



Over noodplanning en crisiscommunicatie

DOSSIER OMGAAN MET NOODSITUATIES

Overnachten in een jeugdverblijf of op een kampeerterrein is voor veel jongeren een hoogtepunt in het jaar. Het is een unieke gebeurtenis gekleurd door vrienden en plezier. Iets om naar uit te kijken en positieve herinneringen aan over te houden. Noodsituaties staan echter niet in het script en toch kunnen ze voorvallen, vaak nog eens met gratis media-aandacht erbovenop. Hoe moet er dan gehandeld worden om de noodsituatie op te lossen of de gevolgen ervan te beperken?

In dit dossier geven we meer toelichting bij de werking van de hulpdiensten en de taakverdeling tussen groep en uitbater. Ook staan we even stil bij enkele aspecten van crisiscommunicatie.

Wegwijs in noodsituaties

WAT IS EEN NOODSITUATIE?

Een noodsituatie definiëren is niet eenvoudig. Veel hangt af van de beleving. Een noodsituatie voor een kind is misschien geen noodsituatie voor een uitbater. En een noodsituatie voor een uitbater is misschien geen noodsituatie voor de overheid.

Om het dossier af te bakenen, definiëren we een noodsituatie als volgt: een noodsituatie is een onvoorspelbare bedreiging van externe (overstroming, bosbrand, gaslek ...) of interne (brand, voedselvergiftiging, agressie ...) aard die schade veroorzaakt of kan veroorzaken. Schade kan van materiële, lichamelijke, geestelijke, morele, financiële en/of juridische aard zijn.

De impact van een noodsituatie kan sterk verschillen. Kan je de situatie zelf de baas en blijft de schade beperkt, dan hebben we een noodsituatie met matige impact. Zijn er meerdere hulpdiensten nodig, dan hebben we een noodsituatie met grote impact.

NOODPLANNEN VAN DE OVERHEID

In een noodsituatie is chaos niet uit te sluiten, maar enkele preventieve maatregelen kunnen de chaos wel beperken. Nood- en interventieplannen kunnen daarom nuttig zijn.

De volledige noodplanning op overheidsniveau is wettelijk geregeld in het koninklijk besluit van 2006 betreffende de nood- en interventieplannen. Hieronder schetsen we hoe dit kb in de praktijk wordt omgezet.

De overheid regelt de noodplanning op drie niveaus: het gemeentelijke, provinciale en nationale niveau. Het niveau wordt bepaald aan de hand van o.a. volgende criteria: geografische uitgestrektheid, aantal slachtoffers, sociale weerslag en benodigde middelen.

Het **nationale niveau** beheert de noodsituatie bijv. als twee of meerdere provincies betrokken zijn of de inzetbare middelen waarover de provinciegouverneur beschikt, te beperkt zijn. De coördinatie gebeurt dan door de Minister van Binnenlandse Zaken.

Het **provinciale niveau** beheert de noodsituatie als de omvang van de situatie het beheer van de gouverneur vereist of als de noodsituatie het grondgebied van de gemeente overschrijdt. De coördinatie gebeurt in die gevallen door de gouverneur.

Als de omvang van de noodsituatie toelaat dat de interventiediensten op **gemeentelijk niveau** de problemen aanpakken, gebeurt de coördinatie door de burgemeester.

SOORTEN NOODPLANNEN

Om in noodsituaties op een goede manier te handelen, worden drie noodplannen gehanteerd.

Het **multidisciplinair nood- en interventieplan** wordt opgesplitst in het algemeen en het bijzonder nood- en interventieplan. In het algemeen nood- en interventieplan (ANIP) staan algemene richtlijnen, terwijl het bijzondere interventieplan (BNIP) specifieke richtlijnen bevat afhankelijk van de situatie. Wanneer er in de onmiddellijke omgeving brand is in een chemische fabriek, zal het BNIP omschrijven wat precies moet gebeuren. Het sluiten van ramen en deuren kan dan bijv. een te nemen maatregel zijn.

De opdrachten van de interventiediensten zijn verspreid over vijf disciplines: de hulpverleningsoperaties, de medische, sanitaire en psychosociale hulpverlening, de politie, de logistieke steun en de informatie. Voor elk van die disciplines bestaat een monodisciplinair interventieplan, dit in overeenstemming met het bestaande NIP.

Een **intern nood- en interventieplan** is een plan dat je als uitbater zelf opstelt. Het plan bevat de aangepaste materiële en organisatorische maatregelen om de schade tijdens een noodsituatie te beperken. Wat de inhoud precies is en wie

je hierin kan adviseren, lees je verder in dit dossier. Belangrijk is dat het plan dat betrekking heeft op de noodsituaties van grote impact, afgestemd is op de noodplannen van de overheid.

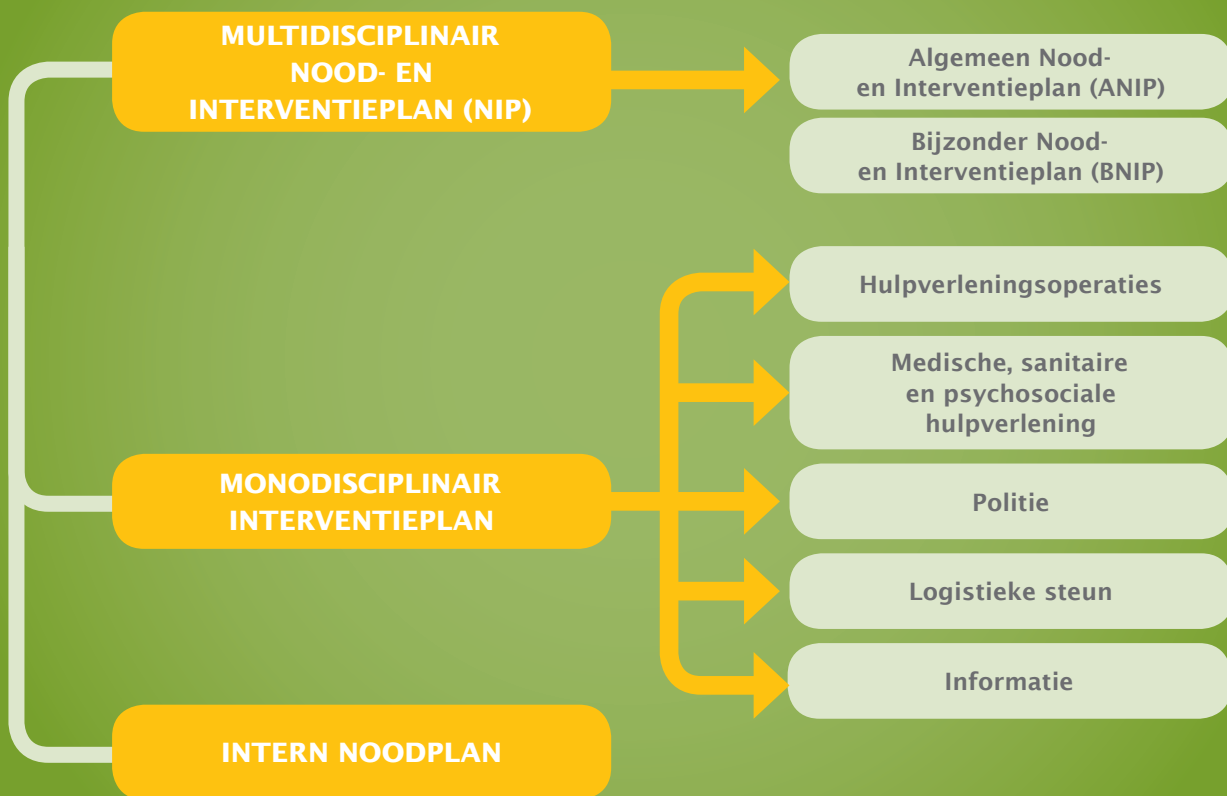
Wie met personeel werkt, is automatisch verplicht om een dergelijk NIP op te stellen. Dit wordt meer bepaald opgelegd door het algemeen reglement voor de arbeidsbescherming (ARAB) en het kb van 27 maart 1998 betreffende het beleid inzake het welzijn van de werknemers.

DE VEILIGHEIDSCEL

Op het gemeentelijk en provinciaal niveau bestaat in principe een veiligheidscel die verantwoordelijk is voor de noodplanning, het organiseren van oefeningen, het inventariseren van risico's en het informeren. Deze veiligheidscellen zijn samengesteld uit de burgemeester of gouverneur (voorzitter), de vertegenwoordiger van elke discipline (zie monodisciplinair interventieplan) en de ambtenaar verantwoordelijk voor de noodplanning. De veiligheidscel kan naargelang het thema uitgebreid worden met een veiligheidsverantwoordelijke van een bedrijf.

“Een noodsituatie voor een kind is misschien geen noodsituatie voor een uitbater. En een noodsituatie voor een uitbater is misschien geen noodsituatie voor de overheid.”

SOORTEN NOODPLANNEN



JEUGDGROEP MET KINDEREN MET BEPERKING AAN HET WOORD

Hoe bereidt een jeugdgroep zich voor op een noodsituatie tijdens een meerdaags verblijf waar ook kinderen met een beperking aan deelnemen? En wat verwacht men precies van een uitbater? We vroegen het aan Leen Vannut, coördinator van Hannibal, een dienst van JKVG vzw.

Hannibal vzw ondersteunt groepen die vakanties organiseren voor personen met of zonder beperking. Het zijn dus jongeren tussen 16 en 30 jaar die op vakantie de eindverantwoordelijkheid dragen. Beroepskrachten zijn er niet aanwezig. In geval

van nood kunnen de begeleiders de beroepskrachten contacteren op een noodnummer. De werkwijze en verwachtingen ten opzichte van de uitbater zijn dezelfde als die van de jeugdbewegingen (zie pagina 10).

Maar wat in geval van evacuatie? Elke begeleider heeft één of twee personen waarvoor hij of zij verantwoordelijk is. In een noodgeval is het de plicht van de begeleider om de persoon met een beperking te helpen. Het is dus belangrijk dat er op een kamp voldoende begeleiders zijn om iedereen op een vlotte manier te evacueren.

Een noodsituatie onder de loep

We kunnen heel wat leren uit de praktijk. Daarom trokken we naar Peter Schepers, eindverantwoordelijke voor Drieboomkensberg, een jeugdverblijf met kampeerterrein gelegen in de bossen van Westmalle. Er bevinden zich drie gebouwen met samen 140 bedden en vier kampeerterreinen voor groepen. Er werd een waarheidsgetrouwe oefening (Akela gedoopt) gehouden waarbij ongeveer 300 jongeren werden geëvacueerd uit de gebouwen. Omdat de wetgeving ondertussen gewijzigd is, vonden we het raadzaam die ervaringen nog eens voor te leggen aan Anne Martens. Zij is arrondissementscommissaris bij de Federale Dienst Openbare Hulpverlening en verantwoordelijk voor noodplanning en crisisbeheer in West-Vlaanderen.

Wat was de gesimuleerde noodsituatie precies?

Peter: Bij dakwerken ontstond er brand in het hoofdgebouw. Die brand breidde al snel uit, waardoor ook het bos en wat later het bijgebouw en een LPG-tank bedreigd werden. Iedereen, in totaal zo'n 300 jongeren, moest geëvacueerd worden. Niet evident, want enkele personen waren vermist, anderen zwaar gewond. Dat het ondertussen donker werd, maakte de oefening extra moeilijk.

Anne: Het is niet omdat het brandt en er 300 jongeren overnachten dat dit voor de overheid automatisch een noodsituatie wordt. Vergelijk het met bijvoorbeeld een auto-ongeval. Daarvoor treedt in veel gevallen ook geen noodplan in werking. De politie, brandweer en medische diensten handelen dit zelf af. Wanneer het nood- en interventieplan wel wordt afgekondigd, hangt van de situatie af. Meestal is het wanneer er meerdere disciplines bij betrokken zijn en er multidisciplinaire coördinatie nodig is.

Op welk niveau werd de noodsituatie gecoördineerd?

Peter: De coördinatie van de verschillende disciplines gebeurde op gemeentelijk niveau, maar de situatie escaleerde, waardoor er een opschaling nodig was tot het provinciale niveau. Omdat het een oefening was, werd de opschaling echter niet uitgevoerd.

Anne: Opschaling gebeurt als de situatie de mogelijkheden van het gemeentelijke of provinciale niveau overstijgt. Veel hangt dus af van de mogelijkheden van de gemeente, stad of provincie. Sommige gemeenten schieten bijv. te kort in de discipline communicatie. Als die discipline nodig is, kan er opgeschaald worden, ook al is de omvang van de noodsituatie beperkt. Een ander voorbeeld: veel gemeenten kunnen maar een beperkt aantal gewonden opvangen. Ligt het aantal hoger, dan wordt er opnieuw opgeschaald.

Wat was de belangrijkste les?

Peter: De oefening heeft aangetoond dat evidente zaken in noodsituaties plots niet meer zo evident zijn. Voor een externe telefoonlijn moet je hier altijd een 0 ingeven, maar door de omstandigheden werd dit plots over het hoofd gezien. Het duurde dus enige tijd alvorens het noodnummer correct werd gevormd. Nog een vreemde ervaring was het vinden van de uitgang. Door de rook bleek dit niet zo evident, ook niet voor degenen die hier al vele jaren werken. Mijn belangrijkste les: doe een oefening, dan ben je veel bewuster van de mogelijke gevaren.

Anne: Om je goed voor te bereiden kan je, samen met de verantwoordelijken van elke discipline, starten met een tafeloefening. Daarbij worden de mogelijke risico's en de te volgen procedures theoretisch uitgewerkt. Een praktijkoefening zoals die van Drieboomkensberg kan daaruit voortvloeien, maar is geen must. Eerst proberen wandelen, daarna lopen ...

Welke initiatieven zijn eruit voortgevloeid?

Peter: Op vlak van brandveiligheid hebben we enkele praktische aanpassingen gedaan. De brandhaspel werd op een beter bereikbare plaats gehangen en enkele poederblussers werden door CO-blussers vervangen. Ook het verzamelpunt werd veranderd. Vroeger was dit vooraan, maar omdat daar de hulpdiensten moeten komen, moet iedereen nu achter het gebouw verzamelen.

Op administratief vlak – en dat vind ik veruit het belangrijkste initiatief – werd per entiteit een klembord aangekocht waarin dagelijks de juiste deelnemerslijsten moeten komen. Als verantwoordelijke wil ik weten wie er in mijn gebouw verblijft, niet zozeer voor de facturatie maar wel voor de veiligheid van elke jongere. Die informatie verzamelen is niet evident en het zorgt voor veel gezeur bij de groepen, maar in een noodsituatie is er zoveel paniek en chaos dat de lijst levens kan redden.

Anne: Niet enkel de veiligheid van de bezoekers telt, ook de veiligheid van de hulpverleners moet gegarandeerd blijven. Een hulpverlener nodeloos in gevaar brengen moet ten allen tijde vermeden worden. Een correcte bezoekerslijst is dus zeer belangrijk.

Werd er een nood- en interventieplan opgesteld?

Peter: Naar aanleiding van de oefening werd geen nood- of interventieplan opgesteld. We beschikken wel over een verslag met actiepunten die we ondertussen allemaal hebben uitgewerkt. Misschien dat de brandweer intern een nood- en interventieplan heeft opgesteld.

“Ook de veiligheid van de hulpverleners moet gegarandeerd blijven. Een correcte bezoekerslijst is dus zeer belangrijk.”

Anne: Het is logisch dat na de oefening Drieboomkensberg geen intern nood- en interventieplan heeft opgesteld. Bovendien is het zo dat de veiligheid zonder nood- en interventieplan niet in het gevaar komt, dit wordt opgevangen door het algemeen nood- en interventieplan. Het nood- en interventieplan is wel aangewezen omdat het een leidraad is voor de uitbater. Het helpt om de nood-situatie sneller en efficiënter te beheren.

Moet een uitbater zich preventief melden bij de veiligheidscel?

Anne: Een uitbater meldt zich beter aan bij de noodplanningsambtenaar. De ambtenaar – die los staat van elke discipline – kan je begeleiden in het opstellen van je intern nood- en interventieplan en daarbij eventueel de hulp van andere disciplines inroepen. Een veiligheidscel zal zich eerder uitzonderlijk over een jeugdverblijfcentrum buigen omdat zijn prioriteit bij grotere risico's ligt, zoals seveso-bedrijven (bedrijven die werken met gevaarlijke stoffen, nvdv.). De risico's verbonden aan een jeugdverblijf schat men veel lager in en kan men gemakkelijker opvangen met een algemeen nood- en interventieplan.

Wat was je rol als uitbater tijdens de oefening?

Peter: De taak van de uitbater beperkt zich tot het verwittigen van de groepen en de hulpdiensten. Als de hulpdiensten er zijn, zit je taak erop. Zij nemen alles over.

Anne: Ook dat is sinds de nieuwe wetgeving gewijzigd. Als uitbater zal je betrokken worden in de activiteiten van de CP-OPS (de operationele commandopost), dit om informatie te verstrekken over het gebouw, het terrein en de verblijvende groepen.

Was er mediabelangstelling?

Peter: Ja, maar er werd vooral gefocust op de oefening en niet op het aantal slachtoffers, de oorzaak van de brand e.d. In het journaal was het ook maar een klein item, waarbij uiteindelijk de burgemeester het meest in beeld kwam.

De pers wil actie en stond daarom dicht bij de gebouwen. Het was pas later dat er werd gevraagd het terrein te verlaten.

Anne: De pers kan je niet negeren. Daarom werd in de nieuwe wetgeving de discipline informatie toegevoegd en werden rampterreinen ingedeeld in rode, oranje en gele zones. In principe blijft de pers buiten de oranje zone, tenzij er een afwijking werd verleend door de directie informatie.



Als de hulpdiensten er zijn, zit je taak erop. Zij nemen alles over.



Opschaling gebeurt als de situatie de mogelijkheden van gemeente of provincie overstijgt.

*“De eerste ogenblikken
in een noodsituatie zijn cruciaal.”*



Het intern nood- en interventieplan

Het intern nood- en interventieplan is in de eerste plaats een hulpmiddel dat je in staat stelt een noodsituatie op een goede en professionele manier aan te pakken. Het opstellen van het plan is tegelijk een preventieve maatregel. Zonder helemaal volledig te willen zijn, bundelt het document risico's eigen aan het jeugdverblijf of kampeerterrein en procedures om de noodsituatie aan te pakken. Het zet je aan tot denken. Hoe ga je alarmeren? Hoe ga je evacueren? Hoe ga je de noodsituatie bestrijden en hoe ga je communiceren? Door de denkoefening vooraf te maken, win je bij een effectieve noodsituatie heel kostbare tijd.

Omdat er voor jeugdverblijven en kampeerterreinen geen leidraad bestaat om een intern nood- en interventieplan op te stellen, beroepen we ons op een leidraad voor scholen en internaten. Waaruit bestaat zo'n intern nood- en interventieplan?

INFOFICHES

Het eerste deel van een intern nood- en interventieplan bestaat uit algemene informatie. Die informatie is relevant voor de hulpdiensten. De infofiches kunnen ter plaatse geraadpleegd worden of op voorhand bezorgd worden aan de gemeente, dit ter attentie van de noodplanningsambtenaar. Vergeet wijzigingen daarna niet door te geven.

Waaruit bestaan de infofiches?

Algemene informatie over het jeugdverblijf/kampeerterrein:

- de algemene contactgegevens van het jeugdverblijf/kampeerterrein
- de contactgegevens van de eindverantwoordelijke
- eventueel de contactgegevens van de conciërge
- eventueel de contactgegevens van de preventieadviseur

Algemene informatie over de activiteiten en de bezetting:

- activiteiten: overnachting, kampvuur, outdooractiviteiten ...
- aantal entiteiten
- capaciteit
- verschillende verblijfsformules

Kaartmateriaal:

- inplantingsplan van het jeugdverblijf/kampeerterrein (globaal beeld met aansluitende straten)
- plattegrond van de site met de aanduiding van de verschillende gebouwen, kampeerterreinen, toegangswegen, hulpdiensten en verzamelpunten
- evacuatieplannen met aanduiding evacuatietraject
- plannen van de gebouwen per verdieping met aanduiding van
 - functie diverse lokalen (keuken, refter, slaapzaal, dagzaal ...)
 - beschikbare interventiemiddelen (brandblussers, muurhaspels, hydranten ...)
 - afsluitkranen gas, water, elektriciteit
 - verschillende in- en uitgangen (incl. nooduitgangen)
 - ...

VOORBEREIDING OP EEN NOODSITUATIE

De eerste ogenblikken in een noodsituatie zijn cruciaal. Vandaar dat er vooraf goed moet worden nagedacht over de alarmering en het verdere verloop.

Een alarmschema met een overzicht van te verwittigen personen kan bij de alarmering helpen. Zo wordt in de chaos niemand over het hoofd gezien.

Het kan ook zinvol zijn vooraf na te denken over de verdeling van de verantwoordelijkheden. Wie is het best geschikt voor de opvang van hulpdiensten, de communicatie naar de media, de communicatie naar externe betrokkenen zoals familie enz.?

Als voorbereiding kan je tot slot nog nadenken over alternatieve locaties bij evacuatie. Waar kunnen jongeren terecht als ze ter plaatse niet meer kunnen overnachten? Wie moet je hiervoor contacteren?

ACTIEKAARTEN

Een belangrijk onderdeel van het intern nood- en interventieplan zijn de actiekaarten. Die kan je ter beschikking stellen aan de groep of als uitbater gebruiken.

Per risico wordt een actiekaart opgesteld met enkele belangrijke handelingen.

Voorbeeld van een actiekaart:

WAT TE DOEN BIJ EEN VOEDSELVERGIFTIGING?

Neem contact op met de huisarts die zal beslissen over de verdere aanpak.

- Indien meerdere personen zich tegelijk misselijk voelen, bel 112.
- Overloop het alarmschema.
- Verwittig de Lokale Controle Eenheden. Dit doe je telefonisch en bevestig je door gelijktijdig het meldingsformulier via e-mail te bezorgen (meldingsbrief en contactgegevens van de dienst toevoegen in het intern nood- en interventieplan).
- Verwittig de uitbater.

Andere mogelijke risico's waarvoor een actiekaart kan worden opgesteld, zijn: gaslek, waterlek, defecte verwarming, allerlei conflicten (met burens, onder groepen ...), ongeval, infectieziekten, zelfdoding of zelfmoordpoging, plots overlijden, vermiste personen, hevige brand, overstroming ... Per taak of per persoon (uitbater, groepsverantwoordelijke, directeur, beroeps-

kracht jeugdvereniging) kan eveneens een actiekaart opgesteld worden met belangrijke handelingen.

Voorbeeld van een actiekaart:

OPROEP HULPDIENTEN

- Bel 112 (bij centrale '0' voordraaien)
- Vermeld
 - wat er is gebeurd (bijv. voedselvergiftiging)
 - naam jeugdverblijfcentrum of kampeerterrein
 - adres
 - indien meerdere entiteiten: welk gebouw?
 - indien meerdere verdiepingen: welk verdiep?
 - best te bereiken via ...
 - de plaats voor de opvang hulpdiensten
 - het aantal gewonden, mensen in gevaar ...
 - speciale risico's (bijv. opslag gasflessen)

Andere mogelijke taken zijn: opvang hulpdiensten, evacuatie van de groep, communicatie met de familie van de groep, communicatie met de media e.d.

DUIDING BIJ DE ACTIEKAARTEN

Actiekaarten zetten de actiepunten kort op een rijtje. Extra toelichting wordt verder in het intern nood- en interventieplan uitgeschreven.

Op de actiekaarten voor infectieziektes staat bijv. wie moet worden gecontacteerd. Bij de duiding kan vervolgens de meldingsplicht (de procedure) over infectieziektes en een overzicht van de wettelijk te melden infectieziektes worden toegevoegd.

CONTACTGEGEVENS

Een uitgebreide lijst met contactgegevens mag niet ontbreken:

- de diverse noodnummers: 100, 101, 112
- overzicht noodnummers koepels jeugdverenigingen of scholen

- contactgegevens diverse diensten: dokter, Antigifcentrum, Rode Kruis, brandwondencentrum, noodplanningsambtenaar, burgemeester ...
- contactgegevens personeel
- aanwezigheidslijst groepen

BIJLAGEN

Tot slot kan je in het nood- en interventieplan nog enkele bijlages toevoegen. Mogelijke bijlages zijn meldingsformulieren, zoals de aangifte van een ernstig ongeval op een speelterrein, aangifte van een voedselvergiftiging of infectieziekte ...

JEUGDBEWEGINGEN AAN HET WOORD

Hoe bereiden jeugdbewegingen zich voor op noodsituaties tijdens een meerdaags verblijf? En wat verwachten zij precies van een uitbater? We vroegen het aan Trees Vandenbulcke (Scouts en Gidsen Vlaanderen), Niels De Ceulaer (Chirojeugd Vlaanderen vzw), Jo Baetens (KSJ-KSA-VKSJ Landelijk Verbond vzw) en Kim Vangansewinkel (KLJ vzw).

ELKE KOEPELORGANISATIE INFORMEERT DE GROEPEN.

Elke koepelorganisatie informeert de groepsverantwoordelijken preventief over de aanpak van noodsituaties. Dit gebeurt via vormingsmomenten, de website en het ledentijdschrift. Voor de kamperiodes stuurt elke koepelorganisatie nog eens dezelfde richtlijnen rond in een speciaal informatiepakket.

ELKE KOEPELORGANISATIE HEEFT EEN NOODNUMMER.

Groepen, maar ook uitbaters, kunnen bij ernstige noodsituaties altijd de koepelorganisatie bereiken via een noodnummer (zie websites van de verschillende jeugdbewegingen). Het nummer wordt permanent bemand door pedagogische beroepskrachten. Zij beschikken over een jaarlijks geactualiseerd intern document, gebaseerd op ervaring en vaak afgetoetst bij gespecialiseerde organisaties, om groepen in nood gepaste ondersteuning te bieden.

ELKE KOEPELORGANISATIE STUURT IN ERNSTIGE NOODGEVALLEN EEN BEROEPSKRACHT.

Als de groep door de noodsituatie niet sterk genoeg is om de verantwoordelijkheid te nemen, komt de beroepskracht (bij Scouts en Gidsen Vlaanderen soms de vrijwillige districtscommissaris) ter plaatse.

ELKE KOEPELORGANISATIE VOERT GRAAG ZELF DE CRISISCOMMUNICATIE.

Naar de buitenwereld toe fungeren de groepen en/of de koepelorganisaties liever zelf als woordvoerder. Hiervoor vallen ze terug op hun intern communicatieplan. Wens je als uitbater toch zelf een verklaring af te leggen, dan worden ze hierover graag vooraf gecontacteerd.

ELKE KOEPELORGANISATIE ZIET DE UITBATER ALS VERBINDINGSFIGUUR.

In noodgevallen verwachten de groepen en koepelorganisaties van de uitbater morele en praktische ondersteuning. Voor afdelingen is het waardevol om onvoorwaardelijk op iemand te kunnen terugvallen, hun verhaal kwijt te kunnen, bevestiging te krijgen ... Als praktische ondersteuning kan er gezocht worden naar een plaats waar de leden even kunnen bekomen wanneer ze niet langer in hun verblijfplaats terecht kunnen. Andere ondersteuning is het geven van telefoonnummers van dokters, apothekers of het aanbieden van communicatiemiddelen zoals internet of telefonie.

Crisiscommunicatie

Of een noodsituatie nu een grote of kleine impact heeft, communicatie is en blijft belangrijk. Communicatie wil tegelijk waarschuwen en geruststellen, maar ook informeren over het verloop van de situatie, met als doel een snelle terugkeer naar de normale situatie.

Om crisiscommunicatie tot een goed einde te brengen, gelden enkele vuistregels.

DOOR WIE COMMUNICEREN?

In noodsituaties met grote impact zal de communicatie gevoerd worden door de burgemeester, gouverneur, minister of de aangestelde woordvoerder. Meer informatie vind je in het monodisciplinair interventieplan voor informatie aan de bevolking.

In een noodsituatie met kleine impact is de taakverdeling minder duidelijk. De aanleiding van de noodsituatie zal in principe bepalen wie communiceert. Een voorbeeld maakt dit duidelijk.

In volpension ligt de eindverantwoordelijkheid voor de voedselveiligheid bij de uitbater. In dit geval is het logisch dat hij communiceert bij voedselvergiftiging. In zelfkookformule of op een kampeerterrein is het dan weer zinvoller dat de groepsverantwoordelijke of de woordvoerder van de koepelorganisatie het woord neemt, tenzij de oorzaak van de voedselvergiftiging aan de aangeboden infrastructuur ligt. Dan is het logisch dat de uitbater opnieuw communiceert.

“Hoewel juistheid primeert op snelheid, is lang wachten met communiceren niet aangewezen.”

AAN WIE COMMUNICEREN?

Het spreekt voor zich dat de betrokkenen (degene die verblijven, de ouders, de koepelorganisatie, directies ...) eerst geïnformeerd worden. Of direct daarna het ruimere publiek moet ingelicht worden, hangt af van de situatie, maar in veel gevallen zal het een meerwaarde hebben. Zelf initiatief nemen en communiceren versterkt het beeld van een professionele aanpak. Bovendien houd je zelf de touwtjes in handen en voorkom je dat je de feiten achterna holt wanneer er zich via sociale of andere media foute verhalen verspreiden. Want zeker met de opkomst van de smartphones kan iedereen altijd en overal berichten de wereld insturen.

WAT COMMUNICEREN?

In een noodsituatie moet iedereen op een open en eerlijke manier geïnformeerd worden. Betrouwbare informatie is daarbij cruciaal. Dit vergt een goede inschatting van de feiten. Wat is er precies gebeurd? Wat is de impact? Wat is de aanleiding en dreigt er nog gevaar? Wie draagt de verantwoordelijkheid? Moet er geëvacueerd worden? Is er externe hulp nodig? Is er paniek?

In de beginfase kan je niet op alles antwoorden. Wees daarin eerlijk, of geef duidelijk aan dat het over voorlopige informatie gaat. Vermijd een gebrek aan informatie, maar vermijd evenzeer tegenstrijdige berichten. Ga zeker niet liegen of speculeren. Elke fout tast de geloofwaardigheid aan en het rechtzetten ervan betekent tijdsverlies. Het kan ook leiden tot verwarring, bijkomende bezorgdheid en zelfs paniek.

LAGERE SCHOOL AAN HET WOORD

Hoe bereidt een lagere school zich voor op een noodsituatie tijdens een bosklas? En wat verwacht men precies van een uitbater? We vroegen het aan Patrick Van Nieuwenhuysse, directeur van basisschool Nieuwland in Tielt.

De overheid verplicht scholen een intern nood- en interventieplan op te stellen. Voor basisschool Nieuwland uit Tielt gebeurt dit op het niveau van de scholengroep, maar het plan is nog niet af. Zo staat de aanpak van een noodsituatie bij buitenschoolse activiteiten – met uitzondering van de verplaatsing met de bus – niet op papier. Er kan wel teruggevallen worden op wat ervaring uit het verleden.

Tijdens de schooluren en de buitenschoolse activiteiten zijn de directeur en/of de zorgcoördinator permanent bereikbaar. In noodgeval moeten zij gecontacteerd worden voor de verdere coördinatie. Welke stappen volgen, hangt af van de situatie.

In 2003 zaten plots een twintigtal kinderen vast in de kabelbaan tussen de Zwarteberg en de Rodeberg in het West-Vlaamse Heuvelland. Omdat de nationale media in de buurt waren, werd het onmiddellijk een nieuwsitem met ongeruste ouders als gevolg. De coördinatie gebeurde toen door de schooldirecteur en de uitbater van het jeugdblijf, op school konden ongeruste ouders terecht bij de zorgcoördinator. Kinderen konden met hun nare ervaring terecht bij enkele hulpverleners of konden bellen naar hun ouders. Er werd ook een bus voorzien voor ouders die een bezoek wilden brengen. De media kregen later nog een korte verklaring.

Communiceer met respect voor de betrokkenen – wees bijv. voorzichtig in het aanwijzen van personen die aan de basis liggen van de noodsituatie - en bescherm in de mate van het mogelijke ieders privacy.

Spreek bij voorkeur over je eigen bevoegdheden als uitbater en verwijz voor andere bevoegdheden naar de eindverantwoordelijke. Als er ook lichamelijke schade is, wens de betrokkenen dan een goed herstel of betuig je medeleven aan de slachtoffers.

DE WIE-, WAT-, WAAR-, WANNEER-, WAAROM- EN HOE-VRAGEN VAN DE PERS

- Wie is verantwoordelijk (beheren van de situatie, dader)?
- Wat is er precies gebeurd? Wat zijn de gevolgen? Wat wordt eraan gedaan?
- Waar is het gebeurd?
- Waarom is dit kunnen gebeuren?
- Hoe ernstig is de situatie?

Verder gaat pers op zoek naar getuigenissen en verklaringen in de directe omgeving van de betrokkenen, zoals de burens van een jeugdverblijf, vrienden van degene die verblijven ...

WANNEER COMMUNICEREN?

Er stellen zich op korte tijd veel vragen. Alles in chaotische omstandigheden duidelijk in kaart brengen zal onmogelijk zijn. Hoewel juistheid primeert op snelheid, is lang wachten met communiceren niet aangewezen. Wachten kan het vertrouwen of de geloofwaardigheid schaden. Bovendien bestaat de kans dat er geïnformeerd wordt bij alternatieve en misschien minder betrouwbare bronnen, met als gevolg dat de geruchten die dan ontstaan meer worden geloofd dan de later geleverde correcte informatie. Kortom: er moet snel juiste maar daarom nog niet volledige informatie geleverd worden.

Het is belangrijk daarna op geregelde tijdstippen bijkomende informatie te leveren. Zo kunnen de onbeantwoorde vragen alsnog beantwoord worden. Noteer daarom altijd de contactgegevens van wie je gesproken hebt (eindverantwoordelijke, schooldirectie, pers ...) en stel je ook bereikbaar op voor eventuele bijkomende vragen.

VIJF COMMUNICATIETIPS

1. Juistheid primeert op snelheid.
2. Juistheid is niet gelijk aan volledigheid.
3. Wees zakelijk.
4. Formuleer acties om de crisis aan te pakken.
5. Geef contactgegevens voor bijkomende vragen.

HOE COMMUNICEREN?

Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen mondelinge communicatie, schriftelijke communicatie en digitale communicatie. Hoe je communiceert, hangt af van wat en wie je precies wil bereiken.

Het grote verschil tussen schriftelijke en mondelinge communicatie is de interactie. Een mondelinge communicatie (een briefing, telefoonronde, interview, persconferentie) laat toe om bijkomende vragen te stellen. Bij schriftelijke communicatie (een brief of persbericht) is dit niet mogelijk. Digitale communicatie biedt dan weer beide mogelijkheden. Een statische website laat geen interactie toe, terwijl interactie net inherent is aan sociale media. Schriftelijke en digitale communicatie is of wordt in veel gevallen wel als minder persoonlijk ervaren.

Met mondelinge of schriftelijke communicatie kan je bewust een beperkte doelgroep (bijv. enkel de betrokkenen) bereiken. Met digitale communicatie bereik je het ruimere publiek.

Vermijd een gebrek aan informatie, maar vermijd evenzeer tegenstrijdige berichten.

