

De wet van Murphy

Een klacht, een ongeval of een incident op het speelplein, het kan overal en altijd voorkomen. We wensen het niemand toe, maar helaas, het gebeurt! Schrik dus niet als het ook jullie overkomt: de vakantieperiode duurt twee maand lang en impliceert heel veel activiteit op en om je speelplein. Welke voorzorgsmaatregelen je ook neemt, alle risico's uitsluiten, kan niet.

In deze fiche overlopen we de belangrijkste stappen bij interventies en bij communicatie.

Vooraf een draaiboek

Zorg voor een draaiboek, hoe summier ook:

- Wie contacteer je bij een ernstig ongeval, incident of crisis (jeugddienst, burgemeester, VDS...)? Zorg dat je hen kan bereiken tijdens de vakantie!
- Wat moet je doen in geval van evacuatie?
- Op wie kan je rekenen in geval van crisis en maakt dus deel uit van het crisisteam? Wat is ieders functie?
- Wie zorgt voor de communicatie met de ouders, de kinderen, de gemeente, de pers?
- Wie zorgt voor de eerste opvang, op welke externe diensten (hulpverleners) kan je een beroep doen? Telefoonnummers?
- Hoe doe je aan nazorg? (bv. komt er nog een persmoment na de crisis? Krijgen ouders nog een brief mee? Komt er een infomoment voor kinderen/ouders over het onderwerp? ...)

Vergeet niet dat je bij een ernstig ongeval, incident of crisis in een dubbele rol kan terecht komen, die van slachtoffer, maar tegelijkertijd het aanspreekpunt voor kinderen, ouders, gemeentebestuur, politie, burens, pers ... Daarom leg je deze zaken best vooraf vast.

De crisis

1. Eerste stap: controle

Als er materiële of fysieke schade is (bv. een ongeval), breng dan eerst iedereen in veiligheid en verwittig de hulpdiensten. Bereid hun komst voor: hou de omstaanders weg van eventuele slachtoffers en hou de toegangsweg vrij. Laat iemand aan de ingang postvatten om de hulp meteen naar de plaats van het ongeval te brengen. Noteer gegevens van getuigen. Handel snel en professioneel.

2. Tweede stap: informatie verzamelen

Ga na wat er precies gebeurd is. Maak een overzicht van contactpersonen die je informatie gaven en vraag hen bereikbaar te zijn op gsm. Zorg dat degene die de leiding heeft (zie draaiboek) alle informatie heeft. Zowel hij als de woordvoerder, moeten op de plaats van het gebeurde blijven en moeten gemakkelijk bereikbaar zijn.

3. Derde stap: Informeer en stel mensen gerust

Laat alle communicatie verzorgen door één persoon, de woordvoerder (zie draaiboek). De woordvoerder overlegt steeds met wie de leiding heeft. Soms zijn beiden dezelfde persoon. Geef nooit meteen een interview met de pers, handel eerst stap 1 en 2 af. Stap zelf naar de pers en blijf steeds zakelijk in de communicatie (bv. cijfermateriaal).

Geef altijd prioriteit aan het informeren van de ouders en verwanten van de betrokkenen. Zorg dat ze nieuws niet van derden of via de pers moeten vernemen. Maak aan het einde van de dag tijd om te overlopen wie je nog persoonlijk moet informeren en ga eventueel zelf eens langs bij gekwetsten, ouders, jeugddienst of schepen van jeugd. Denk aan een klein cadeautje of een attentie van de begeleidingsploeg voor een kind dat in het gips zit of even het bed moet houden.

4. In een crisis ben je nooit alleen

Maak je geen zorgen als je niet meteen weet hoe een crisis aan te pakken. Zoek in plaats daarvan naar medestanders, liefst in de onmiddellijke omgeving van het speelplein: de verantwoordelijke, de jeugddienst, ouders die je kent en waar je op kan rekenen...

Vraag aan de jeugddienst om de schepen van jeugd te informeren. De schepen zal in noodgevallen de burgemeester inlichten die verantwoordelijk is voor een eventuele crisiscel in de gemeente. Elke gemeente heeft een nood- en interventieplan, dat indien nodig door politie of brandweer wordt in gang gezet (in verschillende fases: gemeentelijk - provinciaal - federaal). Vanaf dat ogenblik bepalen anderen (bevoegd, opgeleid, getraind) wat er moet gebeuren.

Ook de Vlaamse Dienst Speelpleinwerk (VDS) staat je bij! De VDS is de hele zomer bereikbaar en maakte intern de nodige afspraken rond permanentie en communicatie. Aarzel niet je regionale VDS-stafmedewerker te bellen en om raad te vragen. Achteraan deze fiche vind je de contactgegevens van het landelijk secretariaat in Mechelen en het noodnummer, waar je ook terecht kunt met vragen.

5. Opgepast: het is zomer!

Dat betekent dat veel mensen en instanties moeilijk bereikbaar kunnen zijn. Hou daar vooraf rekening mee door te informeren naar hun permanentie en hun eventuele vervanging. Maak ook vooraf een lijstje met gegevens van enkele beschikbare dokters, de apotheker, de spoeddienst van het ziekenhuis... Informeer zeker naar een eventuele zomerregeling van de jeugddienst en het gemeentehuis.

6. Zelfs een crisis is te plannen

Voorzie binnen je organisatie een 'plan' voor noodgevallen, hoe beperkt ook.

Denk aan één persoon in de werking die het woord kan nemen als er vragen of klachten komen. Spreek met je begeleidingsploeg af wie 'permanentie' heeft en wie de telefoon bij zich draagt. Dat kan één persoon zijn voor de hele vakantie, maar het kunnen ook enkele hoofdanimatoren zijn die verder met elkaar afspreken. Voor gemeentelijke speelpleinwerkingen ligt de eindverantwoordelijkheid van de werking bij het gemeentebestuur. Laat dit duidelijk verstaan aan de jeugdconsulent (of zijn/haar collega) en zorg dat die (of een vervanger in het gemeentehuis) steeds bereikbaar is.

Zorg dat je een deeltje van je begeleidingslokaal kan inrichten om mensen te ontvangen en te overleggen. Voorzie een werklokaaltje om alle documenten met betrekking tot het incident bij te houden. Zorg sowieso dat alle documenten van de verzekering, van het gemeentebestuur e.d. samen blijven tijdens de zomer en op hun juiste plaats terechtkomen. Een beetje organiseren spaart veel 'verliezen' uit: een map, een schuif of een rek is voldoende!

7. De pers: 'niets dan de waarheid'

Omgaan met de pers is een deskundigheid op zich.

Het is een aanrader om daar op voorhand even bij stil te staan en een apart mapje aan te leggen voor de 'pers'. Daar houd je alle info bij: contacten, vroegere persartikels, persberichten...

Wees niet bang om meer info te vragen aan de persmedewerkers zelf. Het zijn ook maar gewone mensen die je graag tips geven over hoe je iets best aanpakt op vlak van media-aandacht! Zij kunnen je ook informeren over hoe een persmoment te organiseren of ze kunnen je gegevens van contactpersonen doorgeven.

De taak van een journalist is informatie met 'nieuwsaarde' verzamelen. Uiteraard zal een journalist andere informatie belangrijk vinden dan jij. Zorg ervoor dat ook je positieve verhalen communiceert en dat je de pers niet enkel over de vloer krijgt als er iets fout loopt. Natuurlijk zal een journalist steeds de eerste de beste van de speelpleinwerking aanspreken om een reactie vragen als er ergens een nieuwtje te rapen valt (in de hoop op die manier ongenueanceerde quotes te vangen). Zorg ervoor dat iedere speelpleinbegeleider weet wie verantwoordelijke/woordvoerder is, zodat hij meteen naar deze persoon kan doorverwijzen voor een reactie. De druk bij de andere medewerkers valt weg als ze weten dat één iemand die taak op zich neemt en ze kunnen doorverwijzen i.p.v. zelf de pers te woord te staan.

Antwoord altijd naar waarheid. Leugentjes om bestwil of verbloemen is *not done*, breng enkel de waarheid. Verspreid een bericht ook alleen maar als je zelf 100% zekerheid over de inhoud hebt. Een foute inhoud rechtzetten, is immens moeilijk!

Kan je niet onmiddellijk antwoorden op een vraag van een journalist, zeg dan beleefd maar vastberaden dat je een half uur later zal terugbellen met het antwoord. Vraag gerust op welke andere vragen de journalist nog een antwoord zoekt, zodat je ze kan voorbereiden. Dit geeft je de tijd bronnen te raadplegen, je te informeren en de juiste boodschap de wereld in te sturen.

8. Vertrouwen opbouwen

Een speelpleinwerking krijg maar zoveel vertrouwen als ze heeft opgebouwd: iets om het hele jaar door, dag na dag, op te bouwen en om steeds waakzaam over te zijn dus! Dit geldt niet enkel voor omwonenden, gemeentebestuur, de schooldirectie van de school waar je zit... maar ook voor de pers. Op deze manier houd je ook enige vorm van controle over je imago, over wat over je verschijnt in de pers.

9. Omgaan met klachten

Jammer maar helaas merken we dat de tolerantie tegenover spelen en speelpleinwerkingen niet overall even groot is. Mensen kunnen bovendien behoorlijk heftig uit de hoek komen als ze zich in hun rechten geschaad voelen. Ze aarzelen niet om dreigementen te spuien of je luidkeels toe te schreeuwen. Laat je niet uit je lood slaan door deze, vaak impulsieve reacties en blijf altijd rustig. Zoek eerst uit wat er echt gebeurd is voor je een standpunt inneemt of een betrokkene veroordeelt. Meld rustig dat je zal uitzoeken hoe de vork aan de steel zit, waardoor de andere ongetwijfeld enigszins kalmeert. Dit wekt ook vertrouwen. Op die manier maak je tijd voor jezelf om argumenten te verzamelen of om een voorstel te formuleren, voor de 'klager' om weer met beide voeten op de grond te komen en wie weet, het 'probleem' te gaan relativeren. Pas als de gemoederen bedaard zijn, lukt het een constructief gesprek aan te knopen. Blijft iemand problemen maken, haal er dan derden bij, of desnoods het gemeentebestuur of de wijkagent. Zij hebben meer ervaring, kennen de buurt en hun pappenheimers beter dan je denkt en zullen je vanuit hun expertise graag bijstaan.

Probeer te leren van een klacht en met je begeleidingsploeg de gevolgen onder ogen te zien: misschien moet je bepaalde dingen voortaan anders aanpakken, misschien zelfs vermijden, of beter uitleggen, op papier zetten en in het animatorenlokaal uithangen...

Blijf in elk geval niet eeuwig wakker liggen van een conflict met buurman X of eigenaar Y, daarvoor is het speelplein en kinderspel te belangrijk!



CRISISCOMMUNICATIE

Wat te doen bij een klacht of crisis, een ernstig ongeval, een probleem met grote gevolgen?

Update: Bert Breugelmans, zomer 2018

Bereikbaarheid van de Vlaamse Dienst Speelpleinwerk (VDS) tijdens de zomer van 2018

De zomervakantie is het hoogtepunt van het speelpleinjaar. 150.000 verschillende kinderen en 22.000 animatoren spelen op volle toeren, een stoet van mensen! Dat problemen opduiken en dingen niet altijd lopen zoals gepland is niet onoverkomelijk.

Lokaal ondersteuners

Onze lokaal speelpleinondersteuners zijn je eerste aanspreekpunt tijdens de kantooruren. Ze staan klaar staat voor een tweede opinie, om samen na te denken of naar oplossingen te zoeken. De regionale VDS-secretariaten en onze lokaal ondersteuners verwijzen tijdens hun afwezigheid bellers en mailers door naar het landelijk secretariaat in Mechelen.

ANT	Kim Copejans	0488 31 72 26 - kim@speelplein.net
BXL	Wauter Temmerman	0485 71 49 33 - wauter@speelplein.net
LIM	Anne Vandebergh	0494 35 42 28 - anne@speelplein.net
OVL	Sylvia Vandaele	0488 31 66 87 - sylvia@speelplein.net
Gent	Nele Merlier	0474 45 99 10 - nele@speelplein.net
VBR	Tine Bergiers	0478 39 90 39 - tine@speelplein.net
WVL	Daisy Hoste	0489 10 86 08 - daisy@speelplein.net

Landelijk secretariaat

Tijdens de hele zomervakantie is er is de permanentie tijdens de kantooruren verzekerd op het landelijk secretariaat in Mechelen: 015 28 73 90 - vdsinfo@speelplein.net

Bij noodgevallen

Bij een ernstig ongeval, incident of crisis (tijdens of naast de kantooruren) kan je onze coördinator communicatie bereiken op het noodnummer.

- **Bert Breugelmans** (coördinator communicatie)
NOODNUMMER: 0494 79 09 65 - bert@speelplein.net

Bij afwezigheid van de coördinator communicatie nemen volgende personen in deze volgorde zijn taak over:

- **Jo Van den Bossche** (directeur)
0476 20 17 31 of jo@speelplein.net
- **Liesbet Van Valckenborgh** (directeur)
0491 96 68 87 of liesbet@speelplein.net
- **Pepijn Hanssens** (voorzitter VDS)
0473 32 41 18 of pepijn@speelplein.net