

De nieuwe OvD

Het belang van observeren

Op basis van kennis en ervaring kiest een bevelvoerder bij een uitruk voor een inzetstrategie. Maar werkt dat ook als er sprake is van een complexe situatie? Is er dan voldoende oog voor afwijkingen? Nee, blijkt uit onderzoek, en dat komt door menselijke factoren. Geef daarom de OvD een observerende rol bij complexe incidenten, adviseert Crisislab na een onderzoek met Veiligheidsregio Noord-Holland.



Foto Roger Dohmen

TEKST **ROBIN OUWERKERK**

Augustus 2014., auto te water in Koedijk. De post Heerhugowaard wordt gealarmeerd. De eerste duik is succesvol. De bestuurder komt boven water. De reanimatie slaagt. Toch gaat het daarna nog helemaal mis. Na de eerste duik vinden nog drie duiken plaats. Door een combinatie van factoren komt een duiker te overlijden. De verslagenheid is enorm.

De Inspectie Veiligheid en Justitie onderzoekt waar het is misgegaan en komt met duidelijke conclusies op het gebied van procedures en protocollen en leiderschap. Op de conclusie over leiderschap slaat Ike Kortleven aan. Hij is op dat moment team-

commandant Brandweer Noordkop en binnen de regio Noord-Holland Noord verantwoordelijk voor een project 'veilig werken en leiderschap'. Als we die menselijke factoren centraal stellen in het operationeel optreden, wat kunnen we daar dan van leren, vraagt hij zich af.

Jan Idema is plaatsvervangend teamcommandant van Noordkop en geïnteresseerd in de thematiek. Hij stapt in het onderzoek dat wordt uitgevoerd door Astrid Scholtens, hoofd onderzoek van Crisislab.

TIJDSDRUK

Bevelvoerders en hun manschappen doen vooral ervaring op bij standaardincidenten; dit zijn vooral kleine en middelgrote incidenten. Door de tijdsdruk die ze per definitie ervaren bepalen

ze hun inzetstrategie op basis van herkenning. Bij een complex incident is de situatie diffuser. Mogelijke afwijkingen die een complexe situatie met zich meebrengt zullen dan nauwelijks door de bevelvoerders worden herkend. Dat was het startpunt van het onderzoek, vertelt Astrid Scholtens van Crisislab. 'Kunnen we iets verzinnen zodat deze afwijkingen wel worden herkend en we rekening houden met menselijke factoren in complexe situaties?'

Tijdsdruk beïnvloedt menselijke kwaliteiten in positieve en negatieve zin. Dat geldt dus voor alle betrokkenen bij een inzet: manschappen, bevelvoerders en OvD's. Scholtens: 'Het is per definitie stressvol. Maar in tegenstelling tot de bevelvoerders zouden we die stress voor de Officieren van Dienst kunnen reduceren. Als we een werkwijze kunnen bedenken waarbij zij zo min mogelijk onder stress komen te staan, is de kans het grootst dat de officieren de afwijking wel kunnen zien.'

BREEDSCHALEN

Het onderzoeksteam maakte een ontwerp voor een andere werkwijze voor de OvD; tijdens een incident richt de officier zich op de monodisciplinaire brandweerinzet door als 'observator' actief te zoeken naar afwijkingen. En natuurlijk intervenueert de officier als deze een afwijking constateert. Een afwijking staat voor de constatering van de OvD dat de huidige inzetstrategie niet de juiste is of dat de uitvoering ervan incorrect is. Bij een interventie stapt de OvD als het ware het incident in en zal deze tijdig een nieuwe observator moeten organiseren. Dat wordt breedschalen genoemd. Jan Idema denkt dat de monodisciplinaire rol van de OvD prima past: 'Als OvD ben je er in de eerste plaats voor je eigen mensen. Die moet je behoeden voor gevaar.'

'De nieuwe werkwijze druipt in tegen de kernwaarden die de OvD voelt', stelt Idema. 'De natuurlijke reflex van een OvD is hulpverlening. Iedere OvD wil iets toevoegen bij het incident waarvoor deze wordt opgeroepen. In hun nieuwe rol als observator moeten OvD's voor hun gevoel op hun handen blijven zitten. We hebben dan ook flink wat gesprekken moeten voeren om duidelijk te maken dat ze zeker iets toevoegen, en daarmee het verschil kunnen maken, juist door op de achtergrond naar de afwijking te zoeken. We zijn blij dat OvD's uit Noord-Holland Noord, Brabant Zuidoost, Twente en Zaanstreek-Waterland willen meewerken om de werkwijze uit te proberen.'

Scholtens erkent dat die nieuwe rol wel lastig kan zijn. 'Om de afwijking te kunnen vinden moet je als "nieuwe OvD" zelf een beeld van de situatie vormen. Dus je moet niet het bekende rondje bevelvoerders doen om van hen te horen wat de situatie is. Je moet juist eerst zelf een observatierondje maken. En dat betekent dat je als OvD soms tegen een bevelvoerder moet zeggen "ik heb nu even geen tijd voor je".'

EXTRA KENNIS

Voor het onderzoek kregen alle OvD's een camera op hun uniform. Zodra de officier naar het incident ging moest hij of zij die aanzetten. De onderzoekers en collega's bij de deelnemende korpsen analyseerden de honderden uren aan filmpjes volgens een vaste methodiek.

De nieuwe rol van de OvD bij een incident werd mede vormgege-

ven aan de hand van het FAB-CM model. In de *fact finding*-fase verzamelt de OvD aanrijdend de nodige informatie door al actief met het berichtenverkeer mee te luisteren. Ook tijdens die beginfase kan er al sprake zijn van een afwijking. Ter plaatse voert de

'PRIO1 MAAKT HYPERALERT, MAAR STELT MINDER IN STAAT TOT WAARNEMEN'

OvD dan eigenstandig een verkenning rondom uit. Bij voorkeur treedt hij of zij bij aankomst niet direct in contact met bevelvoerders, omdat de OvD van hen niet de informatie zal krijgen die deze zoekt, namelijk de afwijking.

Na de verkenning rondom stelt de OvD dan alleen gericht vragen als onderdeel van zijn of haar eigen zoektocht naar afwijkingen of afwijkende informatie. In de analyse en besluitvormingsfase analyseert de OvD of diens beeld informatie bevat die de bevelvoerders niet (kunnen) hebben, zodat de officier met die extra kennis een besluit zou kunnen nemen dat leidt tot een andere aanpak. Anders dan bij het FAB-CM model is dat de OvD, mocht deze besluiten om te intervenueert, tijdig breedschalen.

UITGEDAAGD

Bij het aanrijden stond de camera op het dashboard. 'Het bleek dat praten in de camera een groot effect had,' zegt Scholtens. 'Als je dingen hardop zegt, is het gemakkelijker hoofd- van bijzaken te onderscheiden. Zo konden de OvD's zich gericht focussen op het incident waar ze naartoe gingen. Dat gaf ook rust, zeiden ze achteraf.'

Ook maakte de camera duidelijk welke impact prio1 rijden heeft op het invullen van de observatorrol. Scholtens: 'Prio1 maakt hyperalert, maar stelt je minder in staat om waar te nemen in de zin van luisteren en doordenken waar de risico's zitten. We



Tijdens een incident zoekt de officier als 'observator' actief naar afwijkingen

Foto Edward Media



Foto Edward Media

Hoe groter het incident, hoe moeilijker voor de OvD om afstand te houden.

hebben de OvD's daarom uitgedaagd om bewust na te denken of prio1 echt noodzakelijk is, of de auto aan de kant te zetten als bepaalde informatie hun aandacht vroeg.'

Uit het onderzoek blijkt dat in 58 procent van de inzetten waar OvD's ter plaatse zijn geweest, de OvD's de observatorrol hebben ingevuld, waarbij het actief zoeken hoogstens een enkele keer onderbroken werd door het geven van een kort opdrachtje of een 'kleine' interventie die niet veel van de OvD vroeg. Naarmate het experiment vorderde werd de observatorrol ter plaatse iets vaker ingevuld.

GEMIST

Kanttekening is dat de observatorrol procentueel het vaakst ter plaatse werd uitgevoerd bij 'kleine' incidenten (66 procent) en het minst werd uitgevoerd bij 'grote' of 'zeer grote' incidenten (35 procent respectievelijk 12,5 procent). De onderzoekers hadden gehoopt dat ten minste bij de 'grote' en 'zeer grote' incidenten de observatorrol zou worden uitgevoerd, omdat juist in die situaties er afwijkingen kunnen plaatsvinden die door bevelvoerders gemist worden. De data laten zien dat hoe groter het incident was, hoe moeilijker het voor de OvD was om afstand tot het incident te houden en de rol van observator daardoor vergat in te vullen.

Een deel van de filmpjes werd ook in gezamenlijkheid besproken

met de OvD's. Scholtens: 'Dan zagen ze bijvoorbeeld zelf dat ze geen afstand van het incident hadden gehouden en daardoor informatie hadden gemist of dat opdrachten niet werden uitgevoerd.' Idema: 'In dat terugkoppelen op het optreden van de OvD zat dan ook het leereffect. Het was meteen duidelijk waarom de observatorrol of het monitoren van opdrachten nodig is. Daar kan je dan heel makkelijk een concreet gesprek over voeren.' Het onderzoek met de aanbevelingen is in september 2021 overgedragen aan de NIPV. Scholtens: 'Daar is toegezegd dat ze deze aanpak zouden meenemen in de opleiding en beleidsontwikkeling. Maar dat heeft natuurlijk tijd nodig.' Idema is overtuigd van de waarde van de observatorrol van de OvD bij grote incidenten: 'Binnen onze regio willen we met dit onderzoek in de hand stappen zetten in de vakbekwaamheid van OvD's. Ook willen we ervoor zorgen dat we altijd iemand sturen naar een grote of zeer grote brand die als een soort vangnet kan opereren. Die vraag moet niet vanuit de OvD komen.' Ook het gebruik van camera's is de OvD's goed bevallen, vanwege het leereffect. 'In onze regio kijken we hoe we camera's daarom structureel kunnen introduceren bij OvD's' ■

VERDER LEZEN

Het eindrapport 'Naar een andere werkwijze voor de OvD' uit 2021 is te downloaden via <https://tinyurl.com/y4ue3dm9>