

WERKSTROOM 3 – Advies, ondersteuning en informatie

Actie 1: zorg voor informatie en ondersteuning tijdens en na een incident of een melding

Nazorg bij incidenten en klachten

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 is de regie in handen van de club en kan de sportfederatie een adviserende rol spelen. Hoe beter je als club de nazorg organiseert, hoe minder er sprake is van herhaling van dezelfde soort incidenten. Ook transparante communicatie van de club over hoe je het incident hebt opgevolgd, zorgt voor een gevoel van veiligheid en vertrouwen in de organisatie.

Nazorg voor rechtstreekse betrokkenen

Organiseer nazorggesprekken 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 om voortdurende ondersteuning te bieden. Voor advies en ondersteuning hierbij kan je ook terecht bij de diensten voor slachtofferhulp van het Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW).

Het incident sluit je af met alle rechtstreekse betrokkenen: je geeft informatie over welke stappen zijn gezet en welke nog zullen volgen. Vraag hen hoe zij de behandeling en de opvolging van het incident hebben ervaren en of zij suggesties hebben ter verbetering van de aanpak.

Merk je dat er extra noden zijn zoals psychologische ondersteuning, juridische begeleiding,...? Zorg ervoor dat je als club samen met de club-API bekijkt naar welke externe partners en professionals je kan doorverwijzen. Ontzorg rechtstreekse betrokkenen zoveel mogelijk door het eerste contact te leggen of alle nodige informatie te verzamelen en met hen te delen (vb. hoe contacteren, kostprijs, terugbetalingsmogelijkheden,...). Je vindt een overzicht van organisaties om naar door te verwijzen in de verwijzlijst van Sportieq.

Aandachtspunten voor het nazorggesprek & doorverwijzing

- **Bereid je voor:** Zorg dat je op voorhand je opzoekingswerk hebt verricht en weet naar welke instanties je mogelijks kan doorverwijzen. Noteer voor het gesprek al enkele hulpverleningsinstanties met wat extra uitleg en contactgegevens. Als betrokkenen aangeven op dit moment geen verdere hulpverlening te wensen, kan je het op papier meegeven.

- **Creëer een veilige ruimte:** Organiseer het gesprek in een stil, apart lokaal waar niemand jullie kan storen. Vertel dat je er bent om naar de betrokkene te luisteren, maar dat je geen hulpverlener bent. Verduidelijk dat je mee kan helpen nadenken over mogelijke hulpverleningskanalen.
- **Verduidelijk de hulpverleningsopties:** Niet iedereen weet wat hulpverlening precies inhoudt. Schets kort wat hulpverlening kan inhouden voor hen: individuele gesprekken met een psycholoog of psychotherapeut, groepstherapie, lotgenotengroep, hulplijnen,...
- **Onderzoek hun noden:** Vraag waar zij nood aan hebben. Maak duidelijk dat je hen niets wilt opleggen en dat het aan hen is om te beslissen of en waar ze hulp zoeken.
- **Voorzie praktische ondersteuning bij doorverwijzing:** Als ze graag doorverwezen worden, geef je hen de contactgegevens mee van waar ze terecht kunnen. Het kan voor de betrokkenen aanvoelen als een grote drempel om zelf hulpverlening te contacteren. Je kan aanbieden om samen te bellen om een eerste afspraak in te plannen.
- **Respecteer persoonlijke noden en timing:** Niet iedereen heeft nood aan verdere begeleiding of is hier klaar voor op dat moment. Het kan soms genoeg zijn om te bevragen wie ze binnen hun persoonlijke kring kunnen aanspreken voor ondersteuning. Geef mee dat wanneer ze wel de nood voelen aan doorverwijzing, ze steeds bij jou terecht kunnen.

Nazorg voor clubmedewerkers/ vrijwilligers

Geef het team van de club (bestuurders, coaches, vrijwilligers) 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 zij de behandeling en opvolging van een incident hebben ervaren of er suggesties ter verbetering zijn en of het probleem voldoende is verholpen en aangepakt. Staff members who were closely involved may also require extra support. As a club, you can respond with care by providing information about professionals and support organisations they can turn to for guidance and help.

Ook clubmedewerkers die nauw betrokken waren bij het incident kunnen nood hebben aan extra ondersteuning. Opnieuw kan je als club hier op een zorgzame manier mee omgaan door hen te informeren over organisaties en professionals bij wie ze terecht kunnen.

Nazorg voor ouders en leden

Bij zaken die veel commotie of bezorgdheden hebben veroorzaakt, kan het nuttig zijn een ledenvergadering of ouderavond te organiseren om uitleg te geven bij de gevolgde aanpak en reactiestrategie door de club. Het kan nuttig zijn hierbij ook experts uit te nodigen die een bepaald perspectief wat duidelijker kunnen toelichten en kunnen antwoorden op vragen.

Zelfzorg

Als je als persoon verantwoordelijk bent voor het behandelen van incidenten binnen de club (voorbeeld: als API, clubbestuurder, ...), dan is het belangrijk om ook aandacht te hebben voor je eigen welzijn. Bij het omgaan met incidenten, en zeker bij ernstige situaties, kan de impact groot zijn.

Wees je bewust van het risico om een secundair trauma te ontwikkelen en aarzel niet om hulp te zoeken als je hier nood aan hebt. Zorg dragen voor jezelf is geen luxe, maar essentieel om dit werk op een duurzame en verantwoordelijke manier te kunnen doen. Praat met collega's die je vertrouwt, overweeg professionele supervisie of reik uit naar hulpverleningsorganisaties om je eigen weerbaarheid veilig te stellen.