

# HANDELINGSPROTOCOL GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

## Samenvatting

Het handelingsprotocol is een leidraad voor de API bij de behandeling van een melding. Het geeft aan welke stappen je zet en wie je hierbij betreft.

Leg op voorhand vast wie je binnen en buiten jouw organisatie betreft voor elke stap in het handelingsprotocol.

Discretieplicht van de API: informatie met anderen deel je enkel op een 'need to know' basis en geen 'nice to know' basis.

Werk in samenspraak met de betrokkenen: luister naar hun noden, en betrek hen waar mogelijk.

Als API adviseer je het bestuur. Het bestuur neemt de beslissingen op basis van dit advies, en blijft zelf verantwoordelijk voor de uitvoering.

### Wat is een handelingsprotocol?

Een handelingsprotocol beschrijft de stappen die de aanspreekpersoon integriteit (API) kan zetten na een melding van grensoverschrijdend gedrag. Het is echter geen vaststaand scenario: je zal steeds beslissingen moeten nemen in functie van de ernst en aard van de situatie en in overleg met collega's, verantwoordelijken en eventueel experts buiten de sportorganisatie.

### Waarom gebruik je dit?

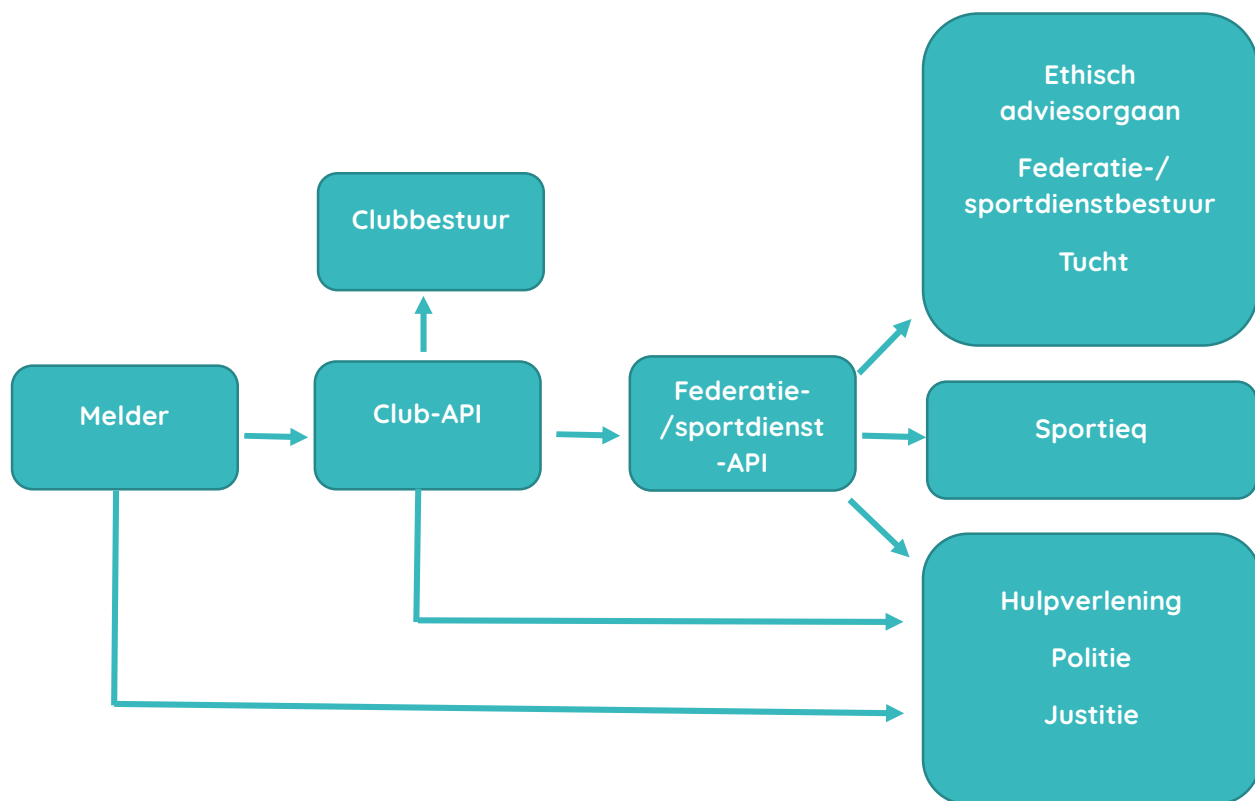
Het is belangrijk binnen je sportorganisatie een gelaagd beleid rond lichamelijke, psychische en seksuele integriteit te hebben: een breed kwaliteitsbeleid dat de visie beschrijft, een preventiebeleid en vervolgens een reactiebeleid. Een handelingsprotocol maakt deel uit van een transparant reactiebeleid en biedt je als API een houvast.

## Hoe te handelen bij een melding van incident (een vermoeden, onthulling of vaststelling)?

HANDELINGSPROTOCOL	
<b>Fase 1</b>	<b>In kaart brengen van de situatie</b>  Heb ik een voldoende duidelijk beeld van de situatie of dien ik nog partijen aan te spreken ter verduidelijking?
<b>Fase 2</b>	<b>Inschatten van de ernst</b>  Welke kleur vlag ken je aan het incident toe? Gaat het om een strafbaar feit? Is er sprake van een overtreding van de gedragscode/tuchtreglement?
<b>Fase 3</b>	<b>Advies formuleren en uitvoeren</b>  Wat is nodig om veiligheid te garanderen? Wat zijn de verwachtingen van de betrokkenen? Naar wie dient er actie ondernomen te worden? Is het nodig om door te verwijzen naar externe organisaties? Wie neemt de regie bij de uitvoering van het advies?
<b>Fase 4</b>	<b>Nazorg</b>  Hoe voelen de betrokken partijen zich ondertussen bij de situatie? Kan de case worden afgesloten?
<b>Fase 5</b>	<b>Evaluatie en verbeteracties</b>  Hebben we het incident goed afgehandeld? Wat wel? Wat kon beter?  Hoe verliep de communicatie? Zijn afspraken / procedures voldoende duidelijk?

### Communicatielijnen

Tijdens elke stap van het handelingsprotocol zal het nodig zijn om te communiceren met betrokkenen, interne en externe partijen. We lichten per stap van het handelingsprotocol toe wie je als federatie-/sportdienst-API betreft en wat je wel of niet communiceert. Dit zijn richtlijnen: bespreek dit intern en leg dit op voorhand vast met directie en bestuur en dit op maat van je organisatie. Op die manier heb je als API een leidraad die je kan toepassen wanneer er zich een situatie voordoet.



## 1. DE MELDING

Een beleid staat of valt met de meldingsbereidheid van medewerkers of andere betrokkenen bij situaties die de persoonlijke integriteit bedreigen. Studies tonen steeds weer aan dat de meerderheid van incidenten niet wordt gemeld. Alertheid op signalen, uitspraken en vermoedens van grensoverschrijdend gedrag zijn daarom een basishouding van elke begeleider. Het is belangrijk dat sporters hierop kunnen rekenen en bij ieder lid van het team terechtkunnen.

---

### TIP: De meldingsbereidheid verhoogt indien...

*het duidelijk is aan wie kan en mag gemeld worden. De API zal zich moeten profilieren en elke betrokkene de informatie geven over bij wie ze terechtkunnen;*

*je ziet wat er met de melding gebeurt en er een zorgvuldige klachtenbehandeling voorzien is.*

---

Bij de melding van een incident, is het van belang zorgvuldig in kaart te brengen wat de inhoud van de klacht of melding is en hoe deze gegevens bij de API terechtkomen.

De informatie kan rechtstreeks bij de federatie-/sportdienst-API komen via één van de leden, vrienden of familie, via de club-API of via het clubbestuur. In sommige gevallen wordt de federatie-/sportdienst-API gecontacteerd door een externe hulporganisatie zoals het CAW of VK. Het kan nodig zijn om extra informatie in te winnen om de melding verder in kaart te brengen. Maar onthoud dat het doel van deze gesprekken is om een correct beeld te krijgen van wat de melder je wil vertellen, en het mogelijke risico te kunnen inschatten. Het is niet de taak van de API om een waarheidsonderzoek te doen.

Vaak is de melder niet het slachtoffer of een rechtstreeks betrokkene, maar een derde. Soms is de 'melder' ook geen rechtstreekse getuige, maar werd die door een betrokkene op de hoogte gebracht. Er kan dus heel wat ruis op de communicatie zitten. In dat geval identificeer je wie de betrokkenen zijn en neem je contact op met hen om een eerste inschatting te kunnen doen.

---

**TIP: indien de melder wel een rechtstreeks betrokkene is:**

- 1) *Organiseer het inschattingsgesprek*
  - 2) *Ga na wat de betrokkenen verwachten*
  - 3) *Hou steeds rekening met de wens van het slachtoffer*
  - 4) *Leg op voorhand jouw rol als API uit en hoe je omgaat met de melding (discretieplicht)*
- 

**Interessante fiches voor dit hoofdstuk:**

- Fiche 1: Hoe ga je in gesprek over grensoverschrijdend gedrag?
- Fiche 4: Discretieplicht van de API

## 2. FASE 1 – IN KAART BRENGEN VAN SITUATIE

Bij de melding van een incident, is het van belang zorgvuldig in kaart te brengen welke informatie je hebt en welke gegevens ontbreken of je nog moet verifiëren.

### In een gesprek met de melder:

- Luister je naar de melding: Stel open en gerichte vragen
- Zorg je waar mogelijk voor de veiligheid van de melder
- Toon je empathie met de melder
- Geef je uitleg over de rol van de federatie-/sportdienst-API en spreek je af wat de volgende stappen zijn

### Verzamelen van objectieve gegevens:

- Ga niet op onderzoek uit, maar ga een aantal feitelijkheden na (inschattingsgesprek). Je zoekt een antwoord op de 4 W's: Wie, Wat, Waar, Wanneer.
- Vermijd 'Waarom'-vragen. Dit kan het gevoel geven dat de reden waarom iets gebeurd is bij de melder ligt. We willen geen schuldgevoel opwekken bij de melder(s). Het getuigt vaak al van veel moed om iets te durven melden.
- Breng in kaart wie de betrokkenen zijn en van wie je nog informatie nodig hebt om de situatie in te kunnen schatten
- Maak een inschatting van hoe acuut de situatie is

### Doorverwijzing bij acuut gevaar:

- Wanneer de situatie een acuut gevaar betreft, verwijst je onmiddellijk door naar de hulpverlening of naar de politie (zie fase 3)
- Check dit vermoeden van acuut gevaar bij 1712 of het CAW of VK

### Extra:

- Als federatie/sportdienst heb je zicht op waar de betrokkenen en vooral de pleger nog actief is (in andere clubs, op stages, sportkampen...). Breng dit in deze stap ook in kaart en ga discreet na of er in de andere contexten ook zaken gebeurd zijn.

### Communicatie en registratie:

- Vertrouwelijk behandelen van de melding maar geen anonimiteit beloven (discretieplicht vs. beroepsgeheim)
- Maak een verslag van alle contacten die je hebt
- Meldingsplicht en rapportering (al of niet geanonimiseerd) van de melding aan het bestuur van de club en de club-API: je deelt enkel de info die nodig is om een goede

opvolging van de betrokkene(n) te garanderen. Je discretieplicht geldt ook tegenover je leidinggevenden. Als het voor de goede opvolging van de melding nodig is om hen te betrekken kan je dat doen, maar wees terughoudend als er een mogelijk belangenconflict is of er geen echte noodzaak is om details van de melding te delen.

- In deze fase van het handelingsprotocol deel je best nog geen informatie met externen zoals clubleden/begeleiders/ouders die niet betrokken zijn bij de situatie. Als er vragen komen, kan je zeggen dat jullie de situatie aan het behandelen zijn en dat er een communicatie zal volgen van zodra jullie alles in kaart hebben gebracht.

---

#### TIPS:

- *Bespreek met de sporter/betrokkene welke informatie je mag delen met de club. Als die niet wil dat je bepaalde informatie deelt, dan doe je dit bij voorkeur niet.*
- *Indien je toch bepaalde info moet delen om alle betrokkenen te kunnen identificeren, kan je dit doen, maar leg duidelijk uit waarom dit noodzakelijk is.*
- *Deel geen strikt medische gegevens*

---

#### Interessante fiches voor dit hoofdstuk:

- Fiche 1: Hoe ga je in gesprek over grensoverschrijdend gedrag?
- Fiche 2: Hoe ga je in gesprek over grensoverschrijdend gedrag met minderjarigen?
- Fiche 3: Inschattingsgesprek
- Fiche 4: Discretieplicht van de API
- Fiche 14: Registratieformulier

### 3. FASE 2 – INSCHATTEN VAN DE ERNST

In deze fase probeer je tot een inschatting te komen van de ernst van de feiten. Intern of extern overleg kan je hierbij helpen. Wanneer het duidelijk een groene of gele situatie betreft (geen of lichtgrensoverschrijdend gedrag) is dit niet steeds nodig. Bij ernstiger feiten is het goed een vorm van collegiaal overleg te plannen. Handel nooit alleen.

#### Intern overleg:

- De federatie-/sportdienst-API kan een vorm van **collegiaal overleg** houden met een aantal collega's die kunnen helpen bij het maken van een inschatting. Dit kan ook gebeuren met enkele leden van het ethisch adviesorgaan.
- Organiseer dit gesprek snel en gebruik de elementen uit **het inschattingsgesprek**
- Je kan gebruik maken van het **Grenswijssysteem** om de ernst te beoordelen
- Ook de **wettelijke bepalingen** en de gedragscode kunnen helpen bij het maken van een inschatting

---

#### TIP:

*Betrek enkel collega's of leden van het ethisch adviesorgaan die geen band hebben met de betrokkenen om de neutraliteit te bewaken.*

---

#### Extern advies:

- De federatie-/sportdienst-API kan terecht bij 1712 voor een extern advies.
- Wanneer het minderjarigen betreft, kan de federatie-/sportdienst-API ook bij het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling van de regio terecht. Zij kunnen ook concreet hulp bieden aan de verschillende betrokkenen.
- Wanneer het volwassenen betreft, kan de federatie-/sportdienst-API bij het Centrum Algemeen Welzijnswerk terecht.
- De federatie-/sportdienst-API kan ook extern advies inwinnen bij de casemanagers van Sportieq.

## Communicatie

Communicatie met...	Wat?
...club-API en clubbestuur	In deze fase hou je de club-API en/of het (club)bestuur op de hoogte van de stappen die je zet om de situatie in te schatten en het resultaat van deze inschatting. Op basis van de inschatting zal je ook een advies formuleren en dit aan hen bezorgen.
...rechtstreekse betrokkenen	Hou de rechtstreekse betrokkenen op de hoogte van de stappen die je zet en geef in grote lijnen mee welke informatie hierbij naar boven komt. Geef geen details, ook als ze hierom vragen. Het gevaar bestaat dat ze het recht in eigen handen nemen of dat de beschuldigde wraak zoekt.
...clubmedewerkers	Informeert de clubmedewerkers, <b>na</b> de rechtstreekse betrokkenen, dat er een procedure is opgestart, en wie daarvoor aanspreekbaar is zodat zij een zicht krijgen op het verloop van de gesprekken. Geef geen details, maar geef wel richtlijnen over wat zij naar derden al dan niet kunnen communiceren. Meestal is het een goed idee om hen bij vragen te laten doorverwijzen naar een woordvoerder binnen de club. Zo kanaliseer je de vragen, en hou je de communicatie éénduidig.
...ouders	Ouders zijn de eerste opvoedingsverantwoordelijke en dus een essentiële partner als kinderen betrokken zijn bij incidenten. Om begeleiding of hulpverlening te laten slagen, zal je hen normaal betrekken. Er zijn echter uitzonderingen. Bijvoorbeeld als de ouders mogelijk zelf betrokken zijn, bijvoorbeeld bij vermoedens van huiselijk geweld. Of als het kind aangeeft dat het niet wil dat gevoelige informatie met de ouders wordt gedeeld. Denk maar aan fout gelopen experimenten met sexting. Dit plaatst de API voor een moeilijke afweging: wegen de ouderlijke rol en de veiligheid van het kind hier het zwaarste door of geef je prioriteit aan de zelfbeschikking van het kind? Denk hier zorgvuldig over na, en

	vraag advies aan je collega's, Sportieq of hulpverleners bij deze beslissing.
<b>...alle leden</b>	Bij ernstige zaken of incidenten waar veel mensen van op de hoogte zijn, kan je naar alle leden van de club communiceren om onrust tegen te gaan. Focus in de communicatie vooral op welke stappen de club zet om de zaken te onderzoeken en aan te pakken. Dit voorkomt roddels, mensen die zich niet gehoord voelen, leden die naar de pers stappen, enzovoort. Geef ook aan bij wie ze terecht kunnen als ze zelf met iets zitten.
<b>...pers en externen</b>	Spreek goed af met het bestuur, de club-API en het clubteam welke communicatie kan gebeuren naar externen en pers met respect voor de privacy van alle betrokkenen en zonder het schenden van de rechten van de verdediging.

### Interessante fiches voor dit hoofdstuk:

- Fiche 8: Verwijslijst
- Fiche 9: Grenswijs ernst inschattend systeem

## 4. FASE 3 – ADVIES FORMULEREN EN (MEEHELPE)N UITVOEREN

### Advies formuleren

- Hou bij je advies rekening met de verwachtingen van de betrokkenen
- Ga na wat er intern moet gebeuren (korte/lange termijn) en naar welke doelgroepen.
- Beslis of het nodig is om door te verwijzen naar hulpverlening, politie/justitie of tuchtrecht
- Indien het gaat over eerder lichte feiten (groene/gele situatie) zal een interne opvolging meestal volstaan. Voor de **reactiewijzen** korte en lange termijn kan je je baseren op het **grenswijssysteem**.
- Bij een rode en zwarte situatie kan je je voor de interne opvolging ook baseren op de reactiewijzen per kleur, en **doorverwijzen naar hulpverlening en/of politie/justitie en/of tuchtrecht van de federatie**.

### Samenvatting interne en externe opvolging/kleur:

Groen	Geel	Rood	Zwart
	Interne opvolging: <ul style="list-style-type: none"><li>• Reactie korte termijn + afspraken</li><li>• Aandacht voor veilige context en toezicht</li></ul>		
		Externe opvolging: <ul style="list-style-type: none"><li>• Afwegen doorverwijzing hulpverlening</li><li>• Tuchtregeling</li></ul>	
		Aangifte: <ul style="list-style-type: none"><li>• Afwegen doorverwijzing justitie &amp; andere maatregelen</li></ul>	

## Voorbeelden van interne en externe opvolging per kleur:

	groen	geel	rood	zwart
<b>Interne opvolging</b>	Informereren, normaliseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedagogisch reageren</li> <li>• Afspraken maken</li> <li>• Coachen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedagogisch reageren</li> <li>• Afspraken maken</li> <li>• Toezicht en veiligheid garanderen</li> <li>• Opvang betrokkenen</li> <li>• Bemiddeling</li> <li>• Nazorg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedagogisch reageren</li> <li>• Afspraken maken</li> <li>• Toezicht en veiligheid garanderen</li> <li>• Opvang betrokkenen</li> <li>• Herstelbemiddeling</li> <li>• Nazorg</li> <li>• Sancties</li> </ul>
<b>Doorverwijzen hulpverlening en bemiddeling</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opvang slachtoffers</li> <li>• Opvang plegers</li> <li>• Opvang andere betrokkenen</li> <li>• Bemiddeling</li> </ul>	
<b>Tuchtregeling</b>		*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doorverwijzen naar tuchtcommissie</li> <li>• Opvolgen besluiten</li> </ul>	
<b>Politie/justitie</b>		*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aangifte bij politie door slachtoffer</li> <li>• Aangifte door club-, federatie- of sportdienst-API</li> <li>• Aangifte door derde</li> </ul>	

\*Het is ook mogelijk om voor lichte feiten een lichte tuchtmaatregel voor te stellen zoals een verwittiging of berisping.

## Communicatie

Communicatie met...	Wat?
...club-API en clubbestuur	Formuleer een advies en koppel dit terug naar hen.
...rechtstreekse betrokkenen	Spreek goed af over de terugkoppeling naar de betrokkene, de melder en eventuele andere betrokkenen. Het is belangrijk om hen te informeren over de concrete acties die het bestuur zal nemen. Het kan ook nuttig zijn om het advies met hen af te toetsen: hebben zij nog suggesties of zien ze de aanpak anders?

<b>...clubmedewerkers</b>	Informeert het clubteam over het advies en de concrete acties die het bestuur zal ondernemen. Vraag hen om feedback en eventuele aanvullende suggesties.
<b>...ouders</b>	Bij rode/zwarte vlaggen informeer je de ouders over het advies en welke acties de club zal ondernemen.
<b>...alle leden</b>	Bij ernstige zaken of incidenten waar veel mensen van op de hoogte zijn, kan je best ook alle leden van de club informatie geven. Communiceer naar hen welke acties de club zal ondernemen.
<b>...pers en externen</b>	Spreek goed af met het bestuur, de club-API en de clubmedewerkers welke communicatie kan gebeuren naar externen en pers met respect voor de privacy van alle betrokkenen en zonder het schenden van de rechten van de verdediging.

### Registratie

- Registreer het advies in het registratieformulier
- Respecteer de vertrouwelijkheid en discretieplicht door je documenten te beveiligen

## Uitvoeren advies

Voor het uitvoeren van het advies is de regie in handen van het clubbestuur en heeft de federatie-/sportdienst-API enkel een adviserende en ondersteunende rol. Op vraag van het clubbestuur kan de club-, federatie- of sportdienst-API deeltaken opnemen. Er moet case per case bekeken worden wie de bestuurlijke verantwoordelijkheid heeft (bijvoorbeeld op een wedstrijd of evenement van de federatie/sportdienst).

### Regie en verantwoordelijkheid

- De regie is in handen van het bestuur, die ook de verantwoordelijkheid neemt.

### Interne opvolging

- Bij groene en gele vlag kan de federatie-/sportdienst-API adviseren hoe er **pedagogisch kan gereageerd** worden t.a.v. alle betrokkenen. Ook inzetten op het verduidelijken of herformuleren van **afspraken**, en/of **coaching van de club** zijn mogelijke acties.
- Bij rode en zwarte vlag kan het van belang zijn om na te gaan hoe de **veiligheid** van betrokkenen kan worden verbeterd en hoe **toezicht** kan worden geoptimaliseerd.
- Vaak moet er ook aandacht gegeven worden aan de **opvang en nazorg** van en voor alle betrokkenen in een incident. En in sommige gevallen kan het nodig zijn naar **herstel** toe te werken.
- Bij zwarte vlag is het nodig na te denken over de **toepassing van sancties of tuchtmaatregelen** zoals die in het reglement zijn opgenomen.
- De federatie-/sportdienst-API bekijkt samen met het bestuur hoe er gecommuniceerd wordt, op welke manier en naar wie.

### Hulpverlening

- Bij rode en zwarte vlag spreken we over slachtoffers en eventueel ook plegers, en kan een **doorverwijzing naar hulpverlening of professionele bemiddeling** nodig zijn.
- Daarmee stopt de verantwoordelijkheid van het clubbestuur of de API niet, want ook na de doorverwijzing zal **verdere opvolging en herstel** nodig zijn. Maak goede afspraken over wat hier van de API wordt verwacht.

### Tuchtmaatregelen

- Als API kan je de **tuchtmaatregelen** voorstellen. Deze staan in het tuchtreglement van de federatie/sportdienst. Mogelijkheden zijn:
  - Een berisping, verwittiging, vermaning of waarschuwing
  - Het verbod om deel te nemen aan één of meer activiteiten
  - Het verbod om rechten uit te oefenen

- Het verbod om functies uit te oefenen
- Schorsing voor bepaalde duur
- Uitsluiting
- Het opleggen en opvolgen van tuchtmaatregelen is de verantwoordelijkheid van het bestuur, die hiervoor beroep kan doen op een tuchtcommissie zoals het Vlaams Sporttribunaal en kan terugvallen op een tuchtprocedure (tuchtreglement).

### Politie/Justitie

- De API kan betrokkenen informeren over de mogelijkheid om klacht in te dienen bij politie/justitie. Het gaat in dit geval over **strafbare feiten**. Sommige 'lichtere' vormen zijn ook strafbaar (vb strafbaar seksisme) en hiervoor kan ook een aangifte gebeuren.
- Er zijn verschillende mogelijkheden om een **strafrechtelijke procedure** op te starten. Men kan zich:
  - burgerlijke partij stellen bij de onderzoeksrechter of
  - een strafklacht neerleggen bij het parket of
  - een aangifte doen bij de politiediensten.
- Na het opstarten van de procedure kan een onderzoek worden geopend:
  - Een opsporingsonderzoek
  - Een gerechtelijk onderzoek
- Hierop kan een zitting voor de bevoegde rechtbank volgen, of een seponering of buitenvervolgstelling
- Na een zitting zal de rechtbank een vonnis vellen
- Mogelijks komt er nadien nog een beroepsprocedure

### Communicatie bij tuchtregeling

De API dient informatie te krijgen wanneer er belangrijke beslissingen genomen worden in het kader van een tuchtprocedure (bv. seponering, doorverwijzing naar / aangifte bij de tuchtcommissie, uitspraak van de tuchtcommissie (eerste aanleg én hoger beroep)). Dit helpt de API om verbetertrajecten uit te werken en zijn preventieve opdracht uit te voeren. In principe zal de API deze informatie krijgen van het bestuur (en dus niet rechtstreeks van de tuchtcommissie).

De API zal zelf geen informatie geven aan derden (d.i. iedereen die niet betrokken is in de tuchtprocedure) omtrent een tuchtprocedure.

### Communicatie bij melding bij politie en justitie

Wanneer een klacht wordt neergelegd bij politie of justitie, gebeurt het onderzoek extern door de bevoegde gerechtelijke diensten. De federatie, sportdienst of sportclub heeft weinig controle

over het verloop en/of de duur van het onderzoek. Wanneer het bestuur op de hoogte zou zijn van beslissingen in het kader van het strafdossier, zal het bestuur de API hierover informeren. De informatie die de API bekomt, kan de API in staat te stellen om zijn preventieve opdracht uit te voeren en verbetertrajecten voor te stellen. De API zal zelf geen informatie verspreiden omtrent een strafrechtelijke procedure.

### Interessante fiches voor dit hoofdstuk:

- Fiche 5: Doorverwijzing naar tucht
- Fiche 6: Doorverwijzing naar politie/justitie & aangifte/burgerlijke partij/benadeeld persoon
- Fiche 7: Doorverwijzing naar hulpverlening
- Fiche 11: Crisismanagement
- Fiche 15: Juridische begrippen en achtergrondinformatie
- Fiche 16: Juridische vragen en antwoorden – Seksueel grensoverschrijdend gedrag

## 5. FASE 4 – NAZORG

In de nasleep van een incident is er vaak weinig aandacht voor de beleving en de gevolgen daarvan voor alle betrokkenen. Zo kunnen gevoelens van onveiligheid of onrecht lang blijven aanslepen en ervaren mensen nadelige gevolgen. Meestal hebben betrokkenen behoefte aan meer en betere nazorg. Hier opnieuw is de regie in handen van de club, en kan de federatie-/sportdienst-API een adviserende rol spelen.

Bovendien blijkt dat hoe beter de organisatie de nazorg organiseert, hoe minder er sprake is van herhaling van dezelfde soort incidenten. Ook de transparantie over hoe het incident is opgevolgd, zorgt voor een gevoel van veiligheid en vertrouwen in de organisatie.

### Communicatie

Communicatie met...	Wat?
...club-API en clubbestuur	Vraag hen om na het incident naar jou terug te koppelen over de nazorg. Spreek ook duidelijk af wie wat doet. Volg je dit als federatie-/sportdienst-API zelf op of nemen zij hierin de leiding?
...rechtstreekse betrokkenen	Organiseer <u>nazorggesprekken</u> met betrokkenen. Meestal is het goed kort na de incidenten mensen de kans en de ruimte te geven om ervaringen te bespreken. Herhaal deze nazorggesprekken op korte termijn. Hiervoor kan je ook terecht bij de diensten voor slachtofferhulp van het CAW. Het incident wordt afgesloten met alle rechtstreeks betrokkenen: je geeft informatie over welke stappen zijn gezet en welke nog zullen worden uitgevoerd. Pols ook bij hen hoe zij de behandeling en de opvolging van het incident hebben ervaren en of zij suggesties hebben ter verbetering van de aanpak.
...clubmedewerkers	Geef het team van de club de kans om te reflecteren op het gevolgde proces en geef ruimte aan de vragen en twijfels of gevoelens van frustratie en onmacht die mogelijks het gevolg zijn van dit incident.  Pols in dit overleg ook naar de wijze waarop betrokkenen de behandeling en opvolging van een incident hebben ervaren, of er

	suggesties ter verbetering zijn, of het probleem voldoende is verholpen en aangepakt.
<b>...ouders en leden</b>	Bij zaken die veel commotie hebben veroorzaakt kan het nuttig zijn een ledenvergadering of ouderavond te organiseren, die de bedoeling heeft uitleg te geven bij de gevolgde strategie. Het kan nuttig zijn hierbij ook experts uit te nodigen, die een bepaald perspectief wat duidelijker kunnen toelichten en kunnen antwoorden op vragen.

### Interessante fiches voor dit hoofdstuk:

- Fiche 7: Doorverwijzing naar hulpverlening
- Fiche 8: Verwijslijst
- Fiche 10: Herstelgericht gesprek
- Fiche 11: Crisismanagement

## 6. FASE 5 – EVALUATIE EN VERBETERACTIES IN HET BELEID

### Evaluatie

Maak een evaluatie van het proces samen met alle betrokkenen. Dit kan waardevolle informatie geven over hoe de behandeling vanuit de club werd ervaren en waar eventueel verbeterpunten zitten voor het beleid:

- Zijn mensen tevreden over hoe het incident werd opgevolgd, verliep de communicatie goed, wat liep goed en wat kon anders?
- De federatie-/sportdienst-API kan suggesties doen aan het clubbestuur over hoe zij deze evaluatiegegevens kunnen verzamelen en interpreteren.

In veel gevallen is een incident een uitnodiging om kritisch naar het eigen beleid en de praktijk van de sportclub te kijken. Vragen die je kan stellen, zijn:

- Moeten er zaken worden aangepakt?
- Zijn afspraken onduidelijk?
- Is er te veel ruimte voor interpretatie?
- Hoe wordt het toezicht uitgevoerd?
- Zijn alle begeleiders vertrouwd met de basisafspraken?
- Hebben we voldoende aandacht voor de afspraken tijdens de welkomstgesprekken met nieuwe begeleiders?

Neem de tijd om een reflectie te maken en een paar verbeteracties voor te stellen en uit te voeren.

### Analyse van het incident

- Het is goed om alle factoren die hebben bijgedragen aan het incident in kaart te brengen en de mogelijke oorzaken te onderzoeken. Het kan ook gaan om gebeurtenissen die aan het incident voorafgingen.
- Maak ook een risicotaxatie nl. Wat is de kans dat zich dit nogmaals kan voordoen?
- Stel een lijst met mogelijke verbeteracties op. Je kan daarbij gebruik maken van:
  - De **preventiedriehoek**: Om een goed beeld te hebben van wat een integraal beleid betekent, en niet de fout te maken om enkel te investeren in meer controle of toezicht, is het belangrijk alle niveaus in het beleid eens onder de loep te nemen. De preventiedriehoek kan daarbij helpen, en maakt een onderscheid tussen reactiebeleid, preventiebeleid en kwaliteitsbeleid.

- o De **toolkit grensoverschrijdend gedrag** voor sportclubs: deze bestaat uit zes beleidsinitiatieven die sportclubs kunnen nemen en vind je op de website van Sportieq

## Communicatie

Benadruk als federatie-/sportdienst-API het belang van communicatie door de club richting begeleiders, leden en ouders. Op die manier blijven zij ook op de hoogte van welk beleid de club voert.

### Interessante fiches voor dit hoofdstuk:

- Fiche 12: Preventiedriehoek en beleidsmatrix
- Fiche 13: Sportieq