel bij extreme gevallen na overleg met de MO.
5. Het uitsluiten van een lid, of andere compensatieregels na de gebeurtenissen is een taak van de RvB, zorg hierbij dat de beslissing discreet gebeurt, niet te lang na de feiten in werking treed en breng de alarmerende vrijwilliger op de hoogte dat er maatregelen zijn getroffen.

9. KLACHTEN

Klachten komen toe bij info@jnm.be of via het klachtenformulier dat onder contact staat op de website. De coördinator krijgt een melding wanneer iemand het formulier invult.

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=36IAKbQq8kC0UBgZ7Q9XAlfh0X0pC31BqF_OBUUkfetUNUo3MEszU1k4Q0hSMek5Mk5JT0dBSEsxWSQIQCN0PWcu

In de Excel komt een nieuw tabblad met 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

Er kan onderscheid gemaakt worden tussen heel wat verschillende klachten die allemaal hun eigen manier van aanpak zullen vragen. Hieronder volgt een lijst van de meest voorkomende.

Administratieve klachten

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

Serieuze administratieve klachten komen terecht bij de AP (Administratieve Ploeg) en deze beslissen om ze wel of niet door te sturen naar het maandagoverleg (indien er geen AP is, wordt deze rechtstreeks door het MO behandeld). Het maandagoverleg beslist of deze klacht wordt besproken op de RvB.

Klachten over personeel

Klachten over personeel komen toe bij de personeelscoördinator of bij een bovo. Klachten worden sowieso besproken met het DPB (Dagelijks PersoneelsBestuur). Het DPB beslist of deze klacht wordt besproken op de RvB. Klachten over de coördinator zelf komen terecht bij een bovo.

Klachten over activiteiten

Gaat het over een nationale activiteit of een afdelingsactiviteit? Indien het over een afdelingsactiviteit gaat, beslist het MO of dit besproken moet worden door het afdelingsbestuur of de RvB.

Gaar het over grensoverschrijdend gedrag? Dit komt ofwel bij het MO of bij de API's terecht. Zij bekijken welke verdere stappen worden gezet.

Gaat het over alcohol en drugs/diefstal/schade/inschrijvingen: ga naar het juiste hoofdstuk.

Kleine klachten: naar admin. personeelslid, de Ever of de organisatie van de activiteit. Het MO wordt op de hoogte gebracht.

Serieuze klachten moeten worden doorgestuurd naar het MO, Pepe en de Ever. Maandagoverleg beslist of deze klacht wordt besproken op de RvB.

Klachten over kampen

Gaat het over een nationaal kamp of een afdelingskamp? Indien het over een afdelingskamp gaat, beslist het MO of dit besproken moet worden door het afdelingsbestuur of de RvB.

Gaat het over grensoverschrijdend gedrag? Dit komt ofwel bij het MO of bij de API's terecht. Zij bekijken welke verdere stappen worden gezet.

Gaat het over alcohol en drugs/diefstal/schade/inschrijvingen: ga naar het juiste hoofdstuk.

Kleine klachten naar het Admin. Pers, de Kampensec en het KC.

Serieuze klachten moeten worden doorgestuurd naar het MO, Pepe en de kampensec. Maandagoverleg beslist of deze klacht wordt besproken op de RvB.

Klachten over Vrijwilligers

Klachten over vrijwilligers worden doorgestuurd naar het MO. Maandagoverleg beslist of deze klacht wordt besproken op de RvB.

Klachten over inhoud

Klachten over inhoud worden doorgestuurd naar de BOM en de betreffende ploeg. De BOM beslist om wel/niet door te sturen naar het MO. Maandagoverleg beslist of deze klacht wordt besproken op de RvB.

Schade aan derden

Klacht wordt doorgestuurd naar het Administratief Personeelslid. Hij/Zij/X zorgt dat de verzekering BA (Burgerlijke Aansprakelijkheid) in orde komt. Indien de verzekering niet voldoende is om dit op te lossen stuurt hij/zij/x door naar het MO. Het MO beslist of deze klacht wordt besproken op de RvB.

Schade JNM-materiaal

(Kleine) klacht over kampmateriaal e.a. komen (ev. via de jobstudent) terecht bij het Administratief Personeelslid dat instaat voor de kampen. Klachten over ander (uitleen)materiaal doorheen het jaar komen terecht bij het Administratief Personeelslid dat instaat voor het uitleenmateriaal. Bij grote klachten die meer dan 100 euro bedragen wordt de bovo-ping ingelicht. Die beslist om door te sturen naar het MO en eventueel de RvB om advies te vragen.

Schade aan materiaal van een andere JNM'er

Het Admin. Pers. 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). Indien de verzekering niet voldoende is om dit op te lossen stuurt het Admin. Pers. de info door naar het MO. Het maandagoverleg beslist of deze klacht wordt besproken op de RvB.

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.

Lichamelijke ongevallen

Klachten worden doorgestuurd naar het Amin. Pers. Hij/Zij/X zorgt dat de verzekering LO (Lichamelijke Ongevallen) in orde komt. Indien de verzekering niet voldoende is om dit op te lossen stuurt het Admin. Pers. de klacht door naar het MO. Het maandagoverleg beslist of deze klacht wordt besproken op de RvB.

Bij een heel ernstig ongeval: zie Hoofdstuk CRISIS. Ernstig ongeval

Grensoverschrijdend gedrag

Seksueel grensoverschrijdend gedrag wordt rechtstreeks gemeld aan het maandagoverleg (en/of de API's). Zij gaan naar hoofdstuk CRISIS: Seksueel grensoverschrijdend gedrag om de impact en de ernst te bepalen.

Het MO probeert dit binnenhuis te houden om de privacy van zowel de klager als de pleger te kunnen beschermen en op een gepaste manier te kunnen reageren. Het MO beslist adv het crisisplan of de klacht wordt besproken op de RvB.

Alcohol en/of drugsmisbruik

Alcohol en/of drugsmisbruik wordt rechtstreeks gemeld aan het maandagoverleg. Zij gaan naar hoofdstuk CRISIS: Grensoverschrijdend gedrag én ons alcoholbeleid om de impact en de ernst te bepalen.

Het MO probeert dit discreet af te handelen om de privacy van de pleger te kunnen beschermen en op een gepaste manier te kunnen reageren. Het MO beslist a.d.h.v. het crisisplan of de klacht wordt besproken op de RvB.

Diefstal

Diefstal wordt rechtstreeks gemeld aan het maandagoverleg. Zij gaan naar hoofdstuk CRISIS: diefstal om de impact en de ernst te bepalen.

Het MO probeert dit discreet af te handelen om de privacy van de pleger te kunnen beschermen en op een gepaste manier te kunnen reageren. Het MO beslist a.d.h.v. het crisisplan of de klacht wordt besproken op de RvB.

Andere:

Andere serieuze klachten worden op het maandagoverleg besproken die bekijken of het crisisplan moet worden ingeschakeld en of de RvB moet worden ingelicht.

10. BIJLAGES

CONTACTGEGEVENS

Bestuur en Personeel JNM

BOVO	Bondsvoorzitter bovo@jnm.be	Robin Van Den Broeck	0497 18 90 47
BOVO - COMM	Bondsvoorzitter/ Communicatie bovo@jnm.be	Oliver Mechthold	0478 40 27 53
BOVO - PING	Bondsvoorzitter/ Penningmeester bovo@jnm.be	Lore Bonte	0494 80 98 08
COVER	Voorzitter Communicatieploeg cover@jnm.be	Hanne Bergers	0471 46 51 94
BOM	Beleidsondersteunend Medewerker	Elise De Meulenaere elise@jnm.be	09/223 47 81
COÖRDINATOR	Coördinator	Gwen Van Dale gwen@jnm.be	09/223 47 81
ADMIN. PERS. Kampen, verzekeringen, betalingen, boekhouding ...	Administratief personeelslid	Anne-Sophie Van Schepdael anne-sophie@jnm.be	09/223 47 81
ADMIN. PERS. Ledenadmin, materiaal, winkel	Administratief personeelslid	Helena Theuwissen helena@jnm.be info@jnm.be	09/233 47 81
COM. MED.	Communicatiemedewerker	Charlotte Van Acker charlotte@jnm.be	09/223 47 81
API JNM'er	Aanspreekpunt Persoonlijke Integriteit als JNM'er	Mirte Eyckerman mirte.eyckerman@skynet.be api@jnm.be	0491/52.17.34
API PERS.	Aanspreekpunt Persoonlijke Integriteit als personeelslid	Hanne Gevaert hanne@jnm.be api@jnm.be	09/223 47 81 (0485 35 13 04)
BACK-UP integriteitsschending	JNM'ers en personeelsleden die willen meedenken over integriteitsschendingen	Lies Defloor: Elise De Meulenaere:	0485 31 20 22 0487 17 26 18

	wanneer Mirte en Hanne niet bereikbaar zijn	Gwen Van Dale:	0495 57 66 22
		Hanne Bergers :	0471 46 51 94
		Linde Verlooy:	0499 72 20 26
		Eva Beyens:	0493 74 02 32

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 17u00.

PARTNERS IN CRISIS

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

Rode Kruis	105	(dringend) ziekenvervoer
Rode Kruis DSI (Dienst Sociale interventie)	015/44.35.00 015/44.34.94 (permanentie) 24/7	Psycho- en sociale hulp bij crisis, begeleiding van slachtoffers, omgeving en nabestaanden verzamelen, verwerken en verspreiden van informatie, interventie, nazorg !! Nemen nooit een crisis over. Werken altijd op vraag.

Apotheker wachtdienst	0900/10.500 www.apotheek.be www.geowacht.be	of	Overzicht alle wachtdiensten
Artsen wachtdienst	www.mediwacht.be		Overzicht alle wachtdiensten, maar niet volledig
Tandartsen wachtdienst	0903/399.69 www.tandarts.be		Overzicht alle wachtdiensten
Anti - Gif	070/245.245		Vergiftiging
Brandwondencentrum	02/ 268.62.00		Algemene info
Childfocus	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. infonr.) http://www.civieleveiligheid.be Ma.-vr. 8-18u	Hulp voor bevolking bij rampen en catastrofes
Nationale inlichtingendienst	1207	Telefoon of adresgegevens

PARTENERS IN CRISIS – GRENDOVERSCHRIJDEND 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.
Zelfmoordlijn	1813 www.preventiezelfdoding.be 24/7 Anoniem en gratis	Voor personen met zelfdodingsgedachte, hun omgeving en nabestaande kunnen voor een hulpverlenend gesprek hier terecht.
Druglijn	078/15.10.20 www.druglijn.be ma.-vr. 9-20u chat specifiek voor jeugdwerk: www.drugsinbeweging.be	Voor al de vragen over drank, pillen drugs en gokken Advies voor hulp en preventie
Awel (kinderen en jongeren telefoon)	102 www.awel.be ma.- za. 16-22u bereikbaar via chat Anoniem en gratis	alle kinderen en jongeren met een vraag, een verhaal en/of een probleem.
Slachtoffer hulp/CAW	078 150 300 alg. nr. Ma.-vr. 9-17u. 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 ...
Meldpunt Geweld en seksueel misbruik	1712 www.1712.be ma.-vr. 9-17u Anoniem	Melden van (vermoedens van) grensoverschrijdend gedrag Informatie & advies op concrete vragen

Tejo	<p>Contactgegevens per TEJO-huis: https://tejo.be/vind-een-tejo-huis/lijst/</p>	<p>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.</p>
JAC	<p>Mail, bellen, chat of een JAC in je buurt opzoeken: https://www.caw.be/jac/contacteer-ons/</p> <p>Anoniem en gratis</p>	<p>Jongeren tussen 12 en 25 jaar kunnen hier terecht met om het even welke vraag.</p>
Nu praat ik erover	<p>Chat Ma, woe, do: 19u-22u Di: 18u30-19u30</p> <p>http://www.nupraatikerover.be/</p> <p>Anoniem</p>	<p>voor kinderen en jongeren die vragen hebben over seksueel misbruik en ander geweld, omdat zij of iemand uit hun omgeving hier mee te maken hebben.</p>
Zorgcentra na seksueel geweld	<p>UZ Gent: 09/332.80.80, zsg@uzgent.be, bereikbaar via Ingang 47 op het UZ Gent, C. Heymanslaan 10, 9000 Gent, tram 4 (eindhalte UZ), bus 5 (halte UZ)</p> <p>Brussel/CPVS Bruxelles: 02/535.45.42, CPVS@stpierre-bru.be, bereikbaar via Rue Haute 320, 1000 Brussel, Métro 2 et 6: station Porte de Hal, Pré- métro: 3 - 4 - 51 arrêt Porte de Hal, Bus: 27,48 arrêt Saint-Pierre/Porte de Hal, Bus De Lijn et TEC: Saint-Gilles (Porte de Hal/Blaes)</p> <p>CPVS Liège: 04/284.35.11, cpvs@chu.ulg.ac.be, bereikbaar via de spoeddienst van CHU Liège, Urgences des</p>	<p>Voor slachtoffers van seksueel geweld. Zij kunnen op één plaats terecht voor medische, psychosociale en gerechtelijke bijstand. Als steunfiguur kun je ook bellen of mailen naar een zorgcentrum voor tips of ondersteuning. Je kunt ook anoniem chatten met een medewerker van het zorgcentrum.</p>

	<p>Bruyères, Rue de Gaillarmont 600, à 4032 Chênée, 4000 Liège</p> <p>https://www.seksueelgeweld.be/zorgcentra-na-seksueel-geweld-wat-voor-wie-waar</p>	
Stop it Now!	<p>Bellen of chatten: https://stopitnow.be/</p>	<p>Geven advies en info aan mensen (en hun omgeving) met pedofiele gevoelens. Je kunt hen anoniem en gratis contacteren.</p>
Werkgroep verder	<p>https://www.werkgroepverder.be/</p>	<p>Aanspreekpunt voor individu, organisatie of bedrijf na een zelfdoding. Zij organiseren en coördineren de zorg voor nabestaanden van zelfdoding.</p>

CHECKLIST

Contactpersoon 1: Telefoonnummer:	
Contactpersoon 2: Telefoonnummer:	
Afdeling	
Groep	Pieper Ini Gewoon lid Leiding
Hoeveel licht gewonden: Naam slachtoffers leeftijd M/V:	
Hoeveel zwaar gewonden: Naam slachtoffers leeftijd M/V:	
Hoeveel doden: Naam slachtoffers leeftijd M/V:	
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	