

Thematisch vergaderen, matrixgebruik en netcentrisch werken

Inleiding

Boeken, krantenartikelen, sprookjes, rapportages, moppen of verhalen op verjaardagen bestaan hoofdzakelijk uit omschrijvingen van situaties. Het zijn verzamelingen van feiten of gebeurtenissen (wie, wat, waar en hoe) die voor de lezer of de luisteraar vaak leiden tot een mentaal plaatje (interne representatie). Een degelijke beeldvorming is ook een voorwaarde om tot effectieve onderlinge communicatie te komen. Met name in crisissituaties kan eenduidige en correcte beeldvorming moeilijk zijn. De oorzaak hiervan ligt veelal in de manier waarop wij informatie verwerken. Een gevolg van onvolledige of onjuiste beeldvorming kan zijn dat teams, onder hoge tijdsdruk en onder bepaalde omstandigheden, verkeerde beslissingen nemen op soms cruciale momenten.

Informatieverwerking

Tijdens crisissituaties kunnen stress en vermoeidheid een sterke invloed hebben op de verwerking van informatie. Voor details en afwijkende informatie is vaak minder aandacht, nieuwe informatie wordt minder goed onthouden en textuele informatie wordt onvoldoende verwerkt. Ook wordt de kans op aannames groter, waarbij missende informatie onbewust wordt aangevuld om een situatie 'logisch' te maken. Onder hoge druk maken onze hersenen meer fouten met als gevolg een foutieve en ongelijke beeldvorming. Het weglaten van wezenlijke informatie en het meenemen van verkeerde informatie vormen hierbij een groot risico. Het is belangrijk dat de '*mentale plaatjes*' van elk afzonderlijk teamlid *integraal* gedeeld worden.

Thematisch vergaderen (en de matrix)

Een manier om de informatie toegankelijker te maken is door middel van visualisatie, ofwel het inzichtelijk maken en in kaart brengen van verkregen informatie. Een hulpmiddel om informatieverwerking ook tijdens rampen zo effectief en efficiënt mogelijk te laten verlopen is onderstaande matrix, bestaande uit een aantal kolommen, ofwel thema's (aspecten van rampsituaties) en rijen (beeldvorming, knelpunten en acties). Een ieder is vrij om hier een eigen invulling aan te geven en als een thema niet in het schema 'past', dan is verwijdering of juist uitbreiding ervan uiteraard mogelijk. Het is dan ook geen keurslijf maar een denkkader. Zo zien we bijvoorbeeld steeds vaker dat er een aparte actielijst wordt bijgehouden met daarbij expliciet vermeld de verantwoordelijke disciplines of de naam van betreffende functionaris(sen).

Voorbeeldmatrix (mogelijke thema's):

| Tijd Begin: Eind: | Incident- gegevens | Slacht- offers | Gevaar- lijke stoffen | Openbare Orde | Gemeent. processen | Pers/ Communica- tie |
|-------------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------------|------------------|-----------------------|----------------------------|
| Beeld | | | | | | |
| Knelpunten | | | | | | |
| Acties | | | | | | |
| Wie/ Wanneer | | | | | | |



De matrix als agenda

Tijdens een crisissamenleving is het gewenst om eerst het beeld compleet te maken om vervolgens de knelpunten en bijbehorende acties op een rij te zetten. In veel agenda's van crisisteams zien we de zogenaamde "B-O-B" terug (Beeldvorming, Oordeelsvorming en Besluitvorming). In ons model hebben we het over Beeldvorming, Knelpunten, Actiepunten, wat feitelijk een praktische vertaling is van BOB. Vanuit de verschillende disciplines wordt een gezamenlijk (multidisciplinair) beeld gevormd en komen we via oordeelsvorming tot multidisciplinaire knelpunten. Tijdens een overleg in het crisisteam worden na het inventariseren van die knelpunten besluiten genomen en worden tot slot de actiepunten benoemd. De matrix is in zekere zin dus een tweedimensionale agenda.

Bij consequent toepassen van het thematisch vergaderen kleurt het team eerst per thema de horizontale rij in (men vult elkaar aan). Hiermee is de beeldvorming voor dat moment compleet en wordt door iedereen gedeeld (incl. visuele ondersteuning middels plot of situatieschets). Daarna wordt constructief geïnventariseerd wat knelpunten, maar vooral ook wat de prioriteiten zijn. Aan elk knelpunt wordt tot slot een actie(verantwoordelijke) gekoppeld. Door de matrixstructuur te gebruiken voorkom je dat je heen en weer springt van beeldvorming naar actiepunten en weer terug. Aan het eind van het overleg kan de voorzitter of de informatiemanager/-coördinator de actielijst samenvatten en aan het begin van een overleg worden de acties al of niet afgevinkt.

Netcentrisch werken

Bekendheid met en geoefendheid in het thematisch vergaderen bevordert vanzelfsprekend de uitwisseling van informatie. Niet alleen binnen het crisisteam, maar ook tussen de verschillende teams die op hoger- of lagerliggend niveau hetzelfde incident bestrijden. Goede afspraken tussen de voorzitter en de informatiemanager/-coördinator van het betreffende crisisteam dragen zorg voor een snellere en effectievere afhandeling en uitwisseling van informatie (SitRaps).

Het netcentrisch werken wordt al in vele Veiligheidsregio's toegepast of ontwikkeld en moet bijdragen aan de werkbaarheid binnen de multidisciplinaire setting. Er zijn verschillende systemen of applicaties te gebruiken maar ook hier geldt: het middel moet het doel niet overstijgen, dus houd het praktisch. Om ervoor te zorgen dat ook de netcentrische systemen qua informatie blijven aansluiten bij de praktijk en de actuele stand van zaken, kan de matrix van grote meerwaarde zijn.

Tot slot

Het gebruik van de matrix is niet alleen iets wat een crisissamenleving kan structureren. Het biedt na afloop ook een visuele representatie van de gedeelde informatie. Het geeft een bondig en helder overzicht. De belangrijke thema's, maar ook de details per thema komen duidelijk naar voren. Ook wanneer sprake is van 'overdracht' kan iemand/of een heel team met behulp van een matrix sneller bijgepraat worden dan met een stuk tekst of een mondelinge opsomming van gebeurtenissen. De matrix is een hulpmiddel waarmee fouten tot een minimum beperkt kunnen worden en net als met elk ander hulpmiddel is oefening nodig om er goed mee te leren werken. Bovendien kan de matrix ook gebruikt worden in andere situaties, bijvoorbeeld voor het oplossen van complexe multi-problematiek.

Kort samengevat is de matrix een hulpmiddel om een (ramp)situatie meer grijpbaar en bespreekbaar te maken en kan worden gebruikt om:

- (ramp)aspecten te inventariseren en te ordenen (thema's)
- tegenstrijdigheden te benoemen
- knelpunten/prioritering aan te geven
- actiepunten weg te zetten
- blinde vlekken te signaleren
- risico's en toekomstdenken (scenariodenken) te stimuleren
- informatieverwerking te structureren

