



COMMUNICATIETIPS

VOOR AANSPREEKPERSONEN INTEGRITEIT



Inhoud

Voorbeeldtekst kenbaar maken API.....	2
Communicatie over procedure van een melding.....	3
Tips voor jouw communicatie als API.....	4

Voorbeeldtekst kenbaar maken API

Voorbeeldtekst club-API

Mijn naam is (naam club-API). Ik ben de Aanspreekpersoon Integriteit (club-API) van sportclub (naam sportclub). Als sporter, ouder, trainer, bestuurder of andere vrijwilliger van onze sportclub kan je bij mij als club-API terecht met een vraag, vermoeden of klacht over grensoverschrijdend gedrag.

Heb je te maken met een situatie van grensoverschrijdend gedrag zoals psychisch, fysiek, seksueel grensoverschrijdend gedrag, pesten, verwaarlozing of ander ongewenst gedrag? Merk je tijdens je sportactiviteiten dat er handelingen gebeuren die niet aanvaardbaar zijn?

Je kan me een mailtje sturen op (emailadres) of bellen op (telefoonnummer). Op (dag/en) ben ik aanwezig op de club en kan je mij persoonlijk aanspreken.

Als club-API luister ik naar je vraag of verhaal, behandel jouw melding in alle discretie en verleen ik je advies bij de mogelijke vervolgstappen of doorverwijzing.

Communicatie over procedure van een melding

Melders lezen graag op voorhand op welke manier hun melding behandeld wordt en bij wie de melding terecht komt. Gebruik onderstaande voorbeeldtekst om dit te verduidelijken op bv. jouw website.

Voorbeeldtekst

Je kan een melding indienen via telefoon, mail of het meldformulier op onze website. Via deze drie kanalen kom je terecht bij onze club-API die jouw melding discreet behandelt. De club-API zal luisteren naar jouw verhaal en extra vragen stellen om een volledig zicht te krijgen op de situatie. Vervolgens zal de club-API jouw melding volgens een vast stappenplan aanpakken. Als melder word je bij elke stap betrokken en wordt er rekening gehouden met jouw verwachtingen.

- 1) **In kaart brengen van de situatie:** indien nodig zal de API met jou bekijken met welke andere personen (vb. getuigen, betrokkenen,...) er best contact wordt opgenomen om een volledig zicht te krijgen van de situatie.
- 2) **Ernst inschatten en advies inwinnen:** de API maakt een ernstinschatting van de situatie en neemt, indien nodig, contact op met externe organisaties voor advies (vb. het Centrum Ethiek in de Sport, 1712). De club-API kan in deze fase ook de geanonimiseerde situatie bespreken met de federatie-API. Dit gebeurt telkens discreet en enkel met mensen die op geen enkele manier betrokken zijn bij de situatie.
- 3) **Advies formuleren en uitvoeren:** de API zal op basis van de ernstinschatting en het ingewonnen advies een advies formuleren. Afhankelijk van de situatie kan dit een advies zijn voor de melder, het sportclubbestuur,... Het advies wordt geformuleerd richting diegenen die de mogelijkheid hebben om bepaalde stappen te zetten en houdt rekening met jouw verwachtingen als melder. Vervolgens is het aan hen om effectief het advies uit te voeren, al dan niet met ondersteuning van de club-API.
- 4) **Nazorg:** de club-API bekijkt welke nazorg er nodig is en verwijst betrokkenen door naar de juiste hulpkanalen. Hij/zij/die zal ook nog contact opnemen met de melder om te kijken of alles goed voor hem/haar/hen verloopt en of er nog acties nodig zijn.
- 5) **Evaluatie en beleid:** de club-API evalueert of alles op een goede manier werd aangepakt en of er verbeterpunten zijn naar de toekomst. De club-API bekijkt ook of er nog zaken ontbreken op vlak van beleid binnen de club om te voorkomen dat deze situatie zich in de toekomst herhaalt.

Telkens wanneer de club-API een gesprek heeft met iemand in kader van de situatie zal hij/zij/die een geanonimiseerd verslag opmaken van dit gesprek. Alle verslagen i.v.m. een situatie worden bewaard op een veilige plek waar enkel de club-API toegang tot heeft.

Tips voor jouw communicatie als API

Als API is het belangrijk om jezelf bekend te maken bij jouw doelgroepen **op verschillende manieren en tijdstippen**. Ga er niet vanuit dat melders jou vinden na één mail of doordat je op de website staat. Hieronder geven we een aantal tips om ervoor te zorgen dat je effectief makkelijk bereikbaar en aanspreekbaar bent.

- Stel jezelf persoonlijk voor aan jouw doelgroepen. Ga langs op de trainingen. Organiseer een online/live bijeenkomst met de trainers. Je kan bv. jouw rol even toelichten op het einde van een trainersvergadering, een AV, infoavond leden,... Een bekend gezicht maakt de drempel al een stuk lager om iets te melden.
- Zorg ervoor dat trainers en bestuurders weten wie je bent en wat jouw rol als API inhoudt. Bekijk met hen of zij jouw contactgegevens ook in hun presentaties, brochures,... richting sporters, ouders,... kunnen opnemen.
- Maak de meldpagina op jouw website zo persoonlijk mogelijk (zie voorbeeldtekst hierboven). Zet een foto bij je contactgegevens en zorg dat je op verschillende manieren bereikbaar bent (telefonisch, mail, contactformulier, WhatsApp,...). Iedereen neemt graag op zijn eigen manier contact op (schrijven, bellen,...).
- Zorg dat je sowieso telefonisch bereikbaar bent. Mensen hebben vaak geen zin om een hele case volledig uit te typen in een mail of contactformulier.
- Denk na over een goede voicemail die vertrouwen inboezemt en ook duidelijk uitlegt wanneer je terugbelt (bv. als je enkel binnen bepaalde uren bereikbaar bent).
- Maak het API mailadres zo persoonlijk mogelijk vb. API_An@sportclubrustroest.be. Werk je toch liever met een algemeen mailadres zoals meldpunt@sportclubrustroest.be? Communiceer dan duidelijk wie er precies de mail van de melder zal lezen.
- Herhaal: één post op sociale media of één mail zal jou niet bekend maken. Communiceer regelmatig doorheen het jaar over jouw rol als API en dit via verschillende kanalen.