

# Vaardigheden crisismanagement getoetst



## Teamleider tot uiterste beproefd

**Een fikse brand breekt uit, met mogelijk rampzalige gevolgen. Hoe leid je dan een crisisteam en manoeuvreer je handig door het woud van veiligheidsaspecten? Kun je van je gesprekspartners op aan en heb je alle details in de smiezen? In de nieuw opgezette Individuele Operationele Training kwamen veertien brandweerkanjers uit Noordoost-Gelderland bij deze vraagstelling vooral zichzelf tegen. Dat werden veertien interessante ontmoetingen.**

De CrisisGame is bedoeld voor een geselecteerd aantal medewerkers van de Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland. Tijdens de training is de vraag niet of de deelnemende brandweerman of -vrouw erin zal slagen het incident op een goede manier te managen, maar hoe hij of zij dat zal doen. De weg naar het resultaat toe vormt, zoals zo vaak in leersituaties, het eigenlijke doel.

## Case

Wat is de case? In een bedrijvencomplex in een bepaalde gemeente ontstaat een grote brand, die zich ontwikkelt tot een complex incident. Nou, hou dan je hersens er maar bij, neem in een logische volgorde de juiste beslissingen en blijf vooral op een goede manier de contacten onderhouden.

Dat lukte de veertien brandweercommandanten allemaal, zij het met wisselend succes. Koelbloedig ondergingen ze de vuurdoop van deze pittige persoonlijkheidstest, die een noviteit is voor Nederland. Betrekkelijk nieuw voor de deelnemers is de mogelijkheid van directe, individuele feedback, rechtstreeks afkomstig van hun neutrale gesprekspartners en observatoren.

## Competenties

In de CrisisGame vormen competenties als gespreksvaardigheid, analytisch vermogen en leidinggeven net zulke belangrijke toetsstenen als daadkracht, stressbestendigheid en coördinerend handelen. Op de stevige basis van een verrassend én geloofwaardig scenario ontstaat rond een crisissituatie een serie van drie sets uitdagende rollenspelen. De training is ontworpen door Rein van der Meij van LivingTale Theater uit Hoogeveen. Hij deed dat in nauwe samenwerking met oud-brandweerofficier Martin Nouwen die jarenlange

ervaring heeft als Hoofd Officier van Dienst (HOVD) en operationeel coördinator van de crisismanagers van de brandweer Noord- en Oost-Gelderland.

Nouwen, die in juni 2008 met pensioen ging, heeft alle trainingen ter plekke op de voet gevolgd. "Het was voor mij erg interessant om te zien hoe verschillend onze mensen reageren op uiteenlopende personen, situaties en gebeurtenissen."

De training is speciaal opgezet voor de operationeel leidinggevend van een crisisteam. Martin Nouwen: "Samen met de deelnemers wilden we er leerpunten uithalen die voor iedereen gelden, maar daarnaast was er veel aandacht mogelijk voor elke deelnemer apart. Ik ben positief verbaasd over de resultaten en de vele leermomenten. Iedere deelnemer heeft behalve veel zinvolle feedback ook nog eens een lijvig rapport over zichzelf gekregen, en toch hebben we maar één dagdeel per deelnemer hoeven investeren."

## Acteurs

Vier acteurs van LivingTale vervullen om beurten levensecht de rol van bijvoorbeeld een oververhitte leidinggevende, ongeruste collega of uitgebluste hulpverlener. Of, naar keuze, van een andere betrokkene. Enigszins ingevoerd in de hulpverleningsmaterie - afkortingen als ROT, GHOR en AGS bieden voor hen geen geheimen meer - blijken de spelers aardig opgewassen tegen de van hun kant inhoudelijk deskundige - en bovendien operationeel behoorlijk geschoolde - teamleiders.

De deelnemer moet in hoog tempo een reeks gebeurtenissen bestuderen, op basis van zijn bevindingen gesprekken aanvragen en deze ook voeren, en daarnaast opdrachten formuleren en vervolgens bij diverse betrokkenen neerleggen. Bovendien moet hij of zij zich op het eind nog verantwoorden tegenover enkele uiterst kritische externe vragenstellers, oftewel de pers, ook weer gespeeld door de acteurs.



De training duurt ongeveer vier uur. Zij wordt zowel als "intensief en pittig" ervaren als "inzichtgevend en ogen openend". Daarnaast vonden de deelnemers het ook nog eens gewoon erg leuk. Het scenario bleek een kameleon te zijn, want uit elke incidentrups ontpopte zich telkens weer een andere gebeurtenisenvlinder. In de uitdaging met de vier acteurs én met zichzelf was er voor iedere deelnemer na afloop telkens een eenduidige winnaar. Wie....., dat verklappen we hier niet.

Opmerkelijk is overigens dat ook de acteurs een lesje hebben geleerd. Rein van der Meij: "Bij de brandweer blijken veel zeer bekwame professionals te werken. We zijn echt wel een beetje verrast door het hoge niveau. Graag wil ik alle veertien deelnemers een groot compliment maken."

Wouter van Schie - 2009



## Opbouw van de CrisisGame

1. introductie + beantwoorden vragen
2. eerste teamoverleg
  - a. briefing door één van de teamleden
  - b. leiden teamoverleg
  - c. score teamoverleg
  - d. feedback
3. ontwikkeling van het incident - drie rondes:
  - a. informatie incident (interactieve memo's)
  - b. besluiten nemen
  - c. keuze twee gesprekken
  - d. voeren gesprekken
  - e. score gesprekken
  - f. wie gaat wat doen
  - g. feedback
4. persconferentie
  - a. voorbereiden persconferentie
  - b. persconferentie
  - c. score persconferentie
  - d. wat meldt de pers
  - e. feedback
5. eindevaluatie
  - a. scores op competenties
  - b. feedback
6. rapport
  - a. opzet van de simulatie
  - b. verslag feedback
  - c. scores evaluatieformulieren
  - d. memo's
  - e. schriftelijke opdrachten
  - f. wie deed feitelijk wat
  - g. analyse van en reactie op alle onderdelen

## De CrisisGame

De CrisisGame is een individueel ontwikkelings-assessment. Deze toetst de competenties van de crisismanager. Het gaat in het geval bij de brandweer/politie om de volgende competenties:

- |               |                                |
|---------------|--------------------------------|
| - Leiderschap | - Analyseren                   |
| - Beslissen   | - Coördineren                  |
| - Samenwerken | - Communiceren                 |
| - Daadkracht  | - Stressbestendig handelen     |
| - Reflecteren | - Politiek-bestuurlijk inzicht |

Ook wordt het aspect Integriteit in de training meegenomen.

Voor de Brandweer/Politie zijn inmiddels een plaatselijk rampscenario (brand in een bedrijfsverzamelgebouw) en een regionaal rampscenario (heidebrand met gestrande trein nabij een psychiatrische inrichting) ontwikkeld, beide in samenwerking met de Brandweer Noord- en Oost-Gelderland. De scenario's reageren interactief op de acties van de crisismanager.

De CrisisGame duurt vier uur en wordt uitgevoerd door vier trainingsacteurs, onder wie organisatiedeskundige Rein van der Meij, die verschillende rollen vervullen. De acteurs zijn van LivingTale Theater uit Hoogezand, een trainings-/theaterbureau dat zijn sporen inmiddels heeft verdiend in maatwerk op het snijvlak van training en theater.

Vanuit de brandweer begeleidde Martin Nouwen de trainingen. In zijn rijke loopbaan maakte de oud-brandweerofficier niet eerder een scholing mee van deze soort en van dit kaliber.

**Uniek is de interactieve opzet van de CrisisGame. Op acties van de deelnemer wordt ter plekke gereageerd. Gesprekken zijn mogelijk met een teamlid, maar ook met deskundigen, bestuurders op elk niveau en andere betrokkenen.**



Meer informatie (ook voor offertes):  
**[www.crisisgame.nl](http://www.crisisgame.nl)**

**Living  
Tale**  
livingtale  
theater actief  
theater op maat  
improvisatie theater  
**Theater  
Nederland**

**Aurora 12**  
**9602 EX Hoogezand**  
**post@livingtale.nl**  
**0598-351251**