



Blauw licht

Crisiscommunicatie in scouts- en gidsengroepen



COLOFON

Deze brochure werd
samengesteld door de ploeg
Public Relations

Jan Van Reusel
Marij Van Dooren
Mattias Van doninck
Stefan Heremans
Bert Janssens
Wout Hendrickx
Kate de Kinderen

Eindredactie

Marij Van Dooren
Jan Van Reusel

Foto cover

Werner Bischof 1952

Verantwoordelijk Uitgever

SCOUTS en GIDSEN

VLAANDEREN vzw

Pieter Michiels
Lange Kievitstraat 74
2018 Antwerpen

© september 2000 / 2007

Jan Van Reusel
*verantwoordelijke
communicatiebeleid*

tel 03 231 16 20
communicatie@scoutsengidsen
vlaanderen.be

www.scoutsengidsenvlaanderen.be

INHOUD

1	Crisis is een werkwoord	3
2	Crisis, what crisis?	5
	Soorten crises	5
3	De situatie structureren	7
	Noodsituatie met slachtoffers..	7
	Crises zonder noodsituatie	8
4	Een communicatieplan	9
	Overleg	9
	De rol van een woordvoerder	10
5	Media	12
6	Nationaal secretariaat	15
7	Opvolging	17

1 Crisis is een werkwoord

Een jeugdbeweging is, het woord zegt het zelf, jeugd in beweging. En wij, scouts en gidsen, bewegen ons misschien zelfs nog iets meer dan vrienden van Chiro of KSJ. De methode van scouting vraagt actie. Bij heel wat van onze activiteiten leren jongeren zelf hun plan trekken. Ze gaan de baan op in kleine groepjes, onderweg van nergens naar overal, stoken een vuurtje en koken hun potje. We weten dat een werking met kinderen en jongeren niet vrij is van gevaar.

Juist omdat we de risico's van het vak 'n beetje kennen, heeft SCOUTS en GIDSEN VLAANDEREN al jaren veel aandacht voor preventie. Zo is er 'De Vergeten Gids', een map en video over veiligheid binnen scouting. Zo worden fluobandjes en ditovestjes tijdens nachtelijke tochten onze tweede huid.

Maar ondanks alle voorzorgsmaatregelen, kan je nooit alles voorzien of voorkomen. Het noodlot kan toeslaan. Een crisis kan iedere groep treffen. En dan hebben we het niet enkel over ongevallen. Mensen onder elkaar, weet je wel Onverwachte moeilijkheden kunnen ook uit een heel andere hoek komen. Materiële omstandigheden of conflictsituaties kunnen soms erg ongelegen een kruis maken over het vrolijke reilen en zeilen in een groep. Dan is het even niet lachen geblazen.

We hebben het in deze brochure niet over complexe situaties waar je even bij kan neerzitten om ze uit te klaren. Niet over conflicthantering op lange termijn of bemiddeling in een aanslepende burenruzie over vuilnis rond het lokaal. Wel over het moment dat de regionale televisie naast de afvalberg aan je deur staat, over ongenode agressieve gasten op je groepsfuij en over elke vorm van materiële of immateriële schade die je als een donderslag bij klare hemel overvalt.

Van leiding wordt op zo'n momenten het uiterste gevraagd om de touwtjes stevig in handen te nemen. In de volgende hoofdstukken proberen we je daar al voor een stukje op voor te bereiden, in de hoop dat je het nooit nodig zal hebben.

Als het dan toch zover komt, is het een hele geruststelling om in het heetst van de strijd te kunnen terugvallen op een handjevol richtlijnen. Daarom deze brochure met een gedachtegang die je kan helpen moeilijk hanteerbare situaties te overzien. Juist adequaat reageren, de situatie beheersen en ze dan op lange termijn ten gronde oplossen vormt het geheel van wat wel eens 'crisismanagement' wordt genoemd. Goede communicatie, een systematische doorstroming van informatie is daarbij onontbeerlijk voor alle betrokkenen. Het ondersteunt het globale bestrijden van de problematiek en versterkt de beeldvorming.

Weten dat een crisis zich in iedere groep kan voordoen, en er alles aan doen om dat te voorkomen, is al een hele stap. Hoe je dan best handelt wanneer er dan toch iets misloopt, lees je verder.

Lezen voor gebruik. Laat dat het motto zijn van deze publicatie, vóórdát er blauw licht gaat zwaaien en aan de noodrem moet worden getrokken.

2 Crisis, what crisis?

Wat verstaan we onder een crisis

We spreken over een crisis wanneer een negatief of onaangenaam voorval (bijna altijd plots en onverwacht) de gewone gang van zaken binnen je groep verstoort, gevaar oplevert voor personen of materiaal, of een bedreiging kan vormen voor het voortbestaan van je groep. In een crisissituatie is het ook niet altijd onmiddellijk duidelijk wat er precies gebeurt, wat nog voor extra opschudding kan zorgen.

Soorten crises

Het is bijna onmogelijk een opdeling te maken in verschillende soorten crises. Bijna iedere crisis is anders. Toch maken wij dit onderscheid:

De meest in het oog springende en tot de verbeelding sprekende crisissituaties zijn diegene waarbij ook hulpdiensten betrokken zijn. Ze gaan gepaard met een noodsituatie waarbij acuut fysieke, mentale of materiële schade kan ontstaan.

Maar ook wanneer een gemeenteraad plots beslist de subsidies in te trekken, kan dat, zonder noodsituatie, een crisis tot gevolg hebben.

Er zijn de calamiteiten zonder aandacht van de pers. Zonder persbelangstelling blijft het aantal mensen dat bij de situatie betrokken is beperkt. De omstandigheden zijn daardoor beter te controleren.

Soms komt pers spontaan op een crisis af. Media-aandacht vergroot dan een situatie uit. Het geheel wordt er nog een stuk hectischer door.

Oorzaken van een crisis

De aanleiding tot een crisis kan intern zijn (een verstrooid initiatief van leiding, een slecht vastgemaakte katroltouw, een onverwacht manoeuvre van een welp, ...) of extern (stormweer dat een tentenkamp door elkaar schudt, een dronken bestuurder die inrijdt op een groep, een kampvuur dat ontploft, een lokaal dat wordt onteigend, ...).

Sommige crises lijken op het eerste zicht onverwacht, maar zijn eigenlijk het gevolg van sluimerende oorzaken of vroegere gebeurtenissen die onjuist werden ingeschat. Zo explodeerde ooit een kampvuur doordat de ondergrond een tijd voordien door de eigenaar was opgehoogd met zand van een munitiedepot. Zo moest ooit een hele tak met voedselvergiftiging naar het hospitaal omdat hun hamburgers een hele dag in de brandende zon hadden gestaan.

Gevolgen van een crisis

De gevolgen van een crisis kunnen heel verschillend zijn. Deze kunnen materieel, lichamelijk, geestelijk, moreel of financieel zijn. Soms volgt een rechtszaak met lange juridische nasleep. Maar ook een negatief imago is een voor een groep een niet te onderschatten gevolg.

3

De situatie structureren

"Wat is er gebeurd ?!" Dat is niet altijd even snel duidelijk. Niemand verwacht zich aan een milieuvergunning die plots wordt ingetrokken, een uitzinnige vader op het terrein, een op tilt geslagen vlot, een jonggids die tijdens tweedaagse onrustwekkend verdwijnt of een dolle schutter die je pad kruist op tocht. Alles gebeurt in een flits en in een fractie van een seconde beland je in een bedreigende situatie. Nog voor je goed en wel beseft wat er gebeurt, dien je in te grijpen en juist te reageren. Daarom is het absoluut belangrijk snel zicht te krijgen op wat er gebeurd is. En waarom? Wat is er de oorzaak van?

Noodsituatie met slachtoffers

We staan eerst even stil bij het ontstaan van een noodsituatie; een ongeluk waarbij ter plaatse gewonden zijn, een situatie waarbij mensen gewond kunnen geraken of aanzienlijke schade aan materiaal kan voorkomen. In eerste instantie dien je de noodsituatie op zich te ontmantelen. Probeer vat te krijgen op de situatie.

Breng onmiddellijk iedereen in veiligheid. In de praktijk zal dat er steeds anders uitzien, maar het is absoluut de hoofdprioriteit. Daarvoor is het nodig dat je weet wat er gebeurd is, zodat je ook weet waar het veilig is: op het droge, uit het vuur,... Reageer alert op de directe situatie, wees kortdaat en duidelijk in instructies zonder daarbij te roepen.

Verwittig zo snel mogelijk de hulpdiensten. Je tracht hen al zo helder mogelijk te vertellen wat er gebeurd is:

- Waar exact bevinden jullie zich?
- Wat is er gebeurd (bondig)?
- Hoeveel gewonden zijn er?
- Hoe schat je de ernst van de situatie in?

Verleen EHBO waar nodig.

Scheid slachtoffers van omstaanders. Haal de niet-betrokkenen zo snel mogelijk weg van de plaats van het gebeuren en zorg er ook voor dat er begeleiding is voor hen. Blijf praten met elkeen die over zijn/haar toeren is. Laat niemand aan hun lot over!

Voorkom dat je zelf in paniek geraakt. Als je niet rustig bent, kan je niet meer redelijk denken, en riskeer je met foutieve beslissingen de crisis te verergeren. Wanneer je zelf als leiding té zeer verward bent, kan het interessant zijn een verantwoordelijk persoon die iets meer afstand heeft van de concrete situatie te verwittigen. Laat je dan bijstaan door een mede- of groepsleider, een ouder, iemand van de ex-leiding, je districtscommissaris, die kalm is.

Verlies getuigen niet uit het oog. Vraag hen aanwezig te blijven tot de hulpdiensten gearriveerd zijn, of noteer hun adresgegevens.

Ga na waar eventuele slachtoffers naartoe werden gebracht.

Bel zo snel mogelijk de noodlijn (GSM) van het verbond (hoe deze werkt lees je in hoofdstuk 6). Je krijgt dan steeds iemand van de verbondsleiding aan het toestel. Je kan daar met je vragen terecht, voor advies, wanneer je niet weet hoe verder. Je kan er ook terecht voor bemiddeling en begeleiding ter plaatse indien nodig of wenselijk.

Informeer familie van de betrokkenen. Hoe dringend dit is, hangt natuurlijk af van de ernst van de situatie. Het is van belang aan de familie correcte gegevens mede te delen. Zorg er dus voor dat je hierover beschikt alvorens je de thuissituatie op de hoogte brengt en hen misschien meer nog dan nodig ongerust maakt. Bel niet terwijl je zelf in paniek bent en geef ook toelichting bij de verdere opvolging: is het wenselijk om ter plaatse te komen, wordt de activiteit geannuleerd, hoe verloopt verdere opvang, berichtgeving en contacten, ...

Crises zonder noodsituatie

Naast verkeersongevallen, accidenten of rampen zoals overstroming of brand, kunnen ook andere voorvallen acute nood creëren; bijvoorbeeld, bij betrapping 'op heterdaad' van zedenfeiten of extreem druggebruik. In dergelijke situaties geldt eveneens de regel dat eerst de situatie dient te worden beveiligd. Ook wanneer men een agressor niet op heterdaad betrapt, dient men een klacht van die aard door kinderen en jongeren in eerste instantie onmiddellijk serieus te nemen. Het is daarom interessant te weten dat er een procedure van hoogdringendheid bestaat om een leider te schorsen, tot aan de volgende groepsraad. Op die groepsraad kan dan de ontslagprocedure ingezet worden, mits instemming van de hele groep. Beschouw deze mogelijkheid echter als noodoplossing.

4 Een communicatieplan

Overleg

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.

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 ...

Wat was de aanleiding?

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? Als er een auto in je groep is ingereden, is dat de directe aanleiding die je moet beseffen om de situatie te structureren. Maar liepen jullie aan de juiste kant van de baan? En hadden jullie veiligheidsvestjes aan? Leek de chauffeur dronken, of week hij uit voor een obstakel op de baan?

Praten

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 problemen.

Maak een taakverdeling op voor alle opdrachten die nodig zijn bij het behandelen van de crisis.

Duid één woordvoerder aan die tijdens de hele afhandeling naar buiten treedt namens je groep.

Leg een lijst vast van alle personen of diensten die bij voorkeur door de woordvoerder worden verwittigd. Al naargelang de situatie zijn er verschillende publieksgroepen:

- De onmiddellijke betrokkenen (binnen en buiten de groep).
- Leden en leiding (diegenen die elders wachten op nieuws).
- De rest van de groep (denk ook aan de thuisblijvende takken, ook zij zitten met vragen en kunnen vragen van de omgeving krijgen).
- Ouders van leden.
- Pers en media, lokaal en nationaal.
- Ook het sociaal netwerk rond de groep (parochie, de plaatselijke overheid,...) kan in bepaalde crises een publieksgroep zijn.
- District, gouv en verbond.
- Externe betrokkenen
- Bij buitenlandse initiatieven dient ook de Belgische ambassade op de hoogte te worden gebracht van een ernstig voorval.
- ETHIAS, de verzekeringsmaatschappij van SCOUTS en GIDSEN VLAANDEREN

De rol van een woordvoerder

Om jullie standpunt ook daadwerkelijk naar buiten te brengen, duid je best een woordvoerder aan. 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.

Het is dan de taak van de woordvoerder dat standpunt van de groep klaar en duidelijk naar de verschillende publieksgroepen te vertolken. Naar de rest van de groep, naar de ouders, naar de pers. De woordvoerder kan altijd weigeren 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).

De rest van de groep moet consequent naar de woordvoerder verwijzen wanneer zij vragen voorgeschied krijgen. En de woordvoerder 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 woordvoerder 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 woordvoerder altijd voor op wat je gaat zeggen, zet de essentie eventueel op papier en voorzie mogelijke vragen. Je kan trouwens ook steeds zeggen dat je ergens nog 'geen commentaar' op kan geven. Zeg er dan wel bij wanneer die dan wel volgt. Dat is altijd beter dan foutieve informatie door te spelen.

Je doet er goed aan om voor het woordvoederschap 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 jargon uit het scouts- en gidsentaaltje; buitenstaanders weten meestal niet wat je bedoelt met woorden zoals "jonggivers" of "kampvisum". Hier volgen enkele vuistregels voor de woordvoerder:

- 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 woordvoerder 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 SCOUTS en GIDSEN VLAANDEREN.
- 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.

5 Media

Pers & media

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 uitvergroet 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.

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 je zelf te woord staan. Wanneer het de nationale pers betreft, kan je best contact opnemen met de communicatiebeheerder voor de nationale leiding op het nationaal secretariaat van SCOUTS en GIDSEN VLAANDEREN.

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. Een beeldvorming die wij niet bepaald voor scouting wensen, uiteraard.

De woordvoerder speelt hier natuurlijk de belangrijkste rol.

Als de crisissituatie zich afspeelt buiten de eigenlijke omgeving van je groep of lokaal, bijvoorbeeld op kamp, weekend of tocht, zorg er dan ook voor dat er op het thuisadres van je groep ook opvang is. Zorg voor een contactpunt waarmee je in verbinding kan blijven.

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 groepsblad.
- Een ouderavond.
- Een 'open' groepsraad waarop je buitenstaanders inviteert.
- Een website van de 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.

6 Nationaal secretariaat

Aangezien scouts- en gidsengroepen deel uitmaken van een groter geheel, SCOUTS en GIDSEN VLAANDEREN vzw, verwittig je altijd het verbond zodra je te maken hebt met een ernstig noodgeval of met een crisis die nationale pers haalt. Ook op het nationaal secretariaat van SCOUTS en GIDSEN VLAANDEREN komen in dergelijke gevallen vragen toe van ouders en media. Je kan er niet alleen terecht voor administratieve, juridische en verzekeringstechnische vragen, maar ook voor pedagogische en inhoudelijke begeleiding. Wanneer dat noodzakelijk of wenselijk is, komt iemand van de verbondsleiding ter plaatse om te helpen bemiddelen of je te begeleiden bij de aanpak en coördinatie van de situatie. De communicatiebeheerder voor de nationale leiding kan je adviseren of ter plekke bijstaan in het woordvoerderschap.

Via het verbond kan ook beroep worden gedaan op de Dienst Dringende Sociale Interventie (DDSI) van het Rode Kruis in geval een crisisopvangcentrum, evacuatie of omvangrijke repatriëring nodig blijken.

SCOUTS en GIDSEN VLAANDEREN vzw
Lange Kievitstraat 74
2078 Antwerpen
tel 00 32 (0)3 231 16 20
fax 00 32 (0)3 232 63 92
e-mail info@scoutsengidsenvlaanderen.be

Openingsuren: alle werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur.

SCOUTS en GIDSEN VLAANDEREN bereikbaar in noodgevallen –
00 32 (0)474 26 14 01

Wie dit GSM-nummer draait komt direct bij onze voicemail terecht: Dit is de noodlijn van SCOUTS en GIDSEN VLAANDEREN voor dringende hulp bij ongeval of ernstig probleem met scouts en gidsen.

- Vertel na het signaal je naam, telefoonnummer en kort de probleemsituatie.
- Iemand van de nationale leiding belt je dan zo vlug mogelijk terug; al kan deze oproep even duren.
- Tijdens de kantooruren kan je terecht bij 03 231 16 20, algemene info vind je op de website www.scoutsengidsenvlaanderen.be.

Je kan ons op die manier 24uur op 24uur bereiken vanuit alle plaatsen in België. Bij storing kan je bij "Belgacom inlichtingen (1207)" (met de GSM is dit 01207) vragen om een verbinding tot stand te brengen. We voorzien dit systeem enkel om bereikbaar te zijn in geval van nood (bv een ernstig ongeval). Met andere vragen kan je alle werkdagen terecht op het nationaal secretariaat.

7 Opvolging

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 verbond en in je onmiddellijke omgeving (een moeder advocaat of een vader maatschappelijk assistent).

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 welpen een begrafenis van een kameraadje dient te verwerken. Bij het nationaal secretariaat van SCOUTS en GIDSEN VLAANDEREN kan je altijd te rade gaan over mogelijkheden voor goede nazorg; we zijn er steeds graag tot je dienst.

Verder dienen de verzekeringsdossiers goed opgevolgd worden.

Krantenknipsels en mediafragmenten worden best bijgehouden, eventueel voor een "recht op antwoord".

Evaluatie

En als laatste dienen we ons dan af te vragen wat we uit de crisis hebben geleerd. We moeten de hele crisis evalueren, 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 drie 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.

