



Crisiscommunicatieplan voor groepen

KSA Nationaal vzw

Vooruitgangstraat 225 | 1030 Brussel
(T) 02 201 15 10 | info@ksa.be | www.ksa.be

Crisiscommunicatieplan voor groepen	1
1. Hoe te gebruiken?.....	3
2. Crisiscommunicatie	4
a. Is er een crisis?	4
b. Safety first.....	4
c. Aanspreekpunt	5
d. Mogelijke crisissen.....	5
e. Verzamel informatie	6
f. Doelgroepen	6
g. Boodschap	8
h. Kanalen	8
i. Oefen	9
3. Nazorg en evaluatie	10
a. Nazorg.....	10
b. Evaluatie	10
4. Lijsten met nuttige telefoonnummers	11

1. Hoe te gebruiken?

Een crisis zien we liever niet gebeuren. Een crisis komt altijd onverwacht. Ze verloopt chaotisch en snel. Toch willen we er op de juiste manier mee omgaan als ze zich dan toch voordoet. Zo kan je immers de (imago)schade voor je groep beperken.

De nationale en provinciale koepels staan altijd, 24/24 ter jouw beschikking om je te helpen in crisissituaties. Is er een crisis in jouw groep? Neem dan contact op via de vaste nummers (tijdens de kantooruren) of via het noodnummer 0495/164746 (in dringende gevallen).

Om jullie bij te staan in een crisis maakten we deze bundel en een bijbehorende fiche crisiscommunicatie. Die fiche is samen met de bundel te downloaden via www.ksa.be/crisiscommunicatie. De bundel is gemaakt op maat van een groep. Het is een praktische leidraad om op de juiste manier met crisiscommunicatie om te gaan. Het is een handleiding om te kunnen communiceren tijdens een crisis. In het beste geval heb je de fiche en de bundel nooit meer nodig. Maar toch, een gewaarschuwd man is er twee waard.

Hoe moet je deze bundel gebruiken? VOOR Crisiscommunicatie kan je voorbereiden. Niet tot in de details maar het maakt crisiscommunicatie wel een stuk eenvoudiger als je over bepaalde dingen al eens nagedacht hebt. We raden je aan om deze bundel minstens al eens door te nemen zonder dat er zich een crisis voordoet. Doorloop de stappen en bekijk al eens waar je overal rekening mee moet houden tijdens een crisis. Daarna kan je een denkoefening organiseren met de (groeps)leiding. Tijdens die denkoefening kan je alle stappen eens apart bekijken. Deze bundel bevat invulvelden. Het is een echt werkdocument. De invulvelden kan je als groep invullen. Vragen waar je op voorhand al eens bij kan stilstaan zijn aangegeven met VOOR. Als je die vragen op voorhand al beantwoord hebt, bespaar je jezelf heel wat werk tijdens een crisis.

Daarnaast bevat de bundel ook een aantal stappen of onderdelen die je TIJDENS de crisis kan en moet aanvullen. Maar je zal snel merken dat de voorbereiding je daarbij al stevig helpt. Maakte je vooraf geen voorbereiding? Dan kan je tijdens de crisis deze bundel ook nog stap per stap doorlopen. Hou er wel rekening mee dat een voorbereiding alles vlotter zal laten verlopen.

2. Crisiscommunicatie

Met een goeie voorbereiding maak je het ook jezelf een heel stuk makkelijker tijdens een crisis. Je kan jezelf en je leiding als het ware trainen om tijdens een crisis iets vlotter met de situatie om te gaan. De uitdaging bestaat er in zo weinig mogelijk te improviseren tijdens de crisis. Dat kan door zoveel mogelijk te organiseren en middelen in kaart te brengen.

a. Is er een crisis?

TIJDENS

Is er sprake van een crisis? Een crisis kan je vaststellen aan de hand van onderstaande zeven kenmerken. Herken je meerdere kenmerken, dan kan je spreken van een crisis.

- Een crisis komt als een verrassing.
- In een crisis zijn er geen of slechts gedeeltelijke antwoorden op de vragen wie, wat, waar, wanneer, waarom en hoe.
- Er is een fundamenteel tijdsgebrek.
- Er is een aaneenschakeling van gebeurtenissen waardoor de situatie uit de hand kan lopen.
- Je groep wordt aangeklampt door pers, ouders van leden, omwonenden ...
- Er is in min of meerdere mate paniek, zowel binnen als buiten je groep.
- Er wordt vooral gedacht en gehandeld op korte termijn.

Is er sprake van een crisis?

- Nee, dan treedt dit plan niet in werking.
- Ja, dan treedt dit plan in werking.

b. Safety first

TIJDENS

Crisiscommunicatie is belangrijk. Maar nog veel belangrijker is de veiligheid van slachtoffers en aanwezigen. Vooraleer je aan de crisiscommunicatie start, moet je er voor zorgen dat iedereen zich in een veilige omgeving bevindt.

- Probeer rustig te blijven. Als je zelf in paniek geraakt of te verward bent, laat dan iemand anders de verantwoordelijkheid over de situatie nemen. Als je rustig blijft, kan je het best helder nadenken en zorg je er automatisch voor dat betrokkenen veel rustiger zullen blijven. Laat je eventueel bijstaan door een mede-(groeps)leid(st)er, volwassen begeleider ... die kalm is.
- Wacht niet af, doe iets. Breng eerst alles in kaart. Wat gebeurt er en hoe gaan we dit oplossen? Probeer een overzicht te krijgen van wat er aan de hand is.
- Reageer alert op de directe situatie, wees kordaat en duidelijk in instructies zonder daarbij te roepen.
- Scheid slachtoffers en omstanders. Breng alle slachtoffers in veiligheid (ook jezelf en omstanders), geef de nodige verzorging en bel indien nodig de hulpdiensten (bij fysieke of materiële schade) (noodnummers vind je achteraan). Tracht hen zo helder mogelijk te vertellen wat er gebeurd is: waar ben je, wat is er gebeurd, hoeveel gewonden, hoe schat je de ernst van de situatie in? Verleen EHBO waar nodig. Veiligheid en verzorging van slachtoffers gaan voor.

- Verlies getuigen niet uit het oog. Vraag hen te blijven tot de hulpdiensten er zijn of noteer hun contactgegevens.
 - Ga na waar eventuele slachtoffers naartoe werden gebracht. Als er voldoende leid(st)ers aanwezig zijn, kan er iemand de gekwetste deelnemers mee begeleiden naar het ziekenhuis.
- Is de situatie onder controle? Is iedereen in veiligheid?

c. Aanspreekpunt

VOOR & TIJDENS

Kies een aanspreekpunt. Zo zorg je ervoor dat er iemand is die altijd goed op de hoogte is van alles. Die persoon kan ervoor zorgen dat er één verhaal wordt uitgedragen. Die persoon kan ervoor zorgen dat een hele leidingsgroep op dezelfde lijn zit. Kies iemand met wat ervaring, iemand die rustig kan blijven. Dat kan de groepsleid(st)er zijn, een volwassen begeleider, leid(st)er met meer ervaring ... Je kiest best ook iemand die alles goed en duidelijk kan uitleggen.

Aanspreekpunt:

Back-up aanspreekpunt:

d. Mogelijke crisissen

VOOR

Bedenk welke crisissen jouw groep mogelijk kunnen overkomen. Breng ze in kaart en bekijk of je voorvallen kan bundelen in een cluster.

e. Verzamel informatie

TIJDENS

Crisiscommunicatie start met het verzamelen van informatie. Wat is er precies aan de hand? Maak een duidelijke schets van het basisverhaal van de crisis. Centraal staan de zes W's: wie, wat, waar, wanneer, waarom en hoe?

Probeer inzicht te krijgen in wat er gebeurt, waarom en wat de oorzaak is? Zoek de feiten, maak een inventaris van de gebeurtenissen. Onderstaande vragen (gebaseerd op de zes W's) kunnen je helpen:

- Wat is er precies gebeurd?
- Wie is betrokken?
- Wat is de aanleiding?
- Wat zijn de gevolgen?
- Wie is verantwoordelijk?
- Welke externe hulp is er?
- Hoe beperken we de schade?

Korte samenvatting van de feiten:

f. Doelgroepen

VOOR & TIJDENS

Bepaal vooraf met wie je zal moeten communiceren tijdens de crisis. Hou rekening met de mogelijke crisissen en bekijk per cluster wie je doelgroep is.

Wie zijn de doelgroepen, wie zit er in je netwerk? We geven je graag een lijstje mee ter inspiratie. Die lijst is zeker niet volledig en kan je nog aanvullen op basis van je eigen groep.

Intern

- Provinciale/nationale koepel
- Groepsleiding
- Leiding
- Leden
- Ouders van leden/leiding
- Volwassen begeleiding
- Oud-leiding
- ...

Extern

- Jeugddienst, gemeente
- Collega-jeugdbewegingen
- Pers
- Sponsors
- Derden
- ...

Sowieso is er één gouden regel: communiceer eerst intern vooraleer je extern communiceert. Breng eerst nauwe betrokkenen op de hoogte. Zo zorg je voor een stevige basis die mee het geheel kan dragen. Zo sta je zelf steviger in je schoenen en heb je een team om op terug te vallen.

Wie zijn je doelgroepen, wie zit er in je netwerk?

Zorg dat je een lijst hebt met contactgegevens van die doelgroepen, dat je weet hoe je hen moet bereiken.

g. Boodschap

VOOR & TIJDENS

Zorg zeker voor een korte *boilerplate*. Dat is een korte voorstellingstekst waarin je de voornaamste activiteiten van je organisatie in enkele zinnen weergeeft en enkele kerncijfers van jouw groep opneemt.

Bv. het voorstellingstekstje van KSA Nationaal

270 groepen en 34.500 leden vormen samen KSA, één van de grootste jeugdbewegingen in Vlaanderen!

Speels, avontuurlijk, vormend en leeftijdsgericht bezig zijn in groep is het basisrecept van onze werking. Dankzij het engagement van duizenden jongeren die verantwoordelijkheid opnemen, bieden we kinderen en jongeren op plaatselijk niveau de kans om al spelend hun grenzen te verleggen. Daarbij primeert het groepsgevoel en is creativiteit nooit ver weg. Zo kunnen kinderen en jongeren zich verder ontplooien en groeien naar een eigen engagement binnen de jeugdbeweging en de bredere samenleving, met respect voor de K in onze naam.

Als koepel laat KSA zijn leden en leiding niet zomaar aan hun lot over. We voorzien voor de leiding de nodige vormingsmomenten, waar uitwisseling en ervaring opdoen centraal staan. Door groepsoverschrijdende initiatieven willen we het bewegingsgevoel verder aanwakkeren en zorgen dat KSA voor hoe langer hoe meer kinderen een thuis mag worden.

h. Kanalen

VOOR & TIJDENS

Welke communicatiekanalen heb je als groep ter beschikking? Maak een lijstje van alle mogelijke kanalen die jullie hebben (offline en online). We geven je graag een lijstje mee ter inspiratie. Je kan het lijstje zeker nog aanvullen met extra kanalen die jullie als groep ter beschikking hebben.

- Aanspreekpunt van de groep
- Brief naar ouders
- Infomoment voor ouders
- Infofolder
- Vergadering
- Persbericht
- Persconferentie
- Mail
- Nieuwsbrief
- Brief
- Telefoon (ook sms)
- Face-to-face
- Website, aparte crisiswebsite
- Sociale media (Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, LinkedIn ...)
- Groepsblad
- Huisbezoek
- ...

Welke kanalen hebben jullie als groep ter beschikking?

i. Oefen

Omgaan met een crisis gaat vlotter als je het scenario regelmatig eens doorloopt en aanpast!

3. Nazorg en evaluatie

Eens de kritieke fase van een crisis voorbij is, zwakt de informatiestroom af. Maar toch is dan nog niet alles achter de rug. Besteed zeker voldoende aandacht aan de nazorg en de evaluatie achteraf.

a. Nazorg

Betrokkenen komen steeds op de eerste plaats. Probeer hen nog bij te staan waar het kan. Vergeet zeker de groep/de vrijwilligers/indirecte betrokkenen niet. Een crisis kan een grote mentale impact hebben op een groep ook al dragen ze geen fysieke gevolgen. Laat hen dus niet in de steek en biedt hen nog de nodige begeleiding aan.

Bedank de hulpdiensten en alle andere mensen die je hebben bijgestaan tijdens de crisis. Denk daarbij aan alle mensen die meegewerkt hebben tijdens de crisis. Geef hen de kans om er over te praten want ook zij hebben mentaal waarschijnlijk een zware periode achter de rug.

Vergeet jezelf niet. In het heetst van de strijd geef je het beste van jezelf. De mentale/fysieke tik komt vaak achteraf pas. Neem zelf de tijd om alles een plaats te geven en zoek hulp als dat nodig blijkt.

b. Evaluatie

Na een crisis is het zeker de moeite om de communicatie van de afgelopen periode te evalueren. Ga met alle ondersteuners uit de organisatie samen zitten en bekijk de goeie en minder goeie punten. Trek daaruit conclusies om de volgende keer nog beter te kunnen doen.

Probeer een antwoord te formuleren op volgende vragen:

- Wat hebben we hieruit geleerd?
- Wat was goed?
- Wat kan beter?

Zet de kennis die je opdeed om in nieuwe plannen, instructies, procedures en oefeningen. Pas na de evaluatie van je communicatie ook je plan voor crisiscommunicatie en je toekomstige aanpak aan.

4. Lijsten met nuttige telefoonnummers

Nuttige telefoonnummers: hulpdiensten

- Medische spoeddienst: 100 of 112
- Europees noodoproepnummer: 112
- Politie: 101
- Brandweer: 100 of 112

Noodnummers

- Child Focus: 116 000
- Rode Kruis Vlaanderen: 105
- Het Vlaamse Kruis: 015 27 61 00
- Awel: 102
- Meldpunt Misbruik, Geweld en Kindermishandeling: 1712
- Dringende Sociale Interventie Rode Kruis Vlaanderen – dsi@rodekruis.be - 015 44 35 00 – 105
- Antigifcentrum: 070 245 245
- Zelfmoordlijn: 1813
- Tele-onthaal: 106
- Mutas: 02 272 09 00
- Apothekers wachtinfo: 0903 99 000
- Brandwondencentrum Belgische Brandwondenstichting: 02 649 65 89
- Dienst Slachtofferhulp via het CAW of via de politie
- Anonieme alcoholisten: 03 239 14 15
- De Druglijn: 078 15 10 20
- Kankerfoon: 0800 15 800, 0800 15 802
- Kankerlijn (Vlaamse Liga tegen Kanker): 0800 35 445
- Diabetes Infolijn: 0800 96 333
- Sensoa: 03 238 68 68