

ONZE-LIEVE-VROUWECOLLEGE

Kaaistraat 22

8400 OOSTENDE

059/702003

[www.olko.be](http://www.olko.be)

# CRISISDRAAIBOEK

exemplaar in :    1. kantoor directeur  
                         2. secretariaat  
                         3. leraarskamer

Digitaal : website school

# INHOUDSTAFEL

Blz. 2	inhoudstafel
Blz. 3	1. crisisteam 2. crisiscentrum 3. lokaal opvang pers 4. lokaal opvang familie
Blz. 4	5. lijst noodnummers
Blz. 5	6. lijst leerlingen met ernstige aandoening
Blz. 6	1. drankvergiftiging – voedselvergiftiging
Blz. 7	2. kind zoek, verdwenen, ontvoerd, weggelopen
Blz. 8	3. brand, wateroverlast, explosiegevaar
Blz. 9	4. gifwolk
Blz. 10	5. criminaliteit en vandalisme
Blz. 11	6. ongewenste intimiteit
Blz. 12	7. zelfmoord
Blz. 13	8. dodelijk slachtoffer op school
Blz. 15	9. overlijden van een leerling
Blz. 16	10. epilepsie
Blz. 17	11. busongeval
Blz. 18	Addendum : Crisiscommunicatie
Blz. 23	Addendum : Interventie Reisongeval

# 1. CRISISTEAM

functie	naam	taak
crisisteamleider	- directeur: Martine Vandemaele  - vervanger : 1. Katrien Rotsaert 2. Nathalie T. 3. Lies Soete	- coördineert en organiseert elke actie - <b>interne</b> communicatie : - leerkrachten - leerlingen - C.L.B. - woordvoerder met de pers
communicatie-verantwoordelijke	- Nathalie 'zoco' - vervanger : Daina	- <b>externe</b> communicatie : lijst noodnummers : zie <b>5</b> (Blz. 3)
E.H.B.O.	Ann Van Besien Greet Steelandt	- verzorging tot de dokter komt
preventieadviseur	Patrick Desmit 0495 58 91 05	- eerste onderzoek crisis

## 2. CRISISCENTRUM (zorg voor internet en telefoon!)

- Ofwel : in school : kantoor directeur en secretariaat
- Ofwel, indien schoolgebouw fysiek betrokken is bij de crisis : buiten school: Ithaka

## 3. LOKAAL OPVANG PERS (zie addendum blz.18)

- In school : leraarskamer
- Buiten school: Ithaka

## 4. LOKAAL OPVANG FAMILIE

Zoco vangt familie op : kop koffie, ...

- In school : zorglokaal
- Buiten school : Ithaka.

## 5. LIJST NOODNUMMERS

- Ziekenwagen of Brandweer: 112
- Europees noodnummer: 112 (*Europees, zowel vaste lijn als gsm*)
- Politie: dringend: 101 (ook 100 en 112 waarschuwen politie)
- Lokale politie: 059/70 11 11
  
- antigifcentrum: 070/245 245
- child focus: 116 000
- tolkendienst Babel: 02/208016
  
- schoolarts Krista Calcoen: 0490/44 29 86
- CLB Pensjagersstraat 30: 059/50 68 01
- directeur CLB K. De Groote: 0495/68 11 10  
*(schoolverantwoordelijke Liesbeth Van der haegen)*
  
- dr. Van Middelem (Nieuwpoortstesteenweg 556): 059/ 50 41 10  
*(=huisartsenpraktijk)*
- dr. Lesage (Kaaistraat 11) 059/70 24 50
- dr. Linden (Koninginnelaan 50) 059/70 60 76
  
- A.Z. Damiaan 059/41 40 80
- Henri Serruysziekenhuis 059/55 51 01
  
- Liantis 050/47 47 47
- Proviron 059/56 21 00
  
- Dienst Slachtofferhulp (CAW) 059 / 59 21 21  
 Hospitaalstraat 35, Oostende
- Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen 02/211 82 11
  
- ouders : zie bundel in bijlage



## 1. DRANKVERGIFTIGING - VOEDSELVERGIFTIGING

1. Het bericht komt binnen bij de directeur :  
*'... een ongewoon groot aantal leerlingen/leerkrachten voelen zich niet goed (buikkrampen, misselijk, braken) na hetzelfde te hebben gegeten of gedronken ...'*
2. De directeur controleert de juistheid van het bericht.
3. De directeur informeert de collega's.
4. De directeur roept het crisisteam samen.
5. De directeur geeft EHBO-ers opdracht de slachtoffers te verzorgen.
6. De directeur geeft secretariaat opdracht :
  - bij mindere ernst: opbellen:
 

- schoolarts: Krista Calcoen:	0490/44 29 86
- CLB: Pelsjagersstraat :	059/50 68 01
- directeur CLB: K. De Groote:	0495/68 11 10
<i>(schoolverantwoordelijke Liesbeth Van der haegen)</i>	
- dr. Lesage: Kaaistraat 11:	059/70 24 50
- dr. Linden: Koninginnelaan 50:	059/70 60 76
- dr. Millecamps: St Sebastiaanstraat 36:	059/70 76 95
  - bij grotere ernst: opbellen:
 

- ziekenwagen	112
- H. Serruysziekenhuis	059/55 51 11
- A.Z. Damiaan	059/41 40 40

*Na opname slachtoffers in de ziekenhuizen is de directeur niet langer woordvoerder met de pers, maar nu is iemand van de ziekenhuizen woordvoerder.*
7. De directeur brengt het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen op de hoogte: 02/211 82 11
8. De directeur is woordvoerder met de pers:
  - Zo lang hij niets weet over de oorzaak laat hij zich niet verleiden tot uitspraken : het F.A.V.V. onderzoekt de zaak.
  - Hij benadrukt de snelheid van de hulpverlening en de goede hygiëne op school.
  - Extra toezicht aan de schoolpoort schermt de leerlingen af van de pers.
9. Nazorg :
  - opvolgen pers : krantenknipsels, mediafragmenten, ... zodat eventueel bijsturen crisisdraaiboek
  - bijhouden schoolwebsite : imago van de school hoog houden
  - dankwoord voor allen die hulp boden
  - opvolgen verzekeringsdossier
  - evaluatie crisisdraaiboek door crisisteam

## 2. KIND ZOEK, VERDWENEN, ONTVOERD, WEGGELOPEN

1. Het bericht komt binnen bij de directeur :  
     ' ... een kind werd ontvoerd, een kind liep van school weg, een kind is onvindbaar. '
2. De directeur controleert de juistheid van het bericht.
3. De directeur informeert de collega's, overlegt of een zoekactie zinvol is, beslist wie de zoekactie uitvoert.
4. Indien de eventuele zoekactie niets oplevert roept de directeur het crisisteam samen.
5. De directeur geeft het secretariaat opdracht :
  - opbellen ouders: zie bundel in vakje secretariaat
  - opbellen politie:
    - permanentie lokale politie 059/70 11 11
    - dringend 101
  - opbellen Child Focus: 116 000
6. De directeur is woordvoerder met de pers:
  - Zo lang hij niets zeker weet over de oorzaak laat hij zich niet verleiden tot uitspraken.
  - Hij benadrukt de snelle reactie van de school.
  - Extra toezicht aan de schoolpoort schermt de leerlingen af van de pers.
7. Nazorg:
  - opvolgen pers : krantenknipsels, mediafragmenten, ... zodat eventueel bijsturen crisisdraaiboek
  - bijhouden schoolwebsite : imago van de school hoog houden
  - dankwoord voor allen die hulp boden
  - opvolgen verzekeringsdossier
  - evaluatie crisisdraaiboek door crisisteam en debriefing d.i. hoe hebben we het ervaren op niveau van lln. en lrkn.

### 3. BRAND, WATEROVERLAST, EXPLOSIEGEVAAR

1. Uitvoeren evacuatie van de school volgens het bestaande evacuatieplan
2. Crisisteam verzamelt in het crisiscentrum buiten de school.
3. De directeur of diens vervanger geeft secretariaat opdracht:
  - opbellen brandweer: 112
  - eventueel opbellen politie:
    - dringend: 101
    - permanentie lokale politie: 059/70 11 11
  - eventueel opbellen:
    - ziekenwagen: 112
    - A.Z. Damiaan: 059/41 40 40
    - H. Serruysziekenhuis: 059/55 51 11
4. Indien er slachtoffers onder leerlingen of personeel zijn, geeft directeur secretariaat opdracht de familie op te bellen. ( telefoonnummers zie bundel ouders)
5. De directeur is eventueel woordvoerder met de pers :
  - Zo lang hij niets zeker weet over de oorzaak laat hij zich niet verleiden tot uitspraken.
  - Hij benadrukt de snelle reactie van de school.
  - Hij toont medeleven met de slachtoffers.
  - De meest recente informatie kan op de website van de school worden geplaatst.
  - Extra toezicht aan de schoolpoort schermt de leerlingen af van de pers.
6. De directeur zoekt met externen (andere scholen, lokale overheid) naar een andere locatie waar de lessen kunnen worden verder gezet.
7. Nazorg :
  - opvolgen pers : krantenknipsels, mediafragmenten, ... zodat eventueel bijsturen crisisdraaiboek
  - bijhouden schoolwebsite : imago van de school hoog houden
  - dankwoord voor allen die hulp boden
  - opvolgen verzekeringsdossier
  - evaluatie crisisdraaiboek door crisisteam



## 4. GIFWOLK

1. Geen evacuatie van de school :
  - ramen en deuren dicht.
  - alle leerlingen blijven binnen de lokalen op school.
  
2. Crisisteam verzamelt in het crisiscentrum binnen de school, met deuren en ramen dicht.
  
3. De directeur of diens vervanger geeft secretariaat opdracht :
  - opbellen brandweer, om informatie te vragen : 112
  - eventueel opbellen politie, om informatie te vragen :
    - permanentie: 059/70 11 11
    - dringend: 101
  
4. De directeur belt eventueel het Sevesobedrijf Proviron op: 059/56 21 00
  
5. Het crisisteam luistert naar de radio om iets te horen over de gifwolk.
  
6. Indien er slachtoffers onder lln. of personeel zijn, geeft directeur secretariaat opdracht :
  - opbellen ziekenwagen: 112
  - opbellen A.Z. Damiaan 059/41 40 40
  - opbellen H. Serruysziekenhuis 059/55 51 11
  - de familie op te bellen ( telefoonnummers zie bundel )
  
7. De directeur is eventueel woordvoerder met de pers :
  - Zo lang hij niets zeker weet over de oorzaak laat hij zich niet verleiden tot uitspraken.
  - Hij benadrukt de snelle reactie van de school.
  - Hij toont medeleven met de slachtoffers.
  - De meest recente informatie kan op de website van de school worden geplaatst.
  - Extra toezicht aan de schoolpoort schermt de leerlingen af van de pers.
  
8. Nazorg :
  - opvolgen pers : krantenknipsels, mediafragmenten, ... zodat eventueel bijsturen crisisdraaiboek
  - bijhouden schoolwebsite : imago van de school hoog houden
  - dankwoord voor allen die hulp boden
  - opvolgen verzekeringsdossier
  - evaluatie crisisdraaiboek door crisisteam

## 5. CRIMINALITEIT EN VANDALISME

1. Een bericht komt binnen bij de directeur :  
*‘ poging tot brandstichting, seksuele intimidatie, schade aan de gebouwen, schade buiten de school ... ‘*
2. De directeur controleert de juistheid van het bericht.
3. De directeur gaat na of de dader iemand van de school is, of iemand van buiten de school.
4. De directeur informeert de collega's.
5. De directeur roept het crisisteam samen.
6. Indien nodig verwittigt secretariaat de politie :
  - Permanentie lokale politie: 059/70 11 11
  - dringend: 101
7. Indien er slachtoffers onder leerlingen of personeel zijn, geeft directeur secretariaat opdracht de familie op te bellen. ( telefoonnummers zie bundel ouders )
8. De directeur is eventueel woordvoerder met de pers :
  - Zo lang hij niets zeker weet over de zaak laat hij zich niet verleiden tot uitspraken.
  - Hij benadrukt de snelle reactie van de school.
  - Hij toont medeleven met de slachtoffers.
  - De meest recente informatie moet bij de politie worden gevraagd.
  - Extra toezicht aan de schoolpoort schermt de leerlingen af van de pers.
9. Nazorg:
  - opvolgen pers : krantenknipsels, mediafragmenten, ... zodat eventueel bijsturen crisisdraaiboek
  - bijhouden schoolwebsite : imago van de school hoog houden,
  - dankwoord voor allen die hulp boden.
  - opvolgen gerechtelijk dossier
  - evaluatie crisisdraaiboek door crisisteam

## 6. ONGEWENSTE INTIMITEIT

1. Een bericht komt binnen bij de directeur:  
 ‘... *leerkracht begaat ongewenste intimiteit met leerling ...*’  
 Dit bericht kan komen van een leerling, een ouder, personeelslid, CLB, ...
2. Schoolbestuur raadplegen en in overleg een handelingsplan opstellen
3. De directeur en het schoolbestuur beslissen dat de melding voldoende gegronnd is om de politie op de hoogte te brengen.  
 De leerkracht blijft onschuldig tot het bewijs van het tegendeel.
4. De directeur voorziet een klankbord waar leerlingen met hun verhaal terecht kunnen: zorgcoördinator, CLB, ...  
 Zo kunnen emotionele reacties van leerlingen worden voorkomen.
5. De leerlingen worden afgeschermd van de pers.
6. De directeur is woordvoerder voor de pers, en voorkomt zo dat de pers naar de leerlingen stapt. Zo vermindert hij ook de kans dat de slachtoffers in hun persoonlijke omgeving worden lastig gevallen.

Naar de pers toe :

- De directeur toont in eerste instantie medeleven met het slachtoffer.
  - Hij doet geen uitspraak over de grond van de beschuldigingen.
  - Hij heeft alle vertrouwen in het gerechtelijk onderzoek.
  - Hij maakt voor de pers duidelijk dat dit het handelen was van een individu en niet van een vertegenwoordiger van de school.
  - Dit gedrag is ontoelaatbaar.
  - De school draagt hier geen verantwoordelijkheid.
  - De school heeft een goede naam en faam.
  - Hij vermeldt dat rond dit thema in de klassen klassengesprekken zullen worden gehouden.
7. Nazorg :
    - opvolgen pers: krantenknipsels, mediafragmenten, ... zodat eventueel bijsturen crisisdraaiboek
    - bijhouden schoolwebsite : imago van de school hoog houden
    - dankwoord voor allen die hulp boden
    - opvolgen verzekeringsdossier
    - evaluatie crisisdraaiboek door crisisteam

## 7. ZELFMOORD

1. De directeur verneemt de zelfmoord van een leerling.  
De directeur verneemt de zelfmoord van een ouder, broer, zus of ander familielid van een leerling.
2. De leerlingen uit de klas van het slachtoffer worden opgevangen.  
Er wordt voor hen een klankbord voorzien : zorgcoördinator, priester, CLB, klassenleerkracht, ...
3. Er wordt een moment van stilte voorzien bij aanvang van de volgende dag.
4. Een priester kan een gedenkenisdienst leiden.
5. Op school kan een gedenkenishoekje ingericht worden.
6. In samenspraak met de priester en de ouders heeft de klas een inbreng in de begrafenisplechtigheid.
7. De leerlingen worden afgeschermd van de pers.  
Vermijd in elk geval dat de pers vragen stelt aan klasgenoten. Vaak wordt verkeerde informatie doorgegeven of zijn er nefaste emotionele reacties.
8. De directeur let er op dat er van de school geen post meer verstuurd wordt naar de overleden leerling.
9. De klassenleerkracht verzamelt de persoonlijke spullen van de overleden leerling en bezorgt die aan de ouders.
10. De directeur is woordvoerder voor de pers.  
De pers wil uitzoeken of de school een rol speelt bij deze zelfmoord : pesterijen, studieproblemen, conflicten met leerkrachten, ...

Naar de pers toe :

- De directeur toont medeleven met familie, vrienden en kennissen van het slachtoffer.
- Hij spreekt met positieve woorden over de betrokkene.
- Bij vragen naar mogelijke oorzaken verwijst de directeur door naar het gerecht.
- De directeur vermeldt dat de leerlingen uit de klas van het slachtoffer worden opgevangen. Er wordt een gedenkenisdienst gehouden. Er is een gedenkenishoekje.
- Hij maakt duidelijk dat er voor leerlingen met problemen in een vroeg stadium opvang is voorzien: zorgcoördinator, CLB.

11. Nazorg :

- opvolgen pers : krantenknipsels, mediafragmenten, ... zodat eventueel bijsturen crisisdraaiboek
- bijhouden schoolwebsite : imago van de school hoog houden
- dankwoord voor allen die hulp boden
- opvolgen verzekeringsdossier
- evaluatie crisisdraaiboek door crisisteam

## 8. DODELIJK SLACHTOFFER OP SCHOOL

1. Een leerling of personeelslid is dodelijk slachtoffer op school : van de trap vallen, door glazen deur zonder veiligheidsglas lopen, onder een voertuig terecht komen, ...
2. De leerlingen worden afgeschermd van het incident.
3. De directeur roept het crisisteam samen.
4. De directeur geeft de EHBO-opgeleiden (Ann Van Besien en Greet Steelandt) opdracht het slachtoffer te verzorgen, indien dit nog zin heeft.
5. De directeur geeft secretariaat opdracht:
  - opbellen:  
- CLB-arts Krista Calcoen 059/50 68 01
  - opbellen ziekenwagen: 112

*Na opname slachtoffers in de ziekenhuizen is de directeur niet langer woordvoerder met de pers, maar nu is iemand van de ziekenhuizen woordvoerder.*
6. Indien de leerling of het personeelslid ter plaatse sterft moet de politie op het nummer 112 worden verwittigd.
7. Ouders en/of familieleden van het slachtoffer worden door de directeur op de hoogte gebracht.  
De ouders kunnen worden bijgestaan door een hulpverlener van de Dienst Slachtofferhulp 050/47 10 47
8. De leerlingen die het ongeval zagen gebeuren of het slachtoffer goed kenden worden opgevangen op de school : zorgcoördinator, psycholoog van het CLB, ...
9. De leerlingen worden afgeschermd van de pers. Vermijd in elk geval dat de pers vragen stelt aan klasgenoten. Vaak wordt verkeerde informatie doorgegeven of zijn er nefaste emotionele reacties.
10. Er wordt een stiltemoment voorzien bij de aanvang van de volgende schooldag.
11. Een priester kan een gedenkenisdienst leiden.
12. Op school kan een gedenkenishoekje ingericht worden.
13. In samenspraak met de priester en de ouders heeft de klas een inbreng in de begrafenisplechtigheid.

14. De directeur let er op dat er van de school geen post meer verstuurd wordt naar de overleden leerling/leerkracht.

15. De klassenleerkracht verzamelt de persoonlijke spullen van de overleden leerling en bezorgt die aan de ouders. Vragen aan de ouders wanneer dat kan.  
Belangrijk ook voor de andere lln. dat dit nog even in de klas kan blijven staan, zodat die lln. niet meteen helemaal verdwenen is.

16. De directeur is woordvoerder voor de pers.  
De pers wil uitzoeken of de school een rol speelt bij deze dood.

Naar de pers toe :

- De directeur toont medeleven met familie, vrienden en kennissen van het slachtoffer.
- Hij spreekt met positieve woorden over de betrokkene.
- Hij benadrukt dat de school al het mogelijke doet om dergelijke ongevallen te voorkomen.
- Bij vragen naar mogelijke oorzaken verwijst de directeur door naar het gerecht.
- De directeur vermeldt dat de leerlingen uit de klas van het slachtoffer worden opgevangen. Er wordt een gedenkenisdienst gehouden. Er is een gedenkenishoekje.

17. Nazorg :

- opvolgen pers : krantenknipsels, mediafragmenten, ... eventueel bijsturen crisisdraaiboek
- bijhouden schoolwebsite : imago van de school hoog houden
- dankwoord voor allen die hulp boden
- opvolgen verzekeringsdossier
- evaluatie crisisdraaiboek door crisisteam.
- debriefing bij leerkrachten en leerlingen : hoe is het verlopen?

## 9. OVERLIJDEN VAN EEN LEERLING

1. De directeur verneemt het overlijden van een leerling. ( via familie van de leerling, via het secretariaat, via een leerkracht, ... )
2. De directeur licht de personeelsleden in.
3. De directeur informeert bij de personeelsleden welke leerlingen het dichtst bij de overleden leerling stonden: niet enkel naar de klas van de overleden leerling kijken.
4. Deze leerlingen die dicht bij de overleden leerling stonden, maar niet in zijn klas zaten, worden door de betreffende klassenleerkracht ingelicht.
5. De klassenleraar van de overleden leerling licht de klas van de overleden leerling in.
6. Samen met de leerlingen richt de klassenleraar een herinneringshoek in de klas in.
7. De directeur organiseert een herdenkingsbijeenkomst op de school, liefst 's avonds. Ook de ouders worden uitgenodigd.
8. Indien de ouders akkoord gaan, gaat de klas naar de begrafenisplechtigheid. In samenspraak met de priester en de ouders heeft de klas een inbreng in de begrafenisplechtigheid.
9. De directeur zorgt voor een in memoriam in de schoolkrant of op de website van de school.
10. De directeur let er op dat er van de school geen post meer verstuurd wordt naar de overleden leerling.
11. De klassenleerkracht verzamelt de persoonlijke spullen van de overleden leerling en bezorgt die aan de ouders.

## 10. EPILEPSIE

**INFO** : drie vormen van epilepsie :

1. grand mal:

drie fasen :

- gespannen fase : alle spieren gespannen
- schokkende fase : schokkende bewegingen
- ontspanningsfase : spierspanning neemt af de aanval duurt niet zo lang

2. petit mal:

voor zich uit staren, volledig afwezig, bewegingloos maar valt niet de aanval duurt niet zo lang

3. gelokaliseerde aanval:

een lichaamsdeel wordt stijf en vertoont ritmische schokken

IN HET ZWEMBAD DRAGEN LEERLINGEN MET EPILEPSIE EEN RODE  
BADMUTS

**HANDELEN** :

1. De leerkracht blijft bij de leerling.  
Een leerling haalt een tweede persoon die de klas in het oog houdt.
2. Probeer nooit de aanval te blokkeren!
3. Voorkom bijkomende verwondingen : bescherm het hoofd, verwijder voorwerpen (stoelen, banken, ...) uit de nabijheid van de leerling.
4. Steek tijdens de aanval geen voorwerp tussen de tanden van de leerling.
5. Wacht tot de aanval voorbij is.
6. Controleer na de aanval de vitale functies. (hart, ademhaling)
7. Breng na de aanval de ouders op de hoogte.

**WANNEER ARTS HALEN?**

- eerste aanval : zie dossier leerling en lijst leerlingen met ernstige aandoening (blz.5)
- bijkomende verwonding
- de aanval duurt langer dan vijf minuten of wordt gevolgd door tweede aanval
- problemen met hart of ademhaling



## 11. BUSONGEVAL

De school kan jaarlijks de evacuatie van de bus inoefenen, eventueel met stoelen op de speelplaats. Deze evacuatie moet in 30 seconden lukken!

- Door een melding via de microfoon (eventueel claxonsignaal) vraagt de begeleider de leerlingen zo snel mogelijk uit te stappen wanneer de bus stilstaat.
- De chauffeur opent beide deuren (vooraan en middenin).
- Jassen en handbagage blijven achter in de bus.
- De leerlingen verlaten snel het voertuig waarbij de eerste helft via de deur vooraan en de andere helft via de deur middenin evacueert.
- De leerlingen die rechtstaan, verlaten eerst de bus zonder drummen.
- De leerlingen die aan de gangzijde zitten staan op en gaan één voor één (links, rechts, beginnend langs de chauffeurskant) volgens het systeem van een ritssluiting rechtstaan in het gangpad, blijven achter elkaar staan en lopen zonder schreeuwen, duwen of trekken naar de voordeur. Ze gaan zo snel mogelijk uit de bus.
- De begeleiders (of eventueel oudere leerlingen) helpen kleinere leerlingen en eventuele lichtgewonden.
- Tijdens de evacuatie van deze eerste groep leerlingen, nemen die leerlingen die aan de vensterzijde zitten plaats op de vrijgekomen zetels aan de kant van het gangpad.
- De leerlingen die op de achterste bank zitten volgen de laatste leerlingen van het gangpad, daarna is het aan de beurt van die leerlingen die oorspronkelijk aan de raamzijde zaten. Zij vervoegen dus van achter naar voor afwisselend links-rechts de rij en verlaten de bus.
- De laatste leerlingen die uitstappen, zijn zij die op de eerste banken aan de raamzijde ter hoogte van beide deuren zaten. Dit is een logische volgorde want een brand in een bus zal zich meestal situeren achteraan waar de motorruimte zich bevindt. Op de achterste rijen zal de zuurstof eerst opgebruikt zijn, terwijl men vooraan nog verse lucht krijgt via de geopende buitendeur.
- Bij het verlaten van de bus mogen de leerlingen niet springen (valgevaar & opstopping), maar alle treden gebruiken. Ze moeten afwisselend naar links en rechts weg van de bus lopen, zodat er steeds ruimte ontstaat voor de leerlingen die achter hen komen. Begeleiders kunnen hen daarbij helpen.

- De leerlingen verzamelen zo ver mogelijk van de bus vandaan, doch zonder de rijweg over te steken.
- De chauffeur verlaat in principe als laatste de bus, hoewel hij bepaalde taken in verband met de veiligheid kan uitvoeren, zoals:
  - Vuurhaard bestrijden
  - Andere weggebruikers waarschuwen
  - ...
- De evacuatie kan aanvullend via de nooduitgangen (noodramen, noodluiken) gebeuren. Op deze wijze evacueren houdt echter ook risico's in:
  - De nooddeur is meestal een kleinere deur of raam aan de linkerzijde zonder treden. Leerlingen zullen dus vanaf de vloer van de bus of vanaf de hoogte van het raam naar beneden moeten springen.
  - Er is aan deze zijde ook voorbijrijdend verkeer, wat een extra ongevalrisico geeft.
  - Een noodraam is niet gemakkelijk in te slaan.
  - Een noodluik wordt enkel gebruikt als de bus gekanteld is.

# CRISISCOMMUNICATIE

## **1. Richtlijnen**

### Crisiscommunicatie: algemene richtlijnen

Vooraf: de communicatie met derden gebeurt enkel door de school aangeduide personen.

1. Hoe sneller je communiceert, hoe minder ruimte je laat voor speculatie en roddels. Een snelle reactie is niet hetzelfde als een emotionele of geïmproviseerde reactie.
2. Beperk je tot de feiten. Zorg dat je informatie juist is en zo volledig mogelijk.
3. Wees open en eerlijk, maar geef niet alle details vrij. Respecteer altijd de integriteit en *privacy* van de betrokkenen. Vertrouwelijke informatie geef je nooit door.
4. Stem je informatie af op je correspondent en kies voor een persoonlijke benadering (ouders, pers, klasgenoten, broers en zussen, omwonenden, poetsploeg...)
5. Stel de mensen gerust en geef raad: "Er is geen verder gevaar", "Het is niet schadelijk."
6. Wees menselijk. Overbelicht de materiële schade niet als er slachtoffers zijn. Betuig je medeleven.
7. Vermijd elke verklaring die een etnische, religieuze, filosofische groep kan kwetsen.
8. Draag je school uit. Laat voelen dat je school weet waar ze mee bezig is.
9. Neem verantwoordelijkheid, geef eventuele fouten toe, maar doe niet aan zelfbeklag.
10. Handel 'het incident' niet zakelijk en zonder emotie af. Maar laat de emoties niet te fel oplaaien.
11. Verspreid de boodschap via verschillende kanalen. Je verhoogt de kans dat mensen hem horen, ze sneller aanvaarden en dat hij blijft hangen.
12. Laat bij gespecialiseerde materie een specialist aan het woord. Bijv. bij een voedselvergiftiging heeft wat een schoolarts zegt meer effect.
13. Besteed ook aandacht aan non-verbale communicatie: elk signaal telt.
14. Denk er aan ook broers en zussen op andere scholen te verwittigen.
15. Breng ook schoolbestuur en D.P.B. op de hoogte.
16. Vergeet de afwezige leerkrachten en leerlingen niet.

## Crisiscommunicatie: 3 fases

Crisiscommunicatie heeft verschillende functies: feitelijke informatie geven (gevaren, evacuatie...), geruststellen (psychologische taak), de reputatie van de school bewaken. Er breekt een crisis uit? Wat doe je?

### 1. Zoek de feiten

Wat is precies gebeurd? Wie is betrokken? Wat zijn de gevolgen? Wat is de aanleiding? Wie is verantwoordelijk? Welke externe hulp is er? Hoe beperken we de schade? Dubbelcheck de info. Neem naargelang de ernst (gevaar, slachtoffers...) contact op met de hulpdiensten, de gemeente, het clb, de algemene directeur, de onderwijskoepel...

### 2. Communiceer snel

Beslis met het crisisteam hoe je communiceert met de verschillende doelgroepen (brief, telefonisch, website, mail, meeting, extra personeelsvergadering, persbericht...)

- interne communicatie: leraren, leerlingen, ouders...
- externe communicatie: overweeg een persbericht: zo vermijd je onjuiste en verwarrende verhalen.

Blijf bereikbaar voor alle doelgroepen.

### 3. Nazorg

- Organiseer feedback: is de boodschap goed aangekomen? Screen de media en reageer op foute berichtgeving.
- Evalueer tussentijds: werkte het communicatieplan? Was de timing oké? Waar moeten we bijsturen? Daarbij is een logboek een handig hulpmiddel.
- Vergeet de nazorg niet. Een houding van 'de klus is geklaard en laten we het incident zo snel mogelijk vergeten' is ongepast. Besteed aandacht aan het eigen personeel en blijf communiceren met eventuele slachtoffers.
- Als de crisis geweken is, sluit die dan symbolisch af met een debriefing waarin de school ervaringen en leerpunten oplijst.

## Wat benadruk je bij ouders?

- Vraag hen dat ze dezelfde versie van de feiten aan hun kinderen doorgeven.
- Informeer hen over wat de impact van een incident op hun kinderen kan zijn en hoe ze daar thuis mee kunnen omgaan. Laat je hiervoor ondersteunen door een specialist.
- Informeer hen over hoe de school de leerlingen begeleidt.

## 2. Persbericht

### Wat zeg je tegen de pers?

- De pers wil vooral een antwoord op de **6 W's** (wie, wat, waar, wanneer, waarom, welke gevolgen) en hoe. Geef ze de informatie die ze nodig hebben.
- '**Niet liegen**' is een vuistregel. Maar soms is het beter dat je info achterhoudt. Omdat die nog niet gecheckt is, omwille van de integriteit van het slachtoffer of de dader of om juridische redenen.
- Wacht niet om te communiceren tot je alles weet. Je kan perfect zeggen dat het nog te vroeg is voor bepaalde info. Zeg wanneer je **meer informatie** zal hebben.
- Vaak vraagt de pers naar **mogelijke oorzaken**. Een zin als "Op dit moment gaat al onze aandacht naar..." is dan aangeraden.
- **Zeg niet "geen commentaar"**, maar bijv. wel "in het belang van het onderzoek kan ik die informatie nog niet geven".
- Geef **achtergrondinformatie** over de school. Het is handig als die kant-en-klaar in je lade ligt of op de website van de school staat.
- Zeg vooral dat je **bezorgd bent** over het voorval en de gevolgen ervan voor de betrokkenen.
- **Zeg wat je aan de situatie doet**: "Er loopt nu een diepgaand onderzoek."

### Hoe ga je om met de pers?

- Neem zelf het initiatief en **houd controle**. Maak een persbericht of organiseer een persconferentie.
- In principe staat **enkel de woordvoerder** de pers te woord. Als anderen toch worden aangesproken, stem dan af wat je mag zeggen en wat niet en bepaal een eensgezind standpunt.
- Blijf altijd **beleefd en geduldig**.

### Feiten en meningen

Na de feiten gaan kranten en tv snel op zoek naar persoonlijke meningen en achtergronden (wat voor iemand is de dader, hoe kon zoiets gebeuren...). Subjectieve elementen gaan een rol spelen en dat is lastig. Voor slachtoffers en hun familie kunnen persoonlijke meningen in de media al snel bijzondere pijnlijk zijn. De vuistregel voor een school is: vertrek enkel van feiten.

## Persbericht / persconferentie

Hoe ?

Persbericht schrijven en online zetten (= op website van de school) + link doorsturen naar persagentschap, lokale pers :

- <http://www.belga.be>
- <http://www.persberichten.be/>
- Krant van West-Vlaanderen :  
De Zeewacht : De Zeewacht  
Meiboomlaan 33  
8800 Roeselare  
051 26 61 11  
051 26 68 44
- <http://www.roularta.be>

## Voorbeeld van een persbericht

Brand in Onze-Lieve-Vrouwecollege

Vandaag ontstond er om nog onduidelijke reden brand in de turnzaal van het college.

Op het moment van de brand waren er geen leerlingen aanwezig in de turnzaal. De turnleraar die over de middag in de turnzaal kwam merkte de brand op en verwittigde directie en hulpdiensten.

De kinderen werden geëvacueerd. Dit gebeurde in alle rust dankzij de regelmatige evacuatieoefeningen.

Geen enkele persoon werd gewond.

De brandweer was snel ter plaatse en kon de brand snel blussen.

De brandweer spoort de oorzaak van de brand op.

De leerkrachten stelden de leerlingen gerust en hielden hen op de hoogte van de feiten.

De leerlingen konden in de namiddag de lessen hervatten.

### **3.voorbeeld van communicatie naar ouders**

#### **Voorbeeld 1**

Beste ouders,

Deze middag vernamen we dat..., leerling uit klas..., overleden is na een verkeersongeval.

Alle kinderen van de school werden hierover ingelicht door de klastitularis.

Omdat we onze school zien als een gemeenschap waar kinderen, ouders en leerkrachten samenleven in verbondenheid met elkaar, willen we jullie op de hoogte brengen van dit gebeuren die ons allemaal diep treft.

Als school zullen we, samen met het CLB, de nodige stappen zetten om kinderen, ouders en leerkrachten in dit rouwproces te ondersteunen.

Mocht u hieromtrent nog vragen hebben, dan kan u steeds contact opnemen met de school.

Namens het schoolteam.

## Voorbeeld 2

Beste ouders,  
Beste leerlingen,

Enkele maanden terug vernam iedereen dat .... uit de derde kleuterklas ernstig ziek was. Samen met zijn ouders is hij de strijd aangegaan tegen deze ziekte. .... vocht met al zijn levenskracht. Hij werd aangemoedigd door zijn mama en papa, broer, vele familieleden, kennissen, buren en klasgenoten. Iedereen die ... kende leefde mee.

Er waren dagen van wanhoop en verdriet, maar ook dagen van blijdschap en hoop.

De ziekte was bijna verslagen, maar een virus viel de verzwakte ... nog eens aan. ... kon niet meer. Hij wou naar huis.

Maandag is ... naar huis gegaan. Samen met zijn mama, papa en broer is hij als een sterretje vertrokken.

... leeft in onze gedachten en in ons hart. Maar van zijn lichaam moeten we afscheid nemen.

We willen de kinderen van onze school, en in het bijzonder van de klas van ..., de kans geven om waardig afscheid te nemen van ....

We geven ze de plaats, de tijd, de middelen en de ruimte om hun gevoelens te uiten.

Naast verdriet willen we dat ... herdacht wordt als een vrolijk en opgewekt kind: een onbezorgde levensgenieter.

Mogen we u vragen, beste ouders, om thuis zowel verdriet als blijde herinneringen een plaats te geven.

En dan wil ik afscheid nemen zoals ... het deed : toedeliedoe !

Directie.



## Interventie reisongeval

Een reisongeval kan vb. zijn, vervoer naar het Cultureel Centrum, wandeltochtje, studieuittap tot meerdaagse buitenlandse reizen. Als begeleider moet men de situatie trachten goed in te schatten, in hoeverre men eventueel niet zelf slachtoffer is geworden. Het thuisfront moet zo snel mogelijk worden verwittigd, opdat er van daaruit, hoe moeilijk het vaak ook is, ondersteuning kan worden gegeven.

***Aanrader : steek dit blad in de reis-EHBO***

### ***School verwittigen.***

- De reisbegeleider brengt de school op de hoogte van het voorval.
- Hij/zij vermeldt de juiste omstandigheden en de plaats van het gebeuren.
- Het aantal slachtoffers en indien mogelijk de toestand waarin zij zich bevinden.
- Het telefoonnummer of GSM-nummer waarop de school de reisbegeleider kan bereiken.

### ***Ouders verwittigen***

- Aan de hand van het reisformulier de betrokken leerlingen traceren.
- Aan de hand van het adressenbestand de ouders opzoeken en verwittigen.
- Enkel feiten vertellen en geen gissingen of ongecheckte informatie.
- Nodig de ouders eventueel uit om naar de school te komen, om samen op meer informatie te wachten.

### ***Leden crisisstaf verwittigen***

- Telefonisch de leden van de crisisstaf verwittigen en op de hoogte brengen van het voorval. De leden moeten zo snel mogelijk naar de school komen voor een crisisberaad en de verdeling van de verschillende taken..

## **Na het reisongeval**

### ***Mogelijke acties tijdens de postinterventiefase bij een reisongeval***

- Begeleiding van de medeleerlingen, personeelsleden, ouders, leerlingen en andere betrokkenen.
- Behandelen van traumatische ervaringen.
- Opvang van de pers.
- Crisiscentrum oprichten.
- Informatievergaderingen beleggen.
- Vervoer organiseren voor bezoek aan de plaats van het ongeval of ziekenhuis.
- Repatriëring organiseren voor de slachtoffers.
- Contacten met de verzekering.
- Evaluatie- en opmerkingsformulier.
- Verdelings- en controleregister.
- ...