

SYNERGIE

IEDER ZIJN TALENT... SAMEN HET RESULTAAT!

Een onderzoek naar de invloed van ‘taakbewustzijn’ bij multidisciplinaire samenwerkende groepen.



Geschreven door: Femke Veenings

SYNERGIE

IEDER ZIJN TALENT... SAMEN HET RESULTAAT!

Een onderzoek naar de invloed van ‘taakbewustzijn’ bij multidisciplinaire samenwerkende groepen.

Toegepaste Communicatie Wetenschap, Universiteit Twente, Enschede

Faculteit Gedragswetenschappen - Communication Studies

Afstudeercommissie: Drs. G.W.J. Bruinsma & Prof. Dr. R. de Hoog

-

Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, Tilburg

Gemeenschappelijke Meldkamer (GMK)

Externe afstudeerbegeleider: Dhr. B van der Welle

-

Datum van publicatie: 17-03-2009

VOORWOORD

'The best preparation for tomorrow is doing your best today' (H. Jackson Brown Jr.)

Samenwerken binnen een team is niet altijd vanzelfsprekend. Het vergt de nodige afstemming tussen de teamleden en inzicht in de kennis en vaardigheden van het andere teamlid of de andere teamleden. Het is van belang dat alle neuzen dezelfde kant op wijzen: dat iedereen hetzelfde doel voor ogen heeft; het belang van het doel inziet en zich volledig wil inzetten om dat doel te bereiken.

Samenwerken is ook voor mij niet altijd vanzelfsprekend geweest. Wanneer ik merkte dat de neuzen niet dezelfde kant op stonden of wanneer niet iedereen uit het team evenveel toewijding had om het gestelde doel te willen bereiken, werkte ik liever zelfstandig. Inmiddels kijk ik toch anders aan tegen het samenwerkingsproces. Dit komt mede door goede ervaringen met samenwerken en door opgedane kennis met betrekking tot samenwerken en samenwerkingsprocessen, tijdens mijn studie Toegepaste Communicatie Wetenschap aan de Universiteit Twente. Met name mastervakken als: 'Kennismanagement in de lerende organisatie' en 'Communication Consultancy during Innovation and Change' hebben mij laten inzien wat de waarde is van een goede samenwerking bij het bereiken van een gemeenschappelijk doel.

Nadat ik mijn mastervakken had afgerond, was het tijd om op zoek te gaan naar een, voor mij, interessante en uitdagende afstudeeropdracht. In eerste instantie zocht ik een opdracht op het gebied van kennismanagement of veranderingsmanagement; twee vakgebieden die mij gedurende mijn studie steeds meer zijn gaan interesseren. Via het afstudeerweb van de Universiteit Twente vond ik een interne afstudeeropdracht met betrekking tot het taakbewustzijn bij samenwerkende teams. Tijdens het kennismakingsgesprek met de begeleider van de opdracht, Drs. Guido Bruinsma, hebben we gekeken in hoeverre deze opdracht ook extern uit te voeren was. Een veiligheidsregio zou een goede optie zijn en het toeval wilde dat ik vlak voor het kennismakingsgesprek een open sollicitatiebrief had gestuurd naar drie veiligheidsregio's in het zuiden van het land. Op deze wijze vielen een aantal dingen samen en via de veiligheidsregio van Tilburg, kwam mijn sollicitatiebrief met het onderzoeksvoorstel terecht bij de Gemeenschappelijke Meldkamer van Tilburg. Hier bleek mijn onder-

zoeksvoorstel net op een juist moment te komen en al snel waren er afspraken gemaakt en kon ik beginnen met de laatste fase van mijn studie: het afstuderen.

Het doorlopen van het afstudeertraject en het schrijven van mijn masterthesis zou niet mogelijk geweest zijn zonder de hulp van anderen. Dit is de reden dat ik graag deze mogelijkheid aangrijp om een aantal mensen te bedanken. Allereerst wil ik Dhr. W. Jochems, directeur van de Gemeenschappelijke Meldkamer in Tilburg, bedanken voor de mogelijkheid die hij me heeft gegeven om te werken aan een interessante onderzoeksvraag en kennis te maken met een inspirerende en dynamische organisatie. Naast het feit dat ik de afgelopen maanden veel geleerd heb over het onderwerp waar ik onderzoek naar gedaan heb, heb ik ook de nodige kennis opgedaan over de (werk)processen binnen de Gemeenschappelijke Meldkamer en allerlei aspecten die daarop van invloed zijn. Dit is alleen mogelijk geweest omdat mij alle ruimte werd gegeven om kennis te maken met en kennis op te doen over de Gemeenschappelijke Meldkamer. Hierdoor heb ik me goed voor kunnen bereiden op mijn afstudeeronderzoek en zijn de afnamemomenten van het onderzoek prettig en goed georganiseerd verlopen.

De tweede persoon die een groot aandeel heeft gehad in de totstandkoming van deze masterthesis is Dhr. B. van der Welle. Dhr van der Welle is aangewezen als mijn afstudeerbegeleider vanuit de GMK en ik kan niet anders zeggen dan dat ik heel gelukkig ben met de begeleiding die hij mij gegeven heeft. Met vragen kon ik altijd bij hem terecht en hij had vaak maar een half woord nodig om te weten waar ik naar toe wilde of om te weten wat ik voor informatie nodig had. Bram, bedankt voor al je hulp en alle kennis en inzichten die je met mij hebt gedeeld.

De derde persoon die ik graag wil bedanken is Drs. Guido Bruinsma, mijn afstudeerbegeleider vanuit de universiteit. Dhr. Bruinsma nam tijdens meetings altijd alle tijd om met mij de voortgang te evalueren en hij heeft me tijdens het hele schrijf- en onderzoeksproces voorzien van waardevolle tips en feedback. Zijn enthousiaste en positieve houding werkte heel motiverend en inspirerend. Ik wil hem graag hartelijk danken voor zijn waardevolle ondersteuning en goede begeleiding tijdens het gehele afstudeerproces.

Als vierde wil ik graag alle centralisten van de GMK Midden- en West- Brabant bedanken voor hun de medewerking aan mijn afstudeeronderzoek. Zonder deze medewerking had ik mijn masterthesis niet kunnen schrijven. Ik ben de centralisten erg dankbaar voor hun inzet tijdens de afnamemomenten, maar ook voor hun behulpzaamheid en medewerking in de periode voor deze afnamemomenten. Voorafgaand aan het daadwerkelijke onderzoek heb ik bij verschillende centralisten van de drie meldkamers mogen aanschuiven achter de meldkamertafel. Zij hebben mij deelgenoot gemaakt van hun kennis, inzichten en ervaringen en ik heb mee mogen luisteren naar binnenkomende meldingen. Ik heb dit ‘kijkje in de keuken’ heel interessant gevonden en ik ben de centralisten dankbaar dat ze er voor open stonden om mij mee te laten kijken en uitleg te geven over hun werkzaamheden.

Als vijfde zou ik graag de overige medewerkers van de GMK Midden- en West- Brabant bedanken voor hun behulpzaamheid, inzichten, tips en belangstelling voor mijn onderzoek. Ik heb altijd het gevoel gehad dat ik welkom was en wanneer ik iets of iemand nodig had, dan waren er altijd mensen bereid om mij te helpen. Ik heb deze samenwerking als erg waardevol en prettig ervaren. Het heeft een belangrijke bijdragen geleverd aan het eindresultaat van deze masterthesis.

‘Last but not least’ wil ik mijn vriend bedanken voor zijn belangstelling en steun tijdens mijn afstudeerperiode. William staat altijd voor mij klaar en heeft me daar waar mogelijk enorm goed geholpen en gemotiveerd. Naast William wil ik ook familie en vrienden bedanken voor hun steun en belangstelling. Het is prettig wanneer je ervaringen kunt delen en weet dat anderen achter je staan. Dank jullie wel!

Tenslotte hoop ik dat iedereen met veel plezier en interesse deze masterthesis zal lezen en dat het een verhelderend inzicht geeft in de invloed van taakbewustzijn op het samenwerkingsproces tussen de multidisciplinaire meldkamers binnen de Gemeenschappelijke Meldkamer Midden- en West- Brabant.

Valkenswaard, maart 2009.

Femke Veenings

SAMENVATTING

'To succeed as a team is to hold all of the members accountable for their expertise' (Mitchell Caplan).

Het onderzoek in deze masterthesis richt zich op het samenwerkingsproces tussen de drie meldkamerdisciplines (politie, brandweer en ambulancezorg) binnen de Gemeenschappelijke Meldkamer Midden- en West Brabant. Uit onderzoek is gebleken dat een goede en effectieve samenwerking afhankelijk is van verschillende factoren, zoals psychologische factoren die het gevolg zijn van de groepssamenstelling (Forsyth, 1999), organisatiebewustzijn (Oomes, 2004), en situatiebewustzijn (Endsley, 1995a; 1995b). De vraag is of naast deze factoren, het hebben én gebruiken van onderlinge kennis over de taken van de centralisten van alle drie de meldkamers binnen de GMK, ook van invloed is op de succesvolle uitvoering van de multidisciplinaire samenwerking binnen de GMK.

Het doel van deze masterthesis is om vast te stellen wat de invloed van taakbewustzijn is op de multidisciplinaire samenwerking tussen de individuen van multidisciplinaire samenwerkende groepen. De onderzoeksvraag luidt als volgt: “Zorgt een hogere mate van taakbewustzijn voor een betere informatieverdeling naar de juiste hulpverleningsdienst dan een lagere mate van taakbewustzijn?”

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden zijn negen hypotheses opgesteld. De hypotheses zijn onderzocht met behulp van een survey onderzoek en een quasi experimenteel onderzoek. Op basis van de data-analyse is naar voren gekomen dat er geen significante relatie is tussen ‘taakbewustzijn’ en ‘een betere informatieverdeling’. Hierdoor kan de onderzoeksvraag: “Zorgt een hogere mate van taakbewustzijn voor een betere informatieverdeling naar de juiste hulpverleningsdienst dan een lagere mate van taakbewustzijn?”, niet worden bevestigd noch worden verworpen.

Key-words: multidisciplinaire samenwerking, taakbewustzijn, informatieverdeling

Summary

This thesis report concentrates on the teamwork processes between the three emergency call centers (police, fire department, ambulance) inside the joint emergency centre of the region Midden- en West Brabant (also known as Gemeenschappelijke Meldkamer Midden- en West Brabant: GMK MWB). Research has shown that good and effective teamwork depends on various factors like: psychological factors which are the result of group composition (Forsyth, 1999), organizational awareness (Oomes, 2004), and situation awareness (Endsley, 1995a; 1995b). The question arises if besides these factors, 'task awareness' also influence good and effective multidisciplinary teamwork.

The purpose of this thesis report is to determine the influence of task awareness on the multidisciplinary collaboration between the individuals of multidisciplinary collaborative groups. The research question that is central to this thesis report is: *"Does a great extent of large task awareness causes a better information sharing than a small extent of task awareness?"*

To answer this research question nine hypotheses are formulated. The hypotheses are examined by using two research methods: a survey and a quasi experimental study. Data-analysis demonstrates that there is no significant relation between 'task awareness' and 'information sharing'. Due to this fact, the main research question of this masterthesis: *"Does a great extent of large task awareness causes a better information sharing than a small extent of task awareness?"*, could neither be confirmed nor rejected.

Key-words: multidisciplinary teamwork, task awareness, information sharing.

INHOUDSOPGAVE

LIJST VAN TABELLEN EN FIGUREN		08
1	INTRODUCTIE	11
1.1	Conceptueel ontwerp	11
1.1.1	Onderzoekskader	12
1.1.2.	Onderzoeksdoel	15
1.1.3	Onderzoeksbelang	15
1.1.4	Onderzoeksmodel	18
1.2	Structuur van de thesis	20
2	HET SAMENWERKINGSPROCES TUSSEN MULTIDISCIPLINAIRE TEAMS	21
2.1	Algemene onderzoeksvraag	21
2.2	Theoretisch kader	22
2.2.1	Teams	22
2.2.2	Shared mental models binnen teams	24
2.2.3	Taken	27
2.2.4	Shared mental models met betrekking tot de taken binnen het team	30
2.2.5	Shared mental models met betrekking tot taakbewustzijn	31
2.2.6	Het belang van shared mental models met betrekking tot taakbewustzijn voor de GMK	36
2.2.7	Het verdelen van de informatie door de centralisten binnen de GMK	37
2.3	Hypotheses	43
3	METHODE	44
3.1	Deelnemers aan het onderzoek	44
3.2	Materiaal	45
3.1.1	Algemene onderzoeksvraag	45
3.1.2	Hypotheses	46
3.1.3	Onderzoeksmethoden	50

3.3	Procedures	83
4	RESULTATEN	84
4.1	Sample	84
4.2	Materiaaltest	88
4.3	Hypotheses	92
5	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	107
5.1	Algemene conclusies	107
5.2	Aanbevelingen	108
6	DISCUSSIE	110
6.1	Beperkende factoren binnen het onderzoek	110
6.2	Vervolgonderzoek	111
7	REFERENTIES	114
BIJLAGEN		120
BIJLAGEN I	: LIJST VAN BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN	121
BIJLAGEN II	: VRAGENLIJSTEN	126
BIJLAGEN III	: DE GMK+ & DE GRIP STRUCTUUR	178
BIJLAGEN IV	: CASESTUDY	191
BIJLAGEN V	: OVERIGE ONDERZOEKSRESULTATEN	202

LIJST VAN TABELLEN EN FIGUREN

Tabellen

Tabel 3.1:	Procesverantwoordelijkheid	56
Tabel 3.2:	GRIP fasen	72
Tabel 4.1:	Percentages deelname onderzoek	85
Tabel 4.2:	Demografische gegevens: leeftijd	87
Tabel 5.1	Gemiddelde taakbewustzijnscores per meldkamerdiscipline	109
Tabel BIII-1:	GRIP fasen	182
Tabel BIII-2:	Crisismanagement bij rampen en zware ongevallen in één oogopslag	190
Tabel BV-1:	Frequenties vraag 30 van de vragenlijst	213
Tabel BV-2:	Frequenties vraag 31 van de vragenlijst	215
Tabel BV-3:	Frequenties vraag 32 van de vragenlijst	218
Tabel BV-4:	Frequenties vraag 33 van de vragenlijst	220
Tabel BV-5:	Frequenties vraag 34 van de vragenlijst	222
Tabel BV-6:	Frequenties vraag 35 van de vragenlijst	224

Figuren

Figuur 1.1:	Onderzoeksdesign	11
Figuur 1.2:	Kabinetsbeleid in het kader van het intensiveren van de samenwerking tussen de drie meldkamerdisciplines.	13
Figuur 1.3:	Onderzoeksmodel	18
Figuur 1.4:	Structuur van de masterthesis	20
Figuur 2.1:	Structuur hoofdstuk 2	21
Figuur 2.2:	Structuur theoretisch kader	22
Figuur 2.3:	De principes van taakbewustzijn	33
Figuur 2.4:	De eigenschappen van een goede informatievoorziening	39
Figuur 2.5:	Samenhang eigenschappen goede informatievoorziening	41
Figuur 2.6:	Hypotheseoverzicht	43
Figuur 3.1:	Structuur methode	44
Figuur 3.2:	Hypotheseoverzicht	46

Figuur 3.3:	Schematisch overzicht hypothesen 1, 2 en 3	47
Figuur 3.4:	Schematisch overzicht hypothese 4	47
Figuur 3.5:	Schematisch overzicht hypothesen 5, 6, 7 en 8	49
Figuur 3.6:	Schematisch overzicht hypothese 9	49
Figuur 3.7:	Achtergrond onderzoeksmethoden	50
Figuur 3.8:	Onderzoeksmethoden	51
Figuur 3.9:	De principes van taakbewustzijn	55
Figuur 3.10:	Algemene opbouw schriftelijke vragenlijst	59
Figuur 3.11:	De kerntaken van de GMK	61
Figuur 3.12:	Gedetailleerde opbouw schriftelijke vragenlijst	68
Figuur 3.13:	De eigenschappen van een goede informatievoorziening	72
Figuur 3.14:	Samenhang eigenschappen goede informatievoorziening	72
Figuur 4.1:	Structuur hoofdstuk 4	86
Figuur 4.2:	Demografische gegevens: Deelname GMK+ inzet	87
Figuur 4.3:	Demografische gegevens: Deelname GMK+ oefening	87
Figuur 4.4:	Gemiddelde informatieverdelingscore per groep	89
Figuur 4.5:	Toevalscore taakbewustzijn	90
Figuur 4.6:	Toevalscore informatieverdeling	91
Figuur 4.7:	Schematische overzicht hypothesen	92
Figuur 4.8:	Gemiddelde totaalscores taakbewustzijn MKP, MKB en MKA	93
Figuur 4.9:	Gemiddelde totaalscores informatieverdeling MKP, MKB en MKA	94
Figuur 4.10:	Schematisch overzicht hypothese 1	95
Figuur 4.11:	Schematisch overzicht hypothese 2	96
Figuur 4.12:	Schematisch overzicht hypothese 3	97
Figuur 4.13:	Schematisch overzicht hypothesen 1, 2 en 3	98
Figuur 4.14:	Schematisch overzicht hypothese 4	99
Figuur 4.15:	Schematisch overzicht hypothesen 4, 5, 6, 7 en 8	100
Figuur 4.16:	Schematisch overzicht hypothesen 4, 5, 6, 7 en 8	104
Figuur 4.17:	Schematisch overzicht hypothese 9	104
Figuur 4.18:	Schematisch overzicht hypothesen	106
Figuur BIII-1:	GRIP 0	182
Figuur BIII-2:	GRIP 1	183

Figuur BIII-3: GRIP 2	185
Figuur BIII-4: GRIP 3	186
Figuur BIII-5: GRIP 4	187
Figuur BV-1: Gemiddelde totaalscores informatiebehoefte MKP, MKB en MKA	212
Figuur BV-2: Frequenties vraag 30 van de vragenlijst	214
Figuur BV-3: Frequenties vraag 31 van de vragenlijst	216
Figuur BV-4: Frequenties vraag 32 van de vragenlijst	218
Figuur BV-5: Frequenties vraag 33 van de vragenlijst	220
Figuur BV-6: Frequenties vraag 34 van de vragenlijst	222
Figuur BV-7: Frequenties vraag 35 van de vragenlijst	224

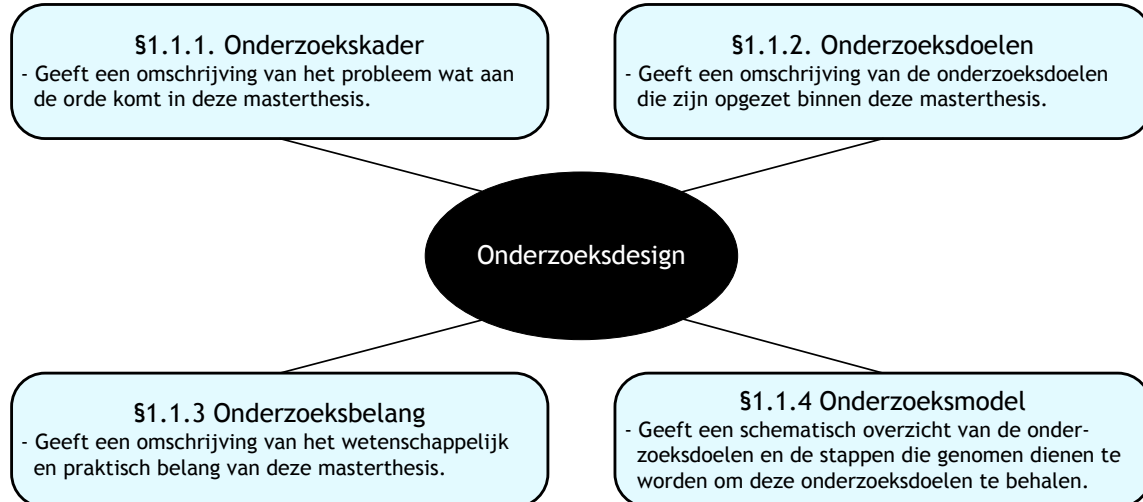
1 INTRODUCTIE

'A goal without a plan is just a wish' (Antoine de Saint-Exupery)

1.1 Conceptueel ontwerp

Deze master thesis is geschreven als onderdeel van de master studie 'Toegepaste Communicatie Wetenschap', aan de Universiteit van Twente. Centraal in deze master thesis staat het samenwerkingsproces tussen multidisciplinaire groepen.

Voordat het theoretische kader aan bod komt, wordt eerst het onderzoeksdesign van deze masterthesis onder de aandacht gebracht (zie figuur 1.1). In paragraaf één komt het onderzoekskader aan bod, dat als doel heeft het probleem waar deze master thesis zich op richt, tegen het licht te houden. Dit wordt gevolgd door het onderzoeksdoel in paragraaf twee. In de derde paragraaf komt het onderzoeksbelang voor zowel de wetenschap als de praktijk naar voren en het onderzoeksmodel komt aan bod in de vierde paragraaf. Het hoofdstuk eindigt met een weergave van de structuur van deze master thesis.



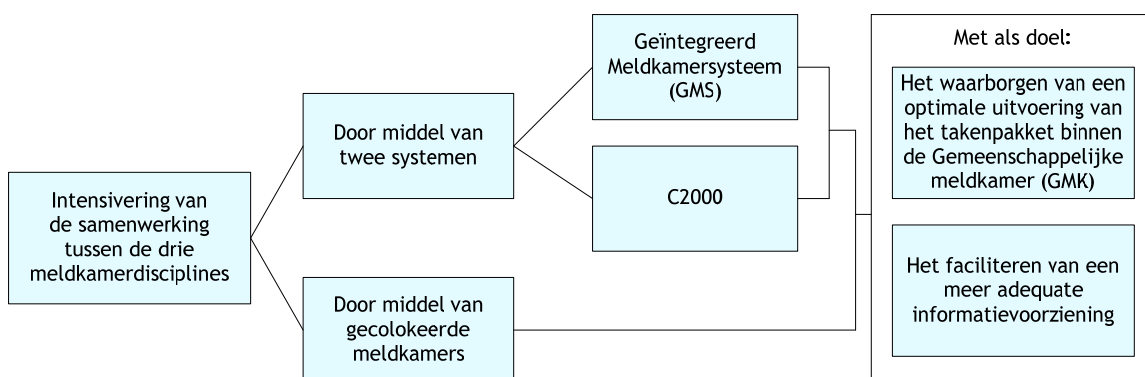
Figuur 1.1 Onderzoeksdesign

1.1.1 Onderzoekskader

Het onderzoek, dat in deze masterthesis beschreven wordt, wordt uitgevoerd onder de centralisten van de drie meldkamersdisciplines (Politie, Brandweer en Ambulancezorg, verder afgekort tot respectievelijk MKP, MKB en MKA) binnen de Gemeenschappelijke Meldkamer (verder afgekort tot GMK) van de veiligheidsregio Midden- en West-Brabant (verder afgekort tot MWB). De GMK is onderdeel van de veiligheidsregio MWB en de eerste schakel in de veiligheidsketen bij vragen om spoedeisende hulp. Het primaire proces van de meldkamer betreft het coördineren van de hulpverleningsinzet. Het is belangrijk dat er bij de centralisten van de GMK, vanaf het binnenkomen van een melding, een goed beeld ontstaat van de hulpbehoefte bij de ramp. De hulpbehoefte wordt uitgedrukt in termen van onder meer het te verwachten aantal slachtoffers (gewonden, ontheemden en anderszins gedupeerden), de omvang van brandbestrijdings- en reddingsoperaties, indicaties van de aard en omvang van politieactiviteiten, indicaties van de aard en omvang van geneeskundige hulpverleningsactiviteiten (AVD-SAVE-NivU-Nibra, 2001). Om een goed beeld te kunnen vormen van de hulpbehoefte, vraagt de centralist protocolmatig een aantal zaken uit. Dit heeft als functie: (1) het verzamelen van achtergrondinformatie, voor een inzet op maat; (2) het kunnen doorgeven van betere informatie aan de in te zetten eenheden zodat deze zich (beter) kunnen voorbereiden op de situatie die ze zullen aantreffen; (3) het scheppen van een beeld, waardoor de centralist kan anticiperen op een snellere hulpverlening door het waarschuwen van aanvullende hulpverlening (Projectbureau Samenspraak, 2007, p. 19). De gemeenschappelijke meldkamer vormt bij het hulpverleningsproces een cruciale eerste schakel bij de informatievoorziening van de drie hulpverleningsdiensten (Projectbureau Samenspraak, 2007), waarbij het hebben van goede informatie en het delen van die informatie een zeer belangrijke rol spelen (ACIR, 2005).

De afgelopen jaren hebben zich een aantal ontwikkelingen voorgedaan die ertoe hebben geleid dat er extra aandacht is ontstaan voor het functioneren van de meldkamer en het beleid ten aanzien van de meldkamers heeft geïntensiveerd. Aanjagers van deze ontwikkelingen zijn bijvoorbeeld de Herculesramp in Eindhoven (1996); de vuurwerkramp in Enschede (2001); de cafébrand in Volendam (2002) en de daarop volgende rapporten Oosting (met betrekking tot de vuurwerkramp) en Alders (met betrekking tot de cafébrand) (Adviescommissie Coördinatie ICT Rampenbestrijding,

2005; Projectbureau Samenspraak, 2007). Rondom de meldkamers blijken een aantal knelpunten met betrekking tot de informatievoorziening bij: melding, opschaling, informatie-(verwerking) en communicatie, steeds terug te keren (Projectbureau Samenspraak, 2007). Het landelijke beleid van meldkamers geeft aan dat de samenwerking tussen de verschillende meldkamerdisciplines (MKP, MKB en MKA) geïntensiveerd dient te worden. Dit moet een optimale uitvoering van het takenpakket binnen de GMK waarborgen en een meer adequate informatievoorziening faciliteren (veiligheidsregio Midden- en West- Brabant, 2007d). Met een optimale uitvoering wordt bedoeld op het zo veel mogelijk minimaliseren van de slachtoffers en het zoveel mogelijk beperken van de omvang en gevolgen van de ramp (AVD-SAVE-NivU-Nibra, 2001; Oomes 2004; Projectbureau Samenspraak, 2007). Met adequate informatievoorziening wordt verwezen naar de juiste informatie, op het juiste tijdstip, op de juiste plaats (Projectbureau Samenspraak, 2007). Er zijn een tweetal systemen ontwikkeld om deze samenwerking te faciliteren: het Geïntegreerd Meldkamersysteem (afgekort tot GMS) en C2000, een nieuw digitaal spraak- en datacommunicatiesysteem. Bovendien heeft het kabinetsbeleid zich gericht op de totstandkoming van gecolokeerde meldkamers: meldkamers waarbinnen de drie hulpverleningsdisciplines in één en dezelfde ruimte hun werkzaamheden verrichten. Fysieke bundeling van meldkamer en coördinatiecentrum stroomlijnt de opschaling, versoepelt de communicatie en vereenvoudigt de informatieverwerking in alle geledingen van de commando- en stafstructuur (Projectbureau Samenspraak, 2007).



Figuur 1.2 Kabinetsbeleid in het kader van het intensiveren van de samenwerking tussen de drie meldkamerdisciplines (MKP, MKB en MKA).

Snel en effectief handelen door de centralisten van de GMK, kan ten tijden van een incident, ongeval, ramp of crisis van cruciaal belang zijn. Hiermee wordt een snelle en juiste (voldoende, afgestemd op de ramp, op de juiste plaats en op de juiste tijd) inzet van - en afhandeling door de hulpverleningsdiensten en ondersteunende organen bedoeld, waarmee de omvang van het ongeval, de ramp of crisis zoveel mogelijk beperkt wordt en het aantal slachtoffers zo veel mogelijk wordt geminimaliseerd. (AVD-SAVE-NivU-Nibra, 2001; Oomes, 2004; Projectbureau Samenspraak, 2007). Een incident is te omschrijven als een klein voorval dat de openbare orde in enige mate stoort. Een incident is redelijk eenvoudig en met beperkte inzet van middelen te herstellen. Een incident is minder ernstig dan een ongeval (Ministerie VROM, 2008). Een ongeval kan gedefinieerd worden als een gebeurtenis welke dood, lichamelijk letsel of schade ten gevolg heeft gehad (Projectgroep onafhankelijk Rampen en Ongevallenonderzoek, 2001). Een voorbeeld van een ongeval is een aanrijding tussen een auto en een fietser.

Een zwaar ongeval wordt in de literatuur met betrekking tot zware ongevallen en rampenbestrijding, ook als ramp aangeduid. Een zwaar ongeval / ramp wordt gezien als een gebeurtenis: (1) waardoor een ernstige verstoring van de openbare veiligheid is ontstaan, waarbij het leven en de gezondheid van vele personen, het milieu of grote materiele belangen in ernstige mate worden bedreigd of zijn geschaad, en (2) waarbij een gecoördineerde inzet van diensten en organisaties van verschillende disciplines is vereist om de dreiging weg te nemen of de schadelijke gevolgen te beperken (Ingenieurs/ Adviesbureau SAVE & Adviesbureau Van Dijke, 2001; Overheid.nl, 2008; PRO, 2001). Het gaat meestal om een eenmalige, korte en hevige gebeurtenis op één plek (Ministerie VROM, z.d.). Voorbeelden van rampen zijn: de Bijlmerramp in Amsterdam en de Vuurwerkramp in Enschede. Voor de duidelijkheid en eenduidigheid wordt binnen deze masterthesis het begrip 'zwaar ongeval' gehanteerd wanneer er sprake is van een zwaar ongeval / ramp.

Bij een crisis gaat het meestal om een serie zware ongevallen. Zij treft vaak een groot gebied en vraagt om een zware bestuurlijke coördinatie. Een crisis tast de economie of de openbare orde ernstig aan. Of leidt, zoals het nationaal handboek crisis-besluitvorming (NHC) vermeldt, tot 'een ernstige verstoring van de basisstructuren, dan wel aantasting van de fundamentele waarden en normen van het maatschappelijk

systeem' (Ministerie VROM, z.d.). Voorbeelden van crisis zijn de MKZ-crisis en, ondanks de naam, de Watersnoodramp in 1953.

Inzicht in de hulpbehoefte bij een ongeval, zwaar ongeval of crisis draagt bij aan een juiste inzet van hulpdiensten. De kwaliteit van de operationele prestaties (politie, brandweer, ambulancezorg) bij een feitelijk ongeval, zwaar ongeval of crisis, wordt in de meeste gevallen beïnvloed door een drietal zaken: (1) ingezette capaciteit (mensen & middelen); (2) wijze van optreden en (3) omvang en aard van het ongeval, het zware ongeval of de crisis (de feitelijke hulpvraag) (Ingenieurs/Adviesbureau SAVE & Adviesbureau Van Dijke, 2001). Daarbij is een goede coördinatie van informatiestromen en verbindingen van vitaal belang (Projectbureau Samenspraak, 2007) en vormt een goede informatievoorziening een fundamenteel vereiste voor een effectieve besluitvorming en taakuitvoering door bestuurders en operationele organisaties (Adviescommissie Coördinatie ICT Rampenbestrijding, 2005).

Binnen het onderzoek, dat omschreven wordt in deze masterthesis, wordt ingegaan op de werkzaamheden van de centralisten na het voltrekken van een zwaar ongeval. Verantwoording voor deze keuze is terug te lezen in hoofdstuk drie.

1.1.2 Onderzoeksdoel

Het onderzoek in deze masterthesis richt zich op het samenwerkingsproces tussen de drie meldkamers binnen de gecolokeerde meldkamer. Binnen de Veiligheidsregio MWB wordt de gecolokeerde meldkamer aangeduid als de Gemeenschappelijke Meldkamer (GMK).

Uit onderzoek is gebleken dat een goede en effectieve samenwerking afhankelijk is van verschillende factoren, zoals psychologische factoren die het gevolg zijn van de groepssamenstelling (Forsyth, 1999), organisatiebewustzijn (Oomes, 2004), en situatiebewustzijn (Endsley, 1995a; 1995b). De vraag is of naast deze factoren, het hebben én gebruiken van onderlinge kennis over de taken van de centralisten van alle drie de meldkamers binnen de GMK, ook van invloed is op de succesvolle uitvoering van de multidisciplinaire samenwerking binnen de GMK.

Gezien de tijdsdruk die van toepassing is na het voltrekken van een zwaar ongeval lijkt het belangrijk te weten welke taken worden uitgevoerd door de verschillende hulpverleningsdiensten. Het geeft de betrokkenen de mogelijkheid om het handelen van teamleden tot op zekere mate te voorspellen en hierop te anticiperen. Daarnaast is het de verwachting dat het de centralisten in staat stelt informatie, met betrekking tot de hulpbehoefte, beter te verdelen en door te geven aan de juiste hulpverleningsdienst. Dit draagt bij aan het zo veel mogelijk minimaliseren van de slachtoffers en het zoveel mogelijk beperken van de omvang en gevolgen van het zware ongeval (AVD-SAVE-NivU-Nibra, 2001; Oomes 2004; Projectbureau Samenspraak, 2007).

Het **doel van dit onderzoek** is om vast te stellen wat de invloed van taakbewustzijn is, op de multidisciplinaire samenwerking tussen de individuen van multidisciplinaire samenwerkende groepen. Zorgt een hogere mate van taakbewustzijn voor een betere informatieverdeling naar de juiste hulpverleningsdienst dan een lagere mate van taakbewustzijn?

In hoofdstuk twee wordt het begrip ‘taakbewustzijn’ verder gedefinieerd evenals de begrippen van ‘hogere mate’ en ‘lagere mate’ van taakbewustzijn.

1.1.3 Onderzoeksbelang

Het onderzoek heeft zowel een praktisch als een theoretisch belang.

Praktisch belang

Het onderzoek, dat in deze masterthesis beschreven wordt, richt zich op de fysieke bundeling van de drie meldkamers (MKP, MKB en MKA) en dan met name op de multidisciplinaire samenwerking tussen die meldkamers. Er wordt gekeken naar de invloed van taakbewustzijn op de multidisciplinaire samenwerking van de centralisten. De vraag is of kennis van de taken die worden uitgevoerd door de verschillende hulpverleningsdiensten een positieve invloed heeft op de kwaliteit van informatieverdeling door de centralisten en hen, door een beter inzicht in de informatiebehoefte en door een beter inzicht in de mate van relevantie van de informatie, in staat stelt:

(1) binnenkomende informatie beter te verdelen naar de juiste hulpverleningsdienst en (2) hen daarnaast de mogelijkheid geeft elkaars handelen tot op zekere mate te voorspellen. Hier ligt het praktische belang van dit onderzoek.

Op basis van de resultaten van dit onderzoek kunnen concrete uitspraken en aanbevelingen worden gedaan die uiteindelijk zouden kunnen leiden tot een optimalisering van het multidisciplinaire samenwerkingsproces. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan aanpassingen van trainingen en/of van de taakprofielen en veranderingen met betrekking tot de huidige manier van werken.

Theoretisch belang

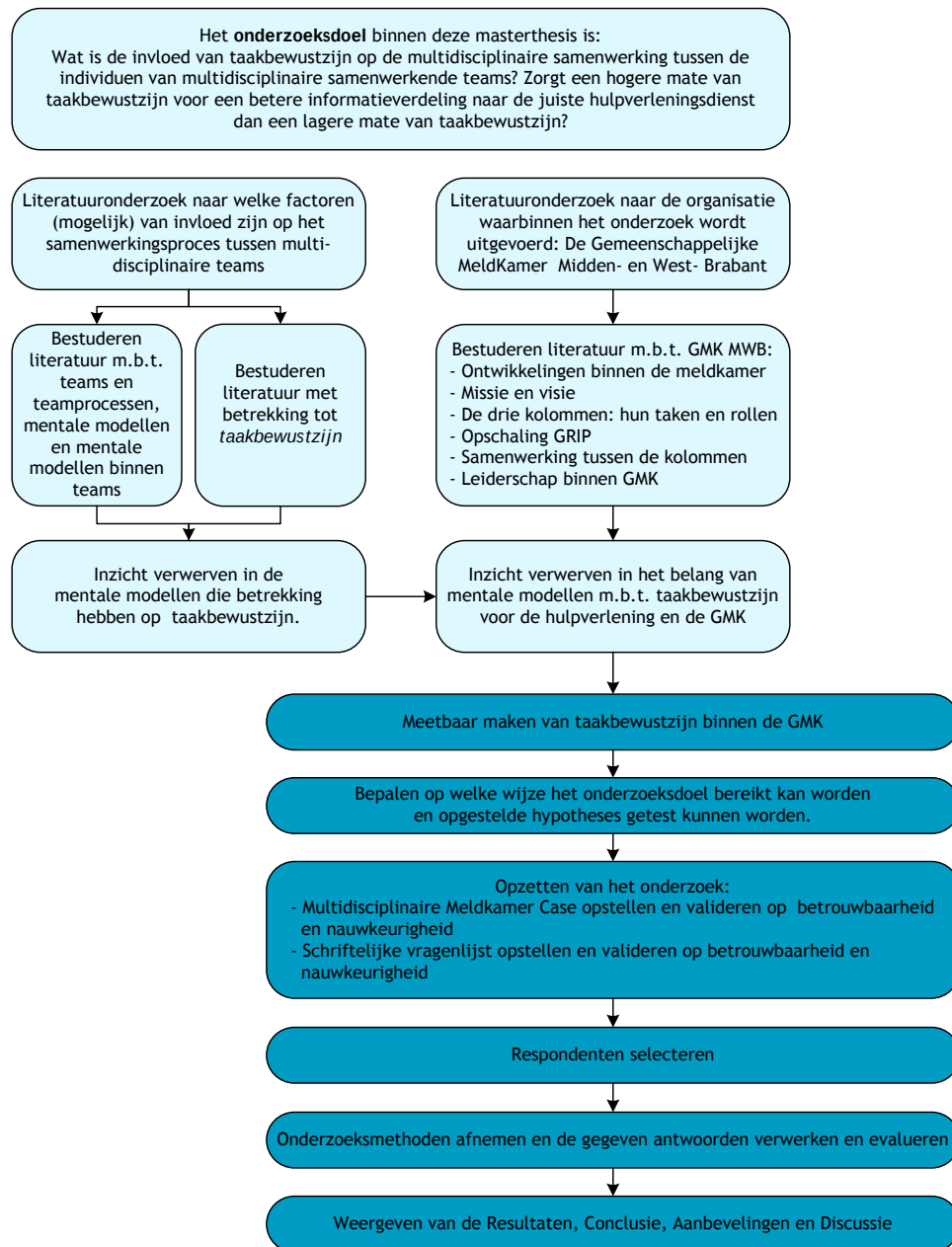
Het theoretisch belang van het onderzoek dat in deze masterthesis beschreven wordt, is tweeledig.

Ten eerste is het onderzoek naar de rol van taakbewustzijn op het samenwerkingsproces een toevoeging aan de wetenschappelijke literatuur met betrekking tot samenwerkingsprocessen. Eerder onderzoek heeft de invloed van psychologische factoren die het gevolg zijn van de groepssamenstelling, organisatiebewustzijn en situatiebewustzijn op het samenwerkingsproces aangetoond. Met dit onderzoek wordt de rol van taakbewustzijn op het samenwerkingsproces binnen de GMK aangetoond.

Ten tweede is het onderzoek dat in deze masterthesis beschreven wordt een uitbreiding op literatuur over mentale modellen met betrekking tot taakbewustzijn. Het begrip taakbewustzijn is onderzocht binnen een unieke setting. De groep deelnemers aan het onderzoek - de centralisten van de GMK- vormen een unieke onderzoekspopulatie die ten tijde van een zwaar ongeval nauw samenwerken onder hoge tijdsdruk. Binnen het onderzoek is het taakbewustzijn van de centralisten onderzocht. Hierbij is de factor tijdsdruk meegenomen. Binnen het wetenschappelijk onderzoeksveld is nog niet eerder de rol van taakbewustzijn op het samenwerkingsproces onder tijdsdruk onderzocht.

1.1.4 Onderzoeksmodel

In deze paragraaf wordt een schematisch model weergegeven van het onderzoeksdoel en de stappen die genomen dienen te worden om deze onderzoeksdoelen te behalen.



Figuur 1.3 Onderzoeksmodel

Door gebruik te maken van twee verschillende kleuren is een duidelijk onderscheid gemaakt tussen het theoretische gedeelte en het praktische gedeelte binnen deze masterthesis.

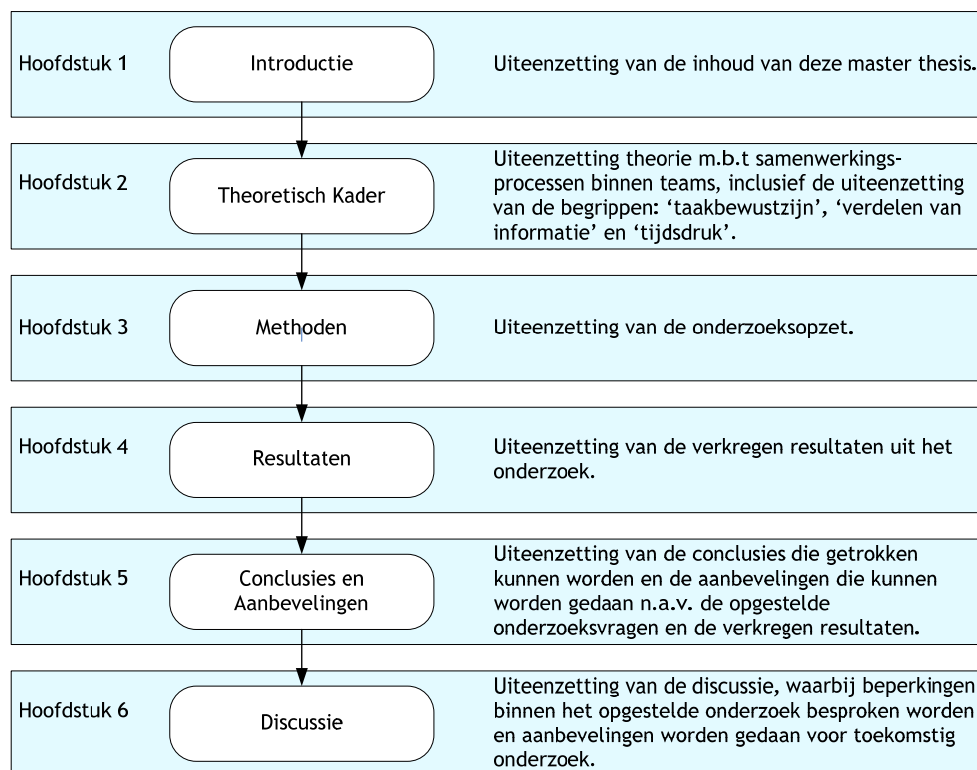
Het theoretisch deel, het lichtblauwe gedeelte, laat zien dat op basis van een wetenschappelijk literatuuronderzoek naar teams, teamprocessen, shared mental models, shared mental models binnen teams en de factor taakbewustzijn inzicht wordt verworven in de shared mental models die betrekking hebben op taakbewustzijn. Binnen het theoretisch deel wordt ook gekeken naar de organisatie waar het onderzoek zal plaatsvinden. Door de geïntensiveerde aandacht voor de werkwijze bij de meldkamer en de ontwikkelingen die hiermee gepaard gaan, is het van belang om hier kennis over op te doen, zodat met het onderzoek goed aangesloten wordt bij deze ontwikkelingen. Door deze kennis te verweven met de kennis over shared mental models die betrekking hebben op taakbewustzijn, wordt inzicht verworven in het belang van shared mental models met betrekking tot taakbewustzijn voor de hulpverlening en de centralisten van de GMK.

Het praktische deel, het donkerblauwe gedeelte, laat zien welke stappen doorlopen moeten worden om een antwoord te krijgen op de vraag wat de invloed is van 'taakbewustzijn' op de multidisciplinaire samenwerking tussen de individuen (de centralisten) van de multidisciplinaire samenwerkende groepen. Voor een duidelijk onderscheid worden binnen deze masterthesis de monodisciplinaire teams aangeduid als 'groepen' en is er sprake van een 'team', wanneer deze monodisciplinaire groepen multidisciplinair gaan samenwerken bij de afhandeling van een zwaar ongeval.

Nadat de factor taakbewustzijn binnen de GMK meetbaar is gemaakt en is besloten op welke wijze deze factoren onderzocht gaan worden, kan het onderzoek worden opgesteld en worden uitgevoerd. Binnen deze masterthesis is gekozen voor twee onderzoeksmethoden: een survey onderzoek (met als praktische toepassing een schriftelijke vragenlijst) en een quasi experimenteel onderzoek. Het onderzoek wordt uitgevoerd onder de centralisten van de GMK. In hoofdstuk drie wordt inhoudelijk ingegaan op de keuze voor deze onderzoeksmethoden en de gekozen respondenten. De verzamelde gegevens worden verwerkt, geëvalueerd en weergegeven. Op basis van de resultaten worden conclusies getrokken, aanbevelingen gedaan en vindt de discussie plaats.

1.2 Structuur van de thesis

De structuur van deze masterthesis (zie figuur 1.4) ontvouwt zich als volgt: in het volgende hoofdstuk (hoofdstuk twee) wordt eerst de algemene onderzoeksvraag gepresenteerd. Naar aanleiding van de algemene onderzoeksvraag wordt het theoretische kader onder de aandacht gebracht waarbij, binnen de wetenschappelijke literatuur, gekeken wordt naar de samenwerkingsprocessen binnen teams. Hierbij worden tevens de belangrijkste begrippen uit de algemene onderzoeksvraag tegen het licht gehouden. Op basis van de algemene onderzoeksvraag en het literatuuronderzoek worden het hypotheseoverzicht gevormd geformuleerd. In het drie hoofdstuk komt de operationalisering van het onderzoek naar voren. Hierbij wordt onder andere ingegaan op de keuzeverantwoording met betrekking tot de gekozen organisatie waarbinnen het onderzoek gaat plaatsvinden, de onderzoeksmethoden en het aantal respondenten. Hoofdstuk vier richt zich op de resultaten die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen en wordt gevolgd door hoofdstuk vijf, waarbinnen conclusies worden getrokken en aanbevelingen worden gedaan. In het laatste hoofdstuk vindt de discussie plaats.

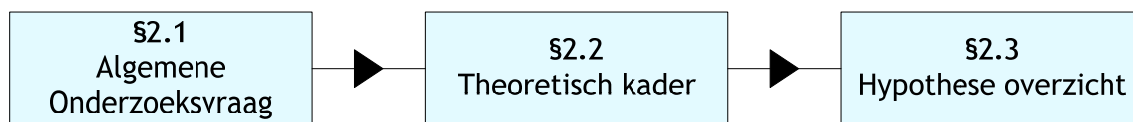


Figuur 1.4 Structuur van de masterthesis

2 HET SAMENWERKINGSPROCES TUSSEN MULTIDISCIPLINAIRE TEAMS

'Minds are like parachutes. They only function when they are open' (Sir James Dewar)

Op basis van het onderzoeksdoel dat in paragraaf 1.1.2 aan de orde is gekomen, wordt in dit hoofdstuk eerst de algemene onderzoeksvraag vastgesteld (paragraaf 2.1). Deze algemene onderzoeksvraag geeft richting aan het theoretisch kader dat in paragraaf 2.2 aan bod komt. Binnen het theoretisch kader wordt op basis van (wetenschappelijke) literatuur ingegaan op teams en het samenwerkingsproces binnen teams. Daarnaast is er, naar aanleiding van de algemene onderzoeksvraag, aandacht voor de begrippen 'taakbewustzijn', 'het verdelen van de informatie' en 'de rol van tijdsdruk'. Het hoofdstuk sluit af met een overzicht van de negen hypothesen (paragraaf 2.3), die naar aanleiding van de algemene onderzoeksvraag en het literatuuronderzoek zijn opgesteld.



Figuur 2.1 Structuur hoofdstuk 2

2.1 Algemene onderzoeksvraag

Om bruikbare en waardevolle kennis te verkrijgen, die aansluit bij het opgestelde onderzoeksdoel, is het van belang een algemene onderzoeksvraag op te stellen. De algemene onderzoeksvraag luidt als volgt:

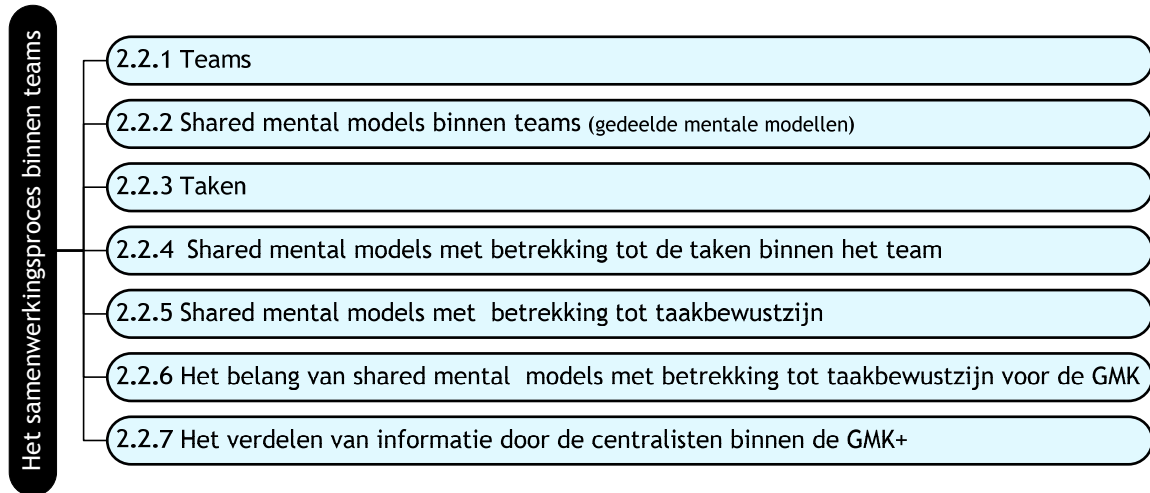
❖ **Algemene onderzoeksvraag:**

Verdelen de centralisten binnen de GMK met een hogere mate van taakbewustzijn de informatie beter, dan de centralisten met een lagere mate van taakbewustzijn?

Binnen deze algemene onderzoeksvraag staan twee begrippen centraal: 1) taakbewustzijn en 2) het verdelen van de informatie. Deze begrippen worden in paragraaf twee van dit hoofdstuk nader toegelicht.

2.2 Theoretisch kader

In dit hoofdstuk komt het theoretische kader aan bod. Er wordt ingegaan op teams en het samenwerkingsproces binnen teams. Daarbij wordt aandacht besteed aan de factoren ‘taakbewustzijn’, ‘het verdelen van informatie’ en de factor ‘tijdsdruk’. De structuur van het theoretische kader ziet er als volgt uit:



Figuur 2.2 Structuur theoretische kader

2.2.1 Teams

Veel van het werk binnen organisaties wordt uitgevoerd door teams: een samenwerkende groep mensen met de mogelijkheid werk uit te kunnen voeren, die de mogelijkheden van individueel werkende mensen overstijgt (Marks, Mathieu & Zaccaro, 2001). Teams worden gezien als geschikte wijze om complexe taken aan te pakken (Zaccaro et. al., 2001). Ze stellen teamleden in staat de werkdruk te delen; het werkgedrag van andere teamleden te observeren; van elkaar te leren; expertise te ontwikkelen en bij te dragen aan subtaken (Mathieu, Heffner, Goodwin, Salas & Cannon-Bowers, 2000).

Rouse, Cannon-Bowers & Salas (1992) definiëren een team als een duidelijk waarneembare stel van twee of meer mensen die in interactie staan met elkaar; een team is dynamisch en de teamleden zijn onderling afhankelijk van elkaar; een team past zich aan, aan een gemeenschappelijk en gewaardeerd doel/missie, waarbij ieder teamlid een specifieke rol of functie heeft.

De bovenstaande definitie benadrukt dat de teamleden elk een verschillende en unieke rol uitoefenen. Al die afzonderlijke rollen leveren een cruciale bijdrage aan het collectieve handelen. Dit betekent dat er een hoge mate van onderlinge afhankelijkheid bestaat binnen een team (Zaccaro et al., 2001). Deze onderlinge afhankelijkheid vraagt om een goede coördinatie en synchronisatie van de werkzaamheden van de teamleden en integratie van hun bijdragen aan het bereiken van het doel. Het falen van een team hoeft niet alleen afhankelijk te zijn van een individuele bijdragen, maar vindt ook plaats door het collectief falen van het team, omdat de coördinatie en synchronisatie van de individuele bijdragen aan het teamwork niet goed zijn ingevoerd.

Een ander essentieel punt van deze definitie is de verwachting dat de interactie binnen het team zich kan aanpassen aan de omgevingcondities. Teams zijn pas effectief als ze tot hoge mate van collectieve prestaties in staat zijn, zelfs als de omstandigheden binnen het team of de omgeving niet optimaal zijn. Dergelijke prestaties vragen om een team dat normen ontwikkeld en werkt volgens procedures die individuele en collectieve flexibiliteit en aanpassingsvermogen bevordert (Zaccaro et. al., 2001).

Cannon-Bowers, Sales & Converse (1990; 1993) stellen dat effectieve teamcoördinatie en teamperformance, steunen op het bestaan van nauwkeurige shared mental models met betrekking tot teamstrategieën en interactietactieken tussen teamleden. De gedachte hierachter is, dat effectiviteit van het team afhankelijk is van: 1) het kunnen voorspellen wat collega's binnen het team gaan doen en 2) kennis over wat er van ieder teamlid verwacht wordt, om de taak tot een goed einde te brengen.

Shared mental models zorgen ervoor dat teamleden kunnen terugvallen op hun eigen gestructureerde kennis met betrekking tot het team waar ze deel van uitmaken, welke als basis dient voor het maken van keuzes. De gestructureerde kennis dient hierbij in overeenstemming te zijn met de gestructureerde kennis van hun teamleden. In de volgende paragraaf wordt het begrip 'shared mental models' verder gedefinieerd.

In het kader van het onderzoek dat binnen deze masterthesis beschreven wordt, wordt het volgende verstaan onder het begrip 'team':

De GMK wordt gevormd door drie meldkamerdisciplines (MKP, MKB en MKA). Iedere meldkamerdiscipline bestaat uit een groep van twee of meer samenwerkende centralisten die met elkaar in interactie staan. Bij de afhandeling van een zwaar ongeval wordt gebruik gemaakt van een aparte meldkamer (de GMK+). Dit biedt de mogelijkheid de afhandeling van een zwaar ongeval volledig los te koppelen van de routinematige afhandeling van (kleine) incidenten via de GMK en het biedt de mogelijkheid de multidisciplinaire werkzaamheden overzichtelijk af te handelen en te bewaken (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007h). Binnen deze masterthesis wordt de afhandeling van een zwaar ongeval door de centralisten in de GMK+ omschreven als een 'GMK+ situatie'. In een GMK+ situatie werken centralisten van alle drie de groepen multidisciplinair samen, waarbij ze met elkaar in interactie staan en samen een gemeenschappelijk doel nastreven. Binnen deze multidisciplinaire samenwerking vormen de centralisten van de drie groepen een team. Het gemeenschappelijke doel van het team is een snelle en juiste (voldoende, afgestemd op de ramp, op de juiste plaats en op de juiste tijd) coördinatie van de hulpverleningsinzet, waarmee de omvang van het ongeval, de ramp of crisis zoveel mogelijk beperkt wordt en het aantal slachtoffers zo veel mogelijk wordt geminimaliseerd (Gemeenschappelijke Meldkamer (2007a; 2007b; 2007c; 2007d). Elke centralist vervult in dit proces een specifieke rol of functie, afgestemd op de meldkamerdiscipline waarvoor hij of zij werkzaam is. Er is sprake van een 'team' wanneer de centralisten van de drie groepen gaan samenwerken binnen een GMK+ situatie.

2.2.2 Shared mental models binnen teams

Volgens Yen, Fan, Sun, Hanratty en Dumer (2004) delen teams die werkzaam zijn onder omstandigheden waarbij snel een grote hoeveelheid dynamische informatie geïnterpreteerd, geanalyseerd en verwerkt moet worden, een aantal karakteristieke kernmerken. Zo kunnen de leden van deze teams vaak anticiperen op de behoeftes van andere teamleden en zijn ze in staat elkaar pro-actief bij te staan tijdens hun werkzaamheden. De grondslag van deze karakteristieke kenmerken ligt volgens Yen et al. (2004) in de overtuiging van 'shared mental models'; een onderling wederzijds begrip met betrekking tot onder meer de doelen van het team, de structuur van het team en de processen die plaatsvinden binnen het team. Het idee dat shared mental

models de prestaties van teams en organisaties ten goede kan komen, wordt door een groot aantal onderzoekers gedeeld (o.a. Cannon-Bowers et al., 1993; Duncan, Rouse, Cannon-Bowers, Salas, & Burnss, 1996; Edwards, Day, Arthur, & Bell, 2006; Klimoski & Mohammed, 1994).

Binnen de wetenschappelijke literatuur worden verschillende aannames gedaan met betrekking tot shared mental models. Ten eerste kunnen shared mental models gezien worden als een hypothetisch cognitief construct dat individuele mental models samenbrengt tot een shared mental model (Rouse et al., 1992). Ten tweede geven ze een verklaring voor gecoördineerd gedrag van de leden in het team (Cannon-Bowers et al., 1990). Ten derde hebben shared mental models onder meer betrekking op een onderling gedeelde ontologie, wat bijdraagt aan een gemeenschappelijk vocabulaire (Fensel, Harmelen, Horrocks, McGuinness, & Patel-Schneider, 2001). De teamleden kunnen hierdoor direct communiceren en het draagt bij aan een snel onderling begrip. Ten vierde hebben shared mental models betrekking op gemeenschappelijke kennis en overtuigingen over bijvoorbeeld de gehanteerde (probleem)aanpak en de te gebruiken communicatieprotocollen. Ze stellen teamleden in staat gedragingen van andere teamleden te voorspellen en te verklaren; relaties en verbanden tussen mensen en zaken in de omgeving te herkennen en te herinneren; en verwachtingen te creëren over wat de volgende situatie is die kan voorkomen (Johnson-Laird, 1983; Rouse & Morris, 1986). Ten vijfde geven shared mental models onder andere informatie over de teamstructuur, zoals: het teamlidmaatschap; de relaties binnen en tussen subteams; het teamleiderschap; de rolverdeling onder de teamleden; de taken en mogelijkheden behorende bij elke rol (Cannon-Bowers., Tannenbaum, Salas, & Volpe, 1995). Ten slotte geven ze informatie over de te bereiken doelen en de planning die door het team gehanteerd wordt om die doelen te bereiken (Yen, Fan, Sun, Hanratty & Dumer, 2004).

De waarde van een gedeelde cognitie is volgens Cannon-Bowers & Salas (2001) driedelig. Ten eerste heeft het een potentiële waarde als verklarend mechanisme: het helpt teamperformance te begrijpen door uit te leggen hoe de interactie plaatsvindt tussen de teamleden van effectieve teams. Ten tweede stelt het teamleden in staat 'cues' op dezelfde wijze te interpreteren, verenigbare beslissingen te maken en op gepaste wijze te handelen (Klimoski & Mohammed, 1994; Cooke, Salas, Cannon-Bowers

& Stout, 2000; Mohammed & Dumville, 2001). De gelijksoortige en verenigbare kennis leidt de teamleden in hun gecoördineerde gedrag (Cannon-Bowers & Salas, 2001). Ten derde kan gedeelde cognitie dienen als een indicator voor de mate waarin het team in staat is om een bepaalde taak te volbrengen en/of een doel te bereiken. Samengevat dragen shared mental models bij aan het volgende: ze helpen teamleden gebeurtenissen in hun omgeving te beschrijven, verklaren en te voorspellen (Mathieu et al. 2000).

Shared mental models binnen teams ontwikkelen zich door processen van constructie, co-constructie en constructief conflict, samen *leergedrag* genoemd (www.unimaas.nl, z.d). Deze ontwikkeling vraagt tijd en dit leidt tot de veronderstelling dat teamleden die meer kennis, inzicht en ervaring hebben opgedaan met betrekking tot de uitvoering van de taken binnen het team, beter ontwikkelde shared mental models hebben met betrekking tot die taken. Beter ontwikkelde shared mental models leiden tot een hogere mate van taakbewustzijn. Het begrip ‘taakbewustzijn’ wordt toegelicht in paragraaf 2.5. *Binnen het onderzoek dat in het kader van deze masterthesis wordt uitgevoerd, wordt onderzocht of het aantal GMK+ oefeningen en het aantal GMK+ inzetten (= ervaring in GMK+ werkzaamheden) van invloed is op de mate van het taakbewustzijn van de centralisten.*

De meeste samenwerkende teamleden delen doelen die bereikt moeten worden. De Joint Intention Theory (Cohen & Levesque, 1991) voorziet een team van de gedeelde intentie om niet alleen zich bezig te houden met het bereiken van het doel, maar ook andere teamleden te laten weten wanneer (een deel van) het doel bereikt is, of juist onbereikbaar of irrelevant is geworden. Terugkoppelend naar de shared mental models houdt dit in, dat het belangrijk is dat de teamleden gedurende het hele proces een shared mental model houden over het te bereiken doel. Tussentijdse evaluaties, briefings en groepsdiscussies over de teamperformance kunnen hier een waardevolle bijdragen aan leveren (Tannenbaum et. al, 1998, geciteerd in Zaccaro, Rittman & Marks, 2001) en geven de mogelijkheid de ingeslagen koers tussentijds aan te passen als het niet de juiste weg blijkt te zijn (Rouse et al., 1992).

In het kader van het onderzoek dat binnen deze masterthesis beschreven wordt, wordt het volgende verstaan onder het begrip ‘shared mental models binnen teams’:

Door de centralisten gedeelde kennis met betrekking tot het doel /de doelen van de drie meldkamerdisciplines tijdens een GMK+ situatie; de taken van de drie meldkamerdisciplines tijdens een GMK+ situatie; de structuur van de drie meldkamerdisciplines en de processen binnen de drie meldkamerdisciplines tijdens een GMK+ situatie.

2.2.3 Taken

Binnen een team heeft elk teamlid de verantwoordelijkheid voor bepaalde taken. Een taak omvat informele voorgenomen doelen (bijv. een leuke tijd hebben), evenals toegewezen werkzaamheden (bijv. het zo snel en effectief mogelijk afhandelen van een incident of calamiteit) (McGrath, 1984). Binnen deze masterthesis wordt alleen ingegaan op de toegewezen werkzaamheden. Forsyth (1999, p.61) onderscheidt verschillende taken met betrekking tot toegewezen werkzaamheden, zoals taken met betrekking tot de planning; het maken van keuzes en de wijze van handelen binnen het team. Shea (1981) omschrijft taken als ‘manageable components’ van een job.

Arthur, Edwards, Bell & Villado (2005) maken onderscheid in individuele taken en teamtaken. Beiden zijn essentieel voor het succes van het team. Individuele taken zijn taken die teamleden met goed gevolg individueel kunnen volbrengen, binnen het team. Met teamtaken worden taken bedoeld, die teamleden niet met goed gevolg individueel kunnen volbrengen, binnen het team. De teamleden zijn in dit geval, voor de uitvoering van de taken, afhankelijk van andere teamleden. Hierbij is het van belang dat de teamleden met elkaar blijven communiceren en de zaken samen coördineren, willen ze de vastgestelde doelen succesvol bereiken (Baker & Salas, 1997). Dit brengt een complexiteit aan het licht die bij individuele taken niet aan bod komt (Arthur et. al, 2005). *Binnen het onderzoek dat in deze masterthesis beschreven wordt, wordt ingegaan op de teamtaken van de centralisten na het plaatsvinden van een zwaar ongeval. Centralisten van alle drie de meldkamers zijn betrokken bij de afhandeling van het zware ongeval en dienen tijdens de uitvoering van hun taken nauw samen te werken om het gemeenschappelijke doel, dat in paragraaf 2.2.1 beschreven werd, te bereiken. Hierbij is het van belang dat de centralisten op de hoogte zijn van hun eigen taken, maar ook van de taken van anderen, zodat ze goed in kunnen spelen op de informatiebehoefte van alle teamleden.*

Cooke, Salas, Connon-Bowers & Stout (2000) onderscheiden drie soorten kennis met betrekking tot de taken van een team: *declarative knowledge* (de feiten, regels, relaties en begrippen die behoren bij de uit te voeren taken); *procedural knowledge* (de stappen, procedures, opeenvolging van gewenste stappen en handelingen, en handelingen die nodig zijn bij de uitvoering van de taak/taken) en *strategic knowledge* (het beheersen en paraat hebben van kennis en handelingsstrategieën met betrekking tot de uitvoering van de taak/taken, wanneer er om gevraagd wordt). Kennis over de procedures die nodig zijn om een taak uit te voeren, is afhankelijk van wat gewenst is in een bepaalde situatie (Banks & Millward, 2007). *Binnen zowel het survey onderzoek als het quasi experimenteel onderzoek wordt onderzoek gedaan naar de 'declarative knowledge', 'procedural knowledge' en de 'strategic knowledge' van de centralisten. Naar aanleiding van voorbeeldsituaties wordt onderzocht in welke mate de centralisten op de hoogte zijn van onder meer de begrippen en de procedures bij de afhandeling van een zwaar ongeval. Tevens wordt onderzocht in hoeverre de centralisten over kennis beschikken met betrekking tot de uitvoering van de taken door de centralisten van alle drie de meldkamerdisciplines.*

Welke kennis een teamlid nodig heeft om taken effectief tot een goed einde te brengen, is afhankelijk van de rol die het teamlid heeft (Cooke et. al., 2000). McGrath (1984) definieert rollen als een bundel rechten, verantwoordelijkheden en werkzaamheden. Ze vormen een karakteristiek van het gedrag behorende bij een bepaalde positie. Van een persoon die een bepaalde positie bekleedt binnen het team wordt verwacht (door zichzelf en door de andere teamleden) dat hij of zij de rechten, verantwoordelijkheden en werkzaamheden uitdraagt en uitvoert die behoren bij die specifieke rol. Dit alles moet in samenhang zijn met het gedrag van de andere 'posities' binnen de groep (McGrath, 1984). Hierbij is het van belang dat de teamleden weten op welke wijze ze interactie moeten onderhouden met de andere teamleden. Interactie tussen teamleden is van belang om inzicht te verwerven in de specifieke informatiebehoefte van andere teamleden. Het is belangrijk dat teamleden in staat zijn het gedrag en handelen van de andere teamleden te herkennen. Het stelt hen in staat verwachtingen te creëren en voorspellingen te doen over het gedrag en handelen van elkaar (Rouse et.al., 1992; Mohammed & Dimville, 2001).

Wanneer teamleden dezelfde rol bekleden, zijn ze in staat gelijksoortige procedural knowledge ontwikkelen als reactie op de gelijksoortige taakvraag. Wanneer teamleden verschillende rollen bekleden, ontwikkelen ze ook verschillende procedural knowledge. Shared procedural knowledge zal alleen aan de oppervlakte komen, wanneer er overlap in de rollen zichtbaar is (Cooke et. all, 2000). *Bij de afhandeling van een zwaar ongeval in de GMK+ wordt het onderscheid van rollen gekenmerkt door de meldkamerdisciplines waarvoor de centralisten werkzaam zijn. De centralisten van de drie meldkamerdisciplines beschikken ieder over andere rechten, verantwoordelijkheden en werkzaamheden.*

In het kader van het onderzoek dat binnen deze masterthesis beschreven wordt, wordt het volgende verstaan onder het begrip ‘taken’:

Alle centralisten binnen de GMK zijn verantwoordelijk voor bepaalde taken, afhankelijk van de meldkamerdiscipline waarvoor de centralist werkzaam is. Taken omvatten informele voorgenomen doelen evenals toegewezen werkzaamheden. Binnen het onderzoek dat in deze masterthesis beschreven wordt, wordt niet ingegaan op de informele doelen, aangezien deze irrelevant zijn voor het beantwoorden van de algemene onderzoeksvraag. Er wordt ingegaan op de toegewezen werkzaamheden. Onder de toegewezen werkzaamheden binnen een GMK+ situatie wordt het volgende verstaan:

Het op kwalitatief goede, adequate en efficiënte wijze:

- *Aannemen en verwerken van meldingen voor hulpverlening op het gebied van de openbare orde en veiligheid, geneeskundige voorzieningen, zware ongevallen en rampen.*
- *Begeleiden en coördineren van de mono- en multidisciplinaire hulpverlening.*
- *Leveren van ondersteuning aan een Regionaal Coördinatie Centrum (Gemeenschappelijke Meldkamer, 2007a; 2007b; 2007c; 2007d).*

Binnen het onderzoek dat in deze masterthesis beschreven wordt, wordt ingegaan op de informatieaspecten van de toegewezen werkzaamheden binnen een GMK+ situatie. In hoofdstuk 3 wordt dit nader toegelicht.

2.2.4 Shared mental models met betrekking tot de taken binnen het team

Shared mental models met betrekking tot de taken die aanwezig zijn binnen het team voorzien teamleden van een algemeen begrip over wie verantwoordelijk is voor welke taak en welke informatie nodig is om de taak te volbrengen (Stout, Cannon-Bowers, Salas, & Milanovich, 1999). Shared mental models zijn nodig om de groepsinteractieprocessen te kunnen begrijpen (McGrath, 1984; Movahed-Khah, Ostrosi & Garro, (2007) en stellen de teamleden in staat gebeurtenissen met betrekking tot de aanwezige taken binnen het team, te herkennen, beschrijven, verklaren en te voorspellen (Mathieu et al. 2000).

Om binnen een team shared mental models te ontwikkelen met betrekking tot de taken binnen het team, is gedeelde kennis nodig met betrekking tot die taken. Cannon-Bowers & Salas (2001) verdelen deze kennis in vier categorieën: 1) *taak-specifieke kennis* (kennis met betrekking tot de specifieke procedures en de opeenvolgende handelingen en strategieën die nodig zijn bij het uitvoeren van de taak); 2) *taakgerelateerde kennis* (kennis met betrekking tot taakgerelateerde processen); 3) *kennis van de teamleden* (begrip en besef hebben van de voorkeuren, sterke en zwakke punten en de mogelijkheden van alle teamleden (inclusief zichzelf), om zo de uitvoering van de taken te optimaliseren) en 4) *kennis van attitudes/overtuigingen van de teamleden* (dit stelt hen in staat percepties over de taak/taken met elkaar te vergelijken en shared mental models over die taak/taken op te stellen). Deze 4 categorieën geven de teamleden inzicht in de taken die ze zelf uitvoeren en in de taken die door de andere teamleden worden uitgevoerd: ze leveren een bijdragen aan het taakbewustzijn van de teamleden. In paragraaf 2.5 wordt het begrip taakbewustzijn verder toegelicht.

Welke shared mental models met betrekking tot de taken gehanteerd worden, is afhankelijk van de situatie die zich voordoet. De teamleden dienen zich bewust te zijn van de situatie en hier shared mental models over te ontwikkelen. Endsley (1995a; 1995b) noemt het zich bewustzijn van de situatie ‘situatiebewustzijn’ en definieert dit begrip als: ‘iemand's perceptie van de elementen uit een omgeving binnen een bepaalde ruimte en tijdsframe, het kunnen begrijpen van de betekenis ervan en het kunnen voorspellen van hun status in de nabije toekomst’. Shared mental models met betrekking tot het situatiebewustzijn resulteert in een gedeelde perceptie over de

situatie. Voor situatiebewustzijn is het krijgen van relevante informatie van belang. Het samenbrengen van deze informatie in samenspraak met de vastgestelde doelen, verschaft begrip over de betekenis van die informatie en op basis van dit begrip, kunnen toekomstige gebeurtenissen voorspeld worden (Endsley, 1995a; 1995b). Op basis van deze kennis kan door de teamleden een plan van aanpak worden opgesteld, waarbinnen de te volbrengen taken worden omschreven. Hierbij dient aandacht te zijn voor onder meer de taakverdeling en de wijze en het moment waarop de taken dienen te worden uitgevoerd. Kennis van onder meer deze zaken valt binnen het taakbewustzijn van een teamlid.

In het kader van het onderzoek dat binnen deze masterthesis beschreven wordt, wordt het volgende verstaan onder het begrip ‘shared mental models met betrekking tot de taken binnen het team’:

Door de centralisten gedeelde kennis met betrekking tot:

- *De feiten, regels, relaties en begrippen met betrekking tot de taken (de toegewezen werkzaamheden) van de centralisten bij de afhandeling van een zwaar ongeval in de GMK+ (declarative knowledge);*
- *De stappen, procedures, opeenvolging van gewenste stappen en handelingen, en handelingen die nodig zijn bij de uitvoering van de taken (de toegewezen werkzaamheden) binnen een GMK+ situatie (procedural knowledge);*
- *Het beheersen en paraat hebben van kennis en handelingsstrategieën met betrekking tot de uitvoering van de taken (de toegewezen werkzaamheden) binnen een GMK+ situatie, wanneer er om gevraagd wordt (strategic knowledge).*
- *De voorkeuren, sterke en zwakke punten en de mogelijkheden van alle teamleden, om de uitvoering van de taken (de toegewezen werkzaamheden) binnen een GMK+ situatie te optimaliseren (kennis van de teamleden)*
- *De attitudes/ overtuigingen van de teamleden (dit stelt hen in staat percepties over de taak/taken met elkaar te vergelijken en shared mental models over die taak/taken op te stellen).*

Binnen het onderzoek dat in deze masterthesis beschreven wordt, zijn de ‘shared mental models met betrekking tot de taken binnen het team’ verweven in de opzet van zowel het survey onderzoek als in een quasi experimenteel onderzoek. In hoofdstuk 3 wordt dit toegelicht.

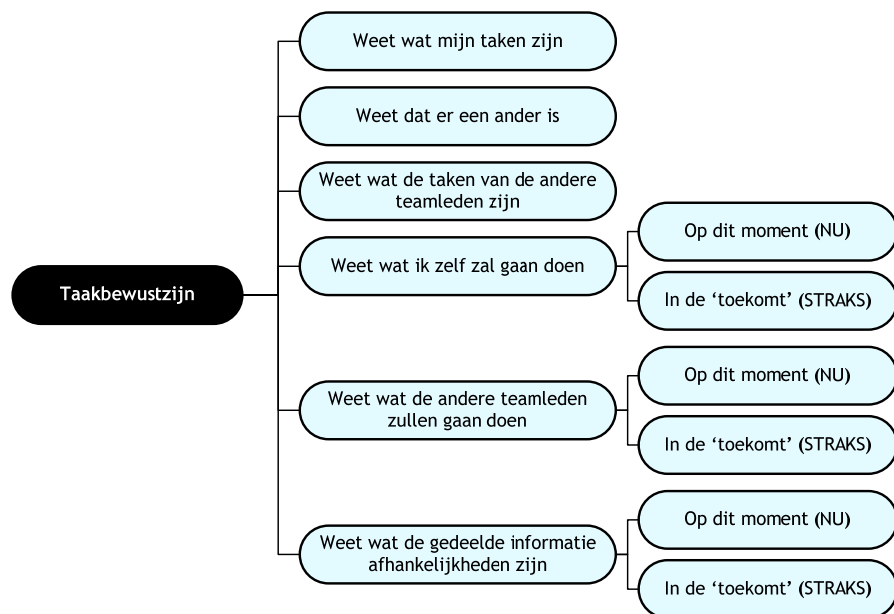
2.2.5 Shared mental models met betrekking tot taakbewustzijn

Taakbewustzijn maakt onderdeel uit van shared mental models met betrekking tot de taken die worden uitgevoerd door de teamleden, afgestemd op de situatie die zich voor doet. Om een goed taakbewustzijn te creëren over de taken binnen een team, moet elk teamlid zich bewust zijn van een aantal principes met betrekking tot die taken. Deze principes zijn afgeleid van principes welke Endsley (1995a; 1995b) en Cannon-Bowers & Salas (2001) naar voren halen in hun onderzoek naar respectievelijk 'situatiebewustzijn binnen complexe en dynamische situaties waarin menselijke beslissingen worden genomen' en 'gedeelde cognitie'.

Het eerste principe richt zich op de taken van het teamlid zelf. Het teamlid moet zich bewust zijn van de taken waar hij of zij zelf verantwoordelijk voor is. Het tweede principe gaat in op de bewustwording van het feit dat er binnen het team, andere teamleden aanwezig zijn. Ook deze teamleden zijn verantwoordelijk voor bepaalde taken. Zich bewust zijn van de taken waar de andere teamleden verantwoordelijk voor zijn, is het derde principe van taakbewustzijn. Het vierde en vijfde principe richt zich op de uitvoering van de taken. Het vierde principe gaat in op het bewustzijn van een teamlid met betrekking tot de taken die hij of zij zelf zal gaan uitvoeren. Het vijfde principe richt zich op het bewustzijn van een teamlid met betrekking tot de taken die de andere teamleden, zullen gaan uitvoeren. Zich bewust zijn van de volgorde van taken die uitgevoerd moeten worden en het vooruit kunnen denken naar de volgende stappen die genomen moeten worden tijdens de uitvoering van de taken, spelen bij zowel het vierde als het vijfde principe een rol. Een teamlid is niet alleen taakbewust wanneer hij of zij zich bewust is van de taken van elk teamlid in de huidige situatie, maar ook wanneer hij of zij inzicht heeft in de taken van de teamleden in een latere fase van het werkproces. Het zesde en laatste principe gaat in op de gedeelde informatie afhankelijkheden. Een team heeft de mogelijkheid werkzaamheden uit te voeren die de mogelijkheden van individueel werkende mensen overstijgt (Marks et al., 2001). Teams worden gezien als geschikte wijze om complexe taken aan te pakken (Zaccaro et. al., 2001). Binnen een team bestaat een hoge mate van onderlinge afhankelijkheid (Zaccaro et al., 2001). Kennis van de taken van alle teamleden, geeft de teamleden inzicht in welke informatie gewenst is bij de uitvoering van de taken door alle teamleden en geeft de teamleden inzicht in de onderlinge informatie afhankelijkheid van de teamleden bij de uitvoering van de taken, zowel in de huidige

situatie als in de toekomstige situatie. In figuur 2.3 zijn de bovenstaande principes van taakbewustzijn geschematiseerd.

Shared mental models met betrekking tot het taakbewustzijn van de teamleden, stellen teamleden in staat de taken van elk teamlid te beschrijven, te verklaren en voorspellen. Ze dragen bij aan het inzicht in de informatiebehoefte van elk teamlid, zowel in de huidige situatie als in de toekomstige situatie. Deze kennis geeft de teamleden de mogelijkheid elkaar proactief bij te staan tijdens de werkzaamheden door te anticiperen op de informatiebehoeftes van andere teamleden. Door de informatie die het team bereikt te classificeren naar aanleiding van de toegewezen taak of taken van de teamleden, kan de informatie snel toegewezen worden aan het teamlid voor wie de informatie van belang is voor een goede uitvoering van zijn of haar taak/ taken.



Figuur 2.3 De principes van taakbewustzijn

In het kader van het onderzoek dat binnen deze masterthesis beschreven wordt, wordt het volgende verstaan onder het begrip ‘shared mental models met betrekking tot taakbewustzijn:

De kennis van de centralisten met betrekking tot het taakbewustzijn. Taakbewustzijn is hierbij opgebouwd uit een zestal principes:

1. Weet wat mijn taken (= toegewezen werkzaamheden) zijn;
2. Weet dat er een ander is;
3. Weet wat de taken (= toegewezen werkzaamheden) van de andere teamleden zijn;
4. Weet wat ik zelf zal gaan doen ('NU' en 'STRAKS');
5. Weet wat de andere teamleden zullen gaan doen ('NU' en 'STRAKS');
6. Weet wat de gedeelde informatieafhankelijkheden zijn ('NU' en 'STRAKS').

Shared mental models met betrekking tot het taakbewustzijn van de centralisten dragen bij aan inzicht in de informatiebehoefte van de centralisten.

Een centralist met een hogere mate van taakbewustzijn is goed op de hoogte van deze zes principes. Centralisten met een lagere mate van taakbewustzijn zijn niet voldoende op de hoogte van bovenstaande zes principes. De mate van taakbewustzijn wordt gemeten met behulp van een survey onderzoek. In hoofdstuk drie wordt dieper ingegaan op deze onderzoeksmethode.

De verwachting binnen het onderzoek dat in deze masterthesis beschreven wordt is dat taakbewustzijn wordt beïnvloedt door een drietal factoren, te weten: 1) de meldkamerdiscipline waarvoor de centralist werkzaam is; 2) het aantal keer dat de centralist heeft deelgenomen aan een GMK+ oefening en 3) het aantal keer dat de centralist heeft deelgenomen aan een GMK+ inzet. Met behulp van data-analyse wordt onderzocht of deze verwachting gegrond is.

De drie factoren die naar verwachting van invloed zijn op het taakbewustzijn van de centralist, worden hierna toegelicht.

- Meldkamerdiscipline

Binnen de GMK zijn drie verschillende meldkamerdisciplines werkzaam: de Meldkamer Politie (MKP), de Meldkamer Brandweer (MKB) en de Meldkamer Ambulancezorg (MKA). Tijdens de dagdagelijkse werkzaamheden werken deze meldkamerdisciplines monodisciplinair binnen de GMK. Wanneer er sprake is van een zwaar ongeval vindt de afhandeling hiervan plaats in de GMK+. In Bijlage III wordt het begrip 'GMK+ situatie' verder toegelicht.

Tijdens een GMK+ situatie werken de centralisten van alle drie de meldkamerdisciplines multidisciplinair samen. De verwachting is dat de centralisten wel taakbewust zijn wanneer het gaat om de taken met betrekking tot de eigen meldkamerdiscipline, maar minder taakbewust zijn wanneer het gaat om de taken van de andere meldkamerdisciplines. De voornaamste redenen voor deze verwachting zijn terug te brengen naar de volgende twee aspecten: 1) beperkte multidisciplinaire ervaring en 2) detachering vanuit drie verschillende organisaties.

De centralisten vervallen tijdens de dagdagelijkse werkzaamheden onder tijdsdruk snel tot monodisciplinaire deelprocessen die overeenkomen met kleinschalige activiteiten (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007h, p7). Deze monodisciplinaire werkzaamheden vormen het grootste deel van de werkzaamheden binnen de GMK. Uit gesprekken met zowel centralisten als leidinggevenden binnen de GMK MWB is gebleken dat er in 2007 'slechts' 5 keer is opgeschaald naar de GMK+. Daarnaast is uit deze gesprekken gebleken dat er een aantal keer per jaar multidisciplinair wordt geoefend. Bij deze oefeningen zijn slechts een aantal meldkamercentralisten betrokken. Deze gegevens ondersteunen de aanname dat de centralisten het merendeel van de werkzaamheden binnen de GMK monodisciplinair uitvoeren op het eigen expertisegebied en dat de centralisten in beperkte mate multidisciplinaire ervaring opdoen. Daarnaast worden de centralisten vanuit de eigen discipline gedetacheerd binnen de meldkamer, waarbij elke discipline beschik over een eigen doel, visie en missie en over specifieke kennis, expertise, opleidingen, taken en verantwoordelijkheden (Projectbureau Samenpraak, 2007). Dit draagt ertoe bij dat de organisatie waarvoor de centralist binnen de meldkamer gedetacheerd is, bepalend is voor de mate van taakbewustzijn.

Samengevat: Beperkte multidisciplinaire ervaring en de organisatie waarvoor de centralist werkzaam is, zijn bepalend voor de mate van taakbewustzijn. Dit leidt tot de verwachting dat de centralisten wel taakbewust zijn met betrekking tot de eigen meldkamerdiscipline, maar minder taakbewust zijn wanneer het gaat om de taken van de andere meldkamerdisciplines. Een lagere mate van taakbewustzijn met betrekking tot de andere meldkamerdisciplines kan leiden tot een verminderd

inzicht in de informatiebehoefte van die teamleden. Hierdoor zijn de centralisten minder goed in staat elkaar proactief bij te staan tijdens de multidisciplinaire werkzaamheden, doordat ze niet in staat zijn optimaal te anticiperen op de informatiebehoeften van de andere teamleden.

- *Aantal GMK+ oefeningen*

Binnen de GMK+ worden een aantal keer per jaar oefeningen gedaan met betrekking tot GMK+ situaties. Per oefening nemen een aantal centralisten van elke meldkamer deel. Aan de hand van oefenscenario's oefenen zij GMK+ situaties. Het handelen van de centralisten wordt na afloop met hen geëvalueerd. Op basis van de evaluatie worden verbeterpunten benoemd. De verwachting is dat centralisten die regelmatig deelgenomen hebben aan GMK+ oefeningen over meer kennis beschikken van de taken van de andere meldkamerdisciplines en dus een hogere mate van taakbewustzijn hebben, dan centralisten die minder vaak hebben deelgenomen aan een GMK+ oefening.

- *Aantal GMK+ inzetten*

Zoals onder het kopje 'meldkamerdiscipline' al aan de orde kwam, wordt een zwaar ongeval afgehandeld in de GMK+. De verwachting is dat centralisten die regelmatig deelgenomen hebben aan GMK+ inzet over meer kennis beschikken van de taken van de andere meldkamerdisciplines en dus een hogere mate van taakbewustzijn hebben dan centralisten die minder vaak hebben deelgenomen aan een GMK+ inzet.

2.2.6 Het belang van shared mental models met betrekking tot taakbewustzijn voor de GMK

Het samenwerkingsproces tussen teams en het proces van kennisdeling is complex. Dit komt door het samengaan van een groot aantal verschillende factoren, zoals: kennisdomeinen, actoren, gebruikte methoden, hoe de organisatie is opgebouwd en werkt. Interactie speelt een belangrijke rol bij de genoemde processen (Movahed-Khah, Ostrosi & Garro, 2007). Shared mental models, met betrekking tot de samenwerkingsprocessen binnen teams, maken het mogelijk om te gaan met die complexiteit. Ze stellen de teamleden in staat omschrijvingen te genereren van het

doel, verklaringen te formuleren over hoe het systeem / team functioneert, observaties te doen m.b.t. het functioneren van het team en voorspellingen te maken over de toekomstige staat van het team (Rouse et al., 1986; Mathieu et al. 2000).

De GMK is een voorbeeld van een complexe organisatie, waarbij het samenwerkingsproces door verschillende factoren beïnvloed wordt. De centralisten worden gedetacheerd vanuit hun eigen discipline (Brandweer, Politie of de Regionale Ambulance Voorziening). Door gebruik te maken van een gemeenschappelijke meldkamer, het Geïntegreerd Meldkamersysteem (afgekort tot GMS) en C2000, wordt de samenwerking tussen de drie verschillende meldkamers geïntensiveerd. Deze maatregelen moeten een optimalisering van de uitvoering van het takenpakket binnen de GMK waarborgen en een meer adequate informatievoorziening faciliteren (veiligheidsregio Midden- en West- Brabant, 2007d). Fysieke bundeling van meldkamer en coördinatiecentrum stroomlijnt de opschaling, versoepelt de communicatie en vereenvoudigt de informatieverwerking in alle geledingen van de commando- en stafstructuur (Projectbureau Samenspraak, 2007).

De verwachting binnen deze masterthesis is dat taakbewustzijn bijdraagt aan een betere samenwerking tussen de meldkamers binnen de GMK. Shared mental models met betrekking tot het taakbewustzijn spelen hierbij een belangrijke rol. Ze voorzien de centralisten van kennis over de taken van de teamleden van de eigen discipline en van kennis over de taken van de teamleden van de andere twee disciplines. Deze kennis stelt de centralisten in staat de taken binnen het team te herkennen, te beschrijven, te verklaren en te voorspellen. De verwachting is dat deze kennis en inzichten leidt tot een beter inzicht in de informatiebehoefte van de centralisten van de drie meldkamers met als gevolg dat binnenkomende informatie, door de centralisten beter verdeeld wordt onder de juiste hulpverleningsdienst. In de volgende paragraaf wordt ingegaan op het verdelen van de binnenkomende informatie door de centralisten.

2.2.7 Het verdelen van informatie door de centralisten binnen de GMK+

Voordat ingegaan wordt op het verdelen van informatie, wordt in deze paragraaf eerst de aandacht gevestigd op het begrip ‘goede informatievoorziening’.

Goede informatievoorziening

Zoals in paragraaf 1.1.1 aan de orde is gekomen, betreft het primaire proces van de meldkamer het coördineren van de hulpverleningsinzet. Het is belangrijk dat er bij de centralisten van de GMK, vanaf het binnenkomen van een melding, een goed beeld ontstaat van de hulpbehoefte bij een zwaar ongeval. De hulpbehoefte wordt uitgedrukt in termen van onder meer het te verwachten aantal slachtoffers (gewonden, ontheemden en anderszins gedupeerden); de omvang van brandbestrijdings- en reddingsoperaties; indicaties met betrekking tot de aard en omvang van politieactiviteiten en indicaties met betrekking tot de aard en omvang van geneeskundige hulpverleningsactiviteiten (AVD-SAVE-NivU-Nibra, 2001).

Om inzicht te verwerven in de hulpbehoefte vraagt de centralist protocolmatig een aantal zaken uit, met als functie: (1) het verzamelen van achtergrondinformatie, voor een inzet op maat; (2) het kunnen doorgeven van betere informatie aan de in te zetten eenheden zodat deze zich (beter) kunnen voorbereiden op de situatie die ze zullen aantreffen; (3) het scheppen van een beeld, waardoor de centralist kan anticiperen op een snellere hulpverlening door het waarschuwen van aanvullende hulpverlening (Projectbureau Samenspraak, 2007, p. 19). Met een inzet op maat wordt een inzet bedoeld afgestemd op de hulpbehoefte bij een zwaar ongeval.

Uit de bovenstaande informatie kunnen een aantal zaken worden afgeleid:

- De centralisten verzamelen achtergrond informatie voor een inzet op maat => om een inzet op maat te kunnen doen, moeten de centralisten a) weten welke informatie ze nodig hebben om de juiste inzet te kunnen doen; weten of de informatie volledig of onvolledig is en weten welke informatie relevant en irrelevant is, en b) weten voor welke taken de hulpverleningsdienst, welke zij vertegenwoordigen binnen de GMK, verantwoordelijk is, zodat de centralist kan bepalen welke informatie relevant en irrelevant is voor de eigen hulpverleningsdiensten.
- Het kunnen doorgeven van goede informatie aan de in te zetten eenheden zodat deze zich (beter) kunnen voorbereiden op de situatie die ze zullen aantreffen => hierbij is het van belang dat de centralist: a) op de hoogte is welke informatie van relevant en irrelevant is voor de hulpverleningsdienst die de centralist vertegenwoordigen binnen de GMK, en b) inzicht heeft in de taken van de hulpverlenings-

dienst welke de centralist vertegenwoordigt, zodat hij/zij kan bepalen welke informatie relevant is voor deze hulpverleningsdiensten.

- het scheppen van een beeld, waardoor de centralist kan anticiperen op een snellere hulpverlening door het waarschuwen van aanvullende hulpverlening => hierbij is het van belang dat de centralist: a) inzicht heeft in de taken van de andere twee hulpverleningsdiensten binnen de GMK en b) weet welke informatie van belang is voor de centralisten van de andere twee hulpverleningsdiensten binnen de GMK.

Op basis van het bovenstaande inzichten, kan het volgende vastgesteld worden met betrekking tot het hebben van een goede informatievoorziening. Onder het hebben van een goede informatievoorziening wordt verstaan:

- inzicht in relevante informatie op het juiste moment en irrelevante informatie.
- inzicht in volledige informatie op het juiste moment en onvolledige informatie.

Met het juiste moment wordt het tijdstip bedoeld, dat de centralist de informatie daadwerkelijk nodig heeft, om een inzet op maat te kunnen doen.

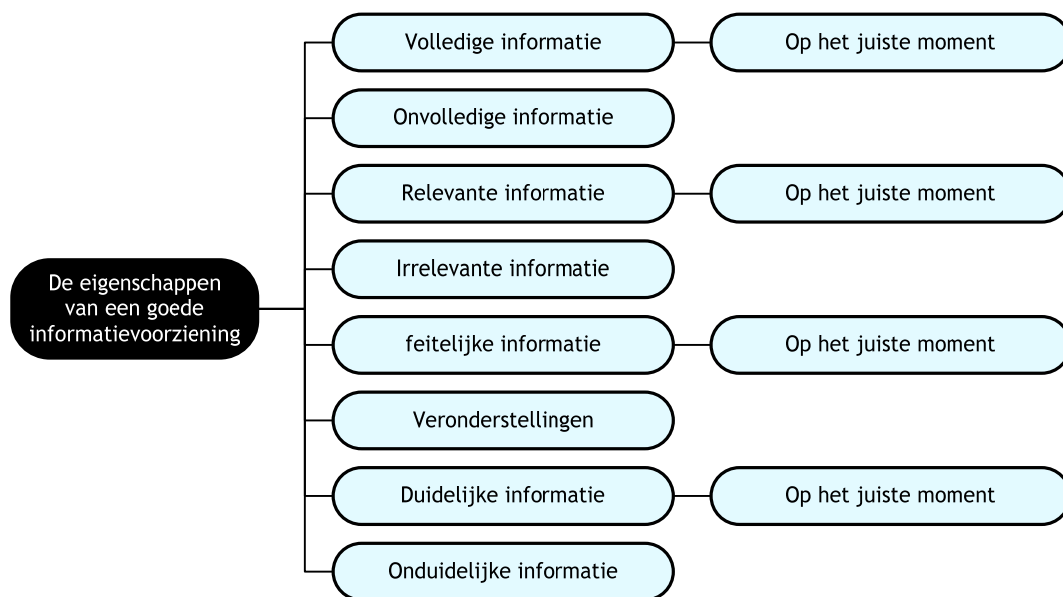
Billings & Cheaney (1981) hebben onderzoek gedaan naar 'information transfer problems' bij gevechtspiloten van de NASA. Deze piloten werken, net als de centralisten binnen de GMK, onder dynamische omstandigheden, waarbij -onder tijdsdruk- binnenkomende informatie moet worden verwerkt, geïnterpreteerd en geanalyseerd. Tijdens het onderzoek van Billings & Cheaney (1981) zijn een aantal problemen met betrekking tot informatieverwerking aan de oppervlakte gekomen, zoals: 1) Informatie wordt niet doorgegeven; 2) Er wordt gebruik gemaakt van onbekende terminologie, waardoor de piloten de informatie niet begrijpen; 3) De doorgegeven informatie is onvolledig/incompleet; 4) Informatie wordt te laat doorgegeven; 5) Omgevingsfactoren, zoals ruis, onduidelijkheid; 6) Falen van de apparatuur.

Wanneer deze kennis vertaald wordt naar een 'goede informatievoorziening' voor de centralisten in de GMK, kan gesteld worden dat naast: 1) relevante en irrelevante informatie op het juiste moment en 2) volledige informatie op het juiste moment, ook 3) duidelijke informatie (gebruikmakend van bekende terminologie voor de centra-

listen van alle drie de meldkamers) op het juiste moment, bijdraagt aan het hebben van een goede informatievoorziening.

Uit de functieomschrijving van de brandweer (Gemeenschappelijke Meldkamer, 2007a) blijkt dat hier nog één aspect aan moet worden toegevoegd. Het is van belang dat de centralisten feitelijke informatie kunnen onderscheiden van veronderstellingen.

In figuur 2.4 worden de eigenschappen van een goede informatievoorziening geschematiseerd.

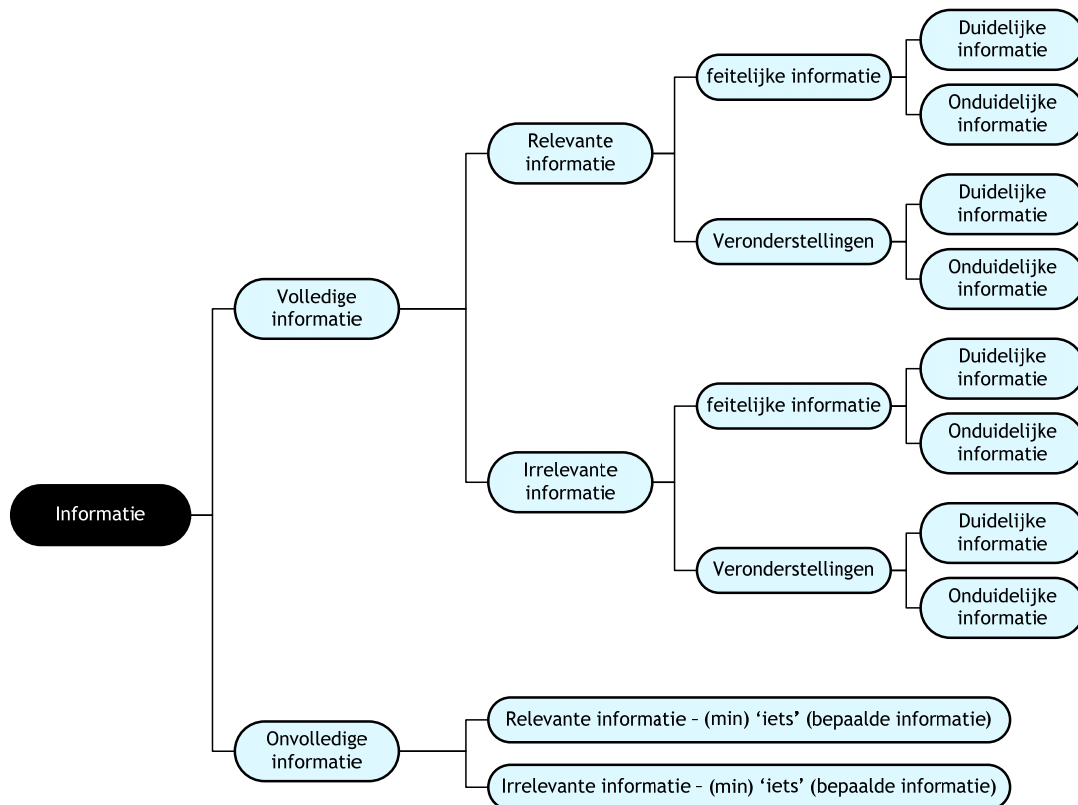


Figuur 2.4 De eigenschappen van een goede informatievoorziening

De kern van een goede informatievoorziening wordt bepaald door het kunnen maken van onderscheid tussen relevante en irrelevante informatie. Wanneer de centralist niet in staat is dit onderscheid te maken, heeft hij of zij onvoldoende inzicht in de vraag of de informatie volledig of onvolledig is; feiten of veronderstellingen betreft; duidelijk of onduidelijk is.

In figuur 2.5 worden de eigenschappen van een goede informatievoorziening met elkaar in verband gebracht. Voor de volledigheid is ook aangegeven wat verstaan wordt onder 'onvolledige informatie'.

Uit de figuur is af te lezen dat een goede informatievoorziening bestaat uit volledige informatie op het juiste moment, welke is opgebouwd uit zowel relevante en irrelevant informatie. Informatie die voor de centralist ('NU') irrelevant is, kan in een later stadium ('STRAKS') wel relevant zijn. Dit is de reden dat zowel 'relevante informatie' als 'irrelevante informatie' samen 'volledige informatie' vormen. De relevante en irrelevant informatie is opgebouwd uit feiten en veronderstellingen, welke op hun beurt duidelijk of onduidelijk voor de centralist kunnen zijn.



Figuur 2.5 Samenhang eigenschappen goede informatievoorziening

Het hebben van een goede informatievoorziening is de eerste stap in het proces naar:

- 1) Een inzet op maat;
- 2) Het kunnen doorgeven van goede informatie aan de in te zetten eenheden, zodat deze zich (beter) kunnen voorbereiden op de situatie die ze zullen aantreffen;
- 3) Het scheppen van een beeld, waardoor de centralist kan anticiperen op een snellere hulpverlening door het waarschuwen van aanvullende hulpverlening (Projectbureau Samenspraak, 2007, p. 19).

Het 'beter verdelen' van de informatie is de tweede stap.

Het beter verdelen van de informatie

Wanneer zich een zwaar ongeval voordoet, krijgt de meldkamer in korte tijd veel informatie te verwerken. Deze informatie komt binnen door middel van meldingen en moet in korte tijd geïnterpreteerd, geanalyseerd en verwerkt worden. De centralist oordeelt of de informatie volledig of onvolledig is; bekijkt voor welke meldkamerdiscipline de binnengekomen informatie relevant is en geeft de binnengekomen informatie door aan (verdelen naar) de meest geschikte meldkamerdiscipline(s) voor een inzet op maat.

Taakbewustzijn heeft betrekking op het zich bewustzijn van de taken die door alle teamleden worden uitgevoerd. Het ligt in de lijn der verwachting dat centralisten met een hogere mate van taakbewustzijn, beter in staat zijn de waarde van informatie voor zichzelf en voor de ander in te schatten dan centralisten met een lagere mate van taakbewustzijn. Dit heeft tot gevolg dat centralisten met een hogere mate van taakbewustzijn beter in staat zijn binnenkomende informatie te verdelen naar de juiste hulpverleningsdienst voor een inzet op maat, dan centralisten met een lagere mate taakbewustzijn.

Tijdsdruk

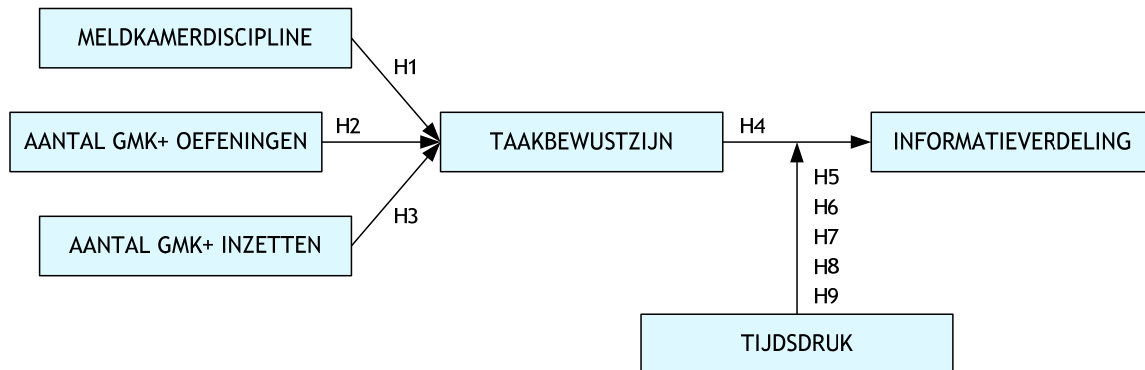
Typerend voor de GMK is dat het verdelen van de informatie onder tijdsdruk gebeurt. De ernst van een zware ongeval vraagt om een snelle hulpverleningsinzet en dus om snel handelen door de centralisten van alle drie de meldkamerdisciplines binnen de GMK+ (AVD-SAVE-NivU-Nibra, 2001; Oomes, 2004; Projectbureau Samenspraak, 2007). De centralisten moeten binnenkomende meldingen binnen een korte tijd interpreteren en analyseren en verwerken. Er is geen tijd om uitgebreid na te denken en te overleggen wat de beste stap zal zijn. De centralist moet snel en zelfstandige beslissingen nemen met betrekking tot de inzet van de hulpverlening. Tijdsdruk is dus een essentiële factor tijdens de coördinatie van de hulpverleningsinzet na een ramp. In dit kader is het zinvol om deze factor mee te nemen als mediërende variabele binnen het onderzoek dat in deze masterthesis omschreven wordt. Bij een zwaar ongeval krijgen de centralisten in een korte tijd een grote hoeveelheid informatie te verwerken. Het is niet alleen de vraag of centralisten onder lage tijdsdruk, wanneer de centralisten alle tijd hebben om een beslissing te nemen, in staat zijn deze grote hoeveelheid informatie goed te verdelen, maar ook of centralisten onder hoge

tijdsdruk nog steeds in staat blijven deze grote hoeveelheid informatie goed te verdelen.

De wijze van informatieverdeling wordt onderzocht met behulp van een quasi experimenteel onderzoek. In hoofdstuk drie wordt dit toegelicht.

2.3 hypothesen

Naar aanleiding van de algemene onderzoeksvraag en het literatuuronderzoek zijn een negental hypothesen opgesteld. In figuur 2.6 zijn deze hypothesen geschematiseerd. Ten eerste wordt onderzocht of de factoren ‘meldkamerdiscipline’, ‘aantal GMK+ oefeningen’ en ‘aantal GMK+ inzetten’ van invloed zijn op de factor ‘taakbewustzijn’ (hypothesen 1, 2 en 3). Ten tweede is er aandacht voor de invloed van de ‘mate van taakbewustzijn’ op de factor ‘informatieverdeling’ (hypothese 4). Tot slot wordt de invloed van de mediërende factor ‘tijdsdruk’ op dit proces vastgesteld (hypothesen 5, 6, 7, 8, en 9).



Figuur 2.6 Hypotheseoverzicht

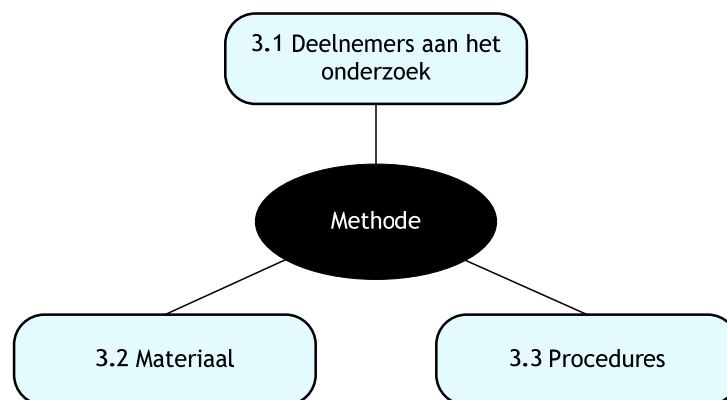
In paragraaf 3.1 worden de hypothesis uitgebreid toegelicht.

3 Methode

'We know what a person thinks not when he tells us what he thinks, but by his actions' (Isaac Bashevis Singer)

In dit hoofdstuk wordt het onderzoek gepresenteerd, waarmee de algemene onderzoeksvraag en de bijbehorende hypothesen beantwoord worden.

In paragraaf 3.1 worden de deelnemers aan het onderzoek tegen het licht gehouden. In paragraaf 3.2 wordt het materiaal dat gebruikt wordt binnen deze masterthesis onder de aandacht gebracht. Er is hierbij aandacht voor de vragen: 1) Wat wil ik weten? (algemene onderzoeksvraag); 2) Welke kennis heb ik nodig om deze vraag te beantwoorden? (operationalisering van de belangrijkste begrippen); en 3) Hoe ga ik deze vraag beantwoorden (met behulp van welke onderzoeksmethoden)? Paragraaf 3.3 gaat in op de procedures die gehandhaafd zijn bij de uitvoering van het onderzoek.



Figuur 3.1 Structuur methode

3.1 Deelnemers aan het onderzoek

Het onderzoek wordt afgenomen onder de operationele populatie binnen de GMK anno mei 2008. De GMK wordt gevormd door in totaal 78 centralisten, die als volgt zijn verdeeld over de drie meldkamers:

- Meldkamer politie (MKP): 43* centralisten
- Meldkamer brandweer (MKB): 17* centralisten
- Meldkamer ambulancezorg (MKA): 19 centralisten

* Er is één centralist die zowel voor de MKP als de MKB werkzaam is.

De omvang van de steekproef hangt af van twee factoren: 1) de heterogeniteit van de populatie en 2) de vereiste nauwkeurigheid (Baarde en de Goede, 2001). Naarmate een populatie heterogener is, zal de variatie in mogelijke antwoorden of reacties groter zijn en moet de steekproefomvang groter zijn (Baarde en de Goede, 2001).

De GMK wordt gevormd door drie homogene populaties: centralisten van drie verschillende meldkamers (MKP, MKB en MKA), waarbij elke meldkamer een andere achtergrond heeft met daarbij horende taken en verantwoordelijkheden. De variatie in antwoorden of reacties binnen elke meldkamer zal naar verwachting klein zijn.

Het aantal centralisten per meldkamer verschilt. Met name de MKB en MKA hebben, in vergelijking met de MKP, een klein aantal centralisten in dienst. Om er voor te zorgen dat het gemiddelde van de resultaten van het onderzoek een betrouwbare en nauwkeurige representatie is van de gehele meldkamer, is het zinvol om de onderzoeksmethoden aan alle centralisten van de GMK aan te bieden. Dit wordt gesteund door het feit dat het binnen de GMK gaat om een betrekkelijke kleine operationele populatie (in totaal 78 centralisten, verdeeld over drie meldkamers), wat de mogelijkheid biedt alle centralisten te betrekken in het onderzoek. Een kleine populatie (<100) is aanleiding om de gehele populatie in het onderzoek te betrekken (Baarde en de Goede, 2001).

3.2 Materiaal

3.2.1 Algemene onderzoeksvraag

❖ Algemene onderzoeksvraag:

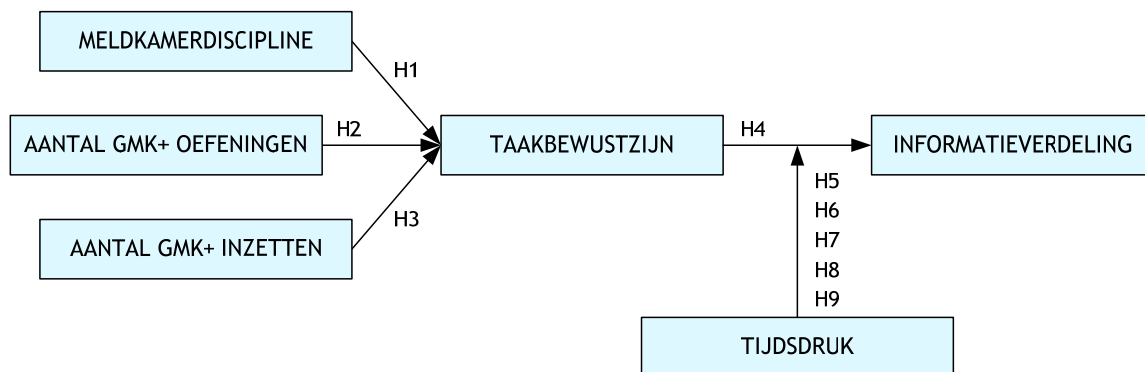
Verdelen de centralisten binnen de GMK met een hogere mate van taakbewustzijn de informatie beter, dan de centralisten met een lagere mate van taakbewustzijn?

De mate van taakbewustzijn wordt onderzocht met behulp van een survey onderzoek. Met behulp van quasi experimenteel onderzoek wordt de wijze van informatie-verdeling door de centralisten onderzocht. In paragraaf 3.2.3 wordt dieper ingegaan

op de gebruikte onderzoeksmethoden. De onderzoeksmethoden worden beschreven en de bijbehorende begrippen worden geoperationaliseerd.

3.2.2 Hypotheses

Om de algemene onderzoeksvraag te beantwoorden, zijn een negental hypotheses opgesteld. Deze hypotheses zijn in figuur 3.2 geschematiseerd.

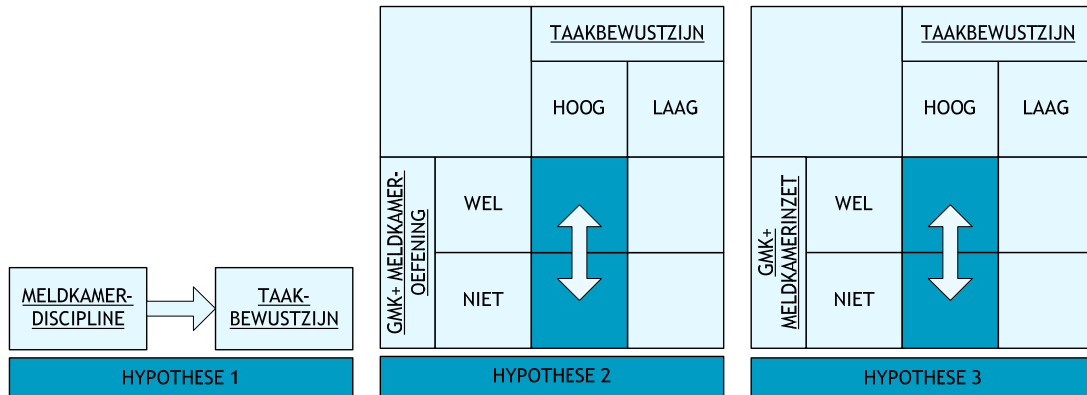


Figuur 3.2 Hypotheseoverzicht

Binnen het onderzoek wordt eerst gekeken naar welke factoren van invloed zijn op het taakbewustzijn. In paragraaf 2.2.5 is reeds aangenomen dat (1) de organisatie waarvoor de centralist werkzaam is: 'de meldkamerdiscipline' en (2) de multidisciplinaire ervaring die de centralist heeft opgedaan door middel van oefening: 'het aantal GMK+ oefeningen' en daadwerkelijke inzetten: 'het aantal GMK+ inzetten', van invloed zijn op de mate van het taakbewustzijn van de centralisten. Om deze aannamen te onderzoeken, zijn de volgende hypotheses opgesteld:

- H1: De meldkamerdiscipline waarvoor de centralist werkzaam is, is van invloed op het taakbewustzijn van de centralist.
- H2: Centralisten die wel hebben deelgenomen aan een GMK+ meldkameroefening wijken minder af van het normmodel voor taakbewustzijn, dan centralisten die niet hebben deelgenomen aan een GMK+ meldkameroefening.

H3: Centralisten die wel hebben deelgenomen aan een GMK+ inzet wijken minder af van het normmodel voor taakbewustzijn, dan centralisten die niet hebben deelgenomen aan een GMK+ inzet.

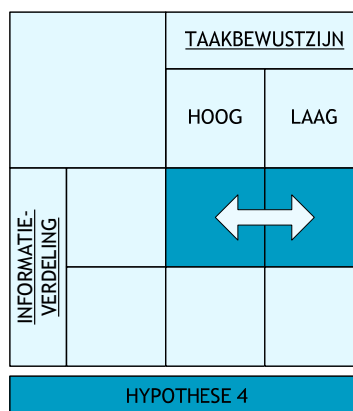


Figuur 3.3 Schematisch overzicht hypotheses 1, 2 en 3

In paragraaf 3.2.3 wordt toegelicht wat wordt bedoeld met ‘het normmodel voor taakbewustzijn’.

Ten tweede is de algemene onderzoeksvraag herschreven tot hypothese:

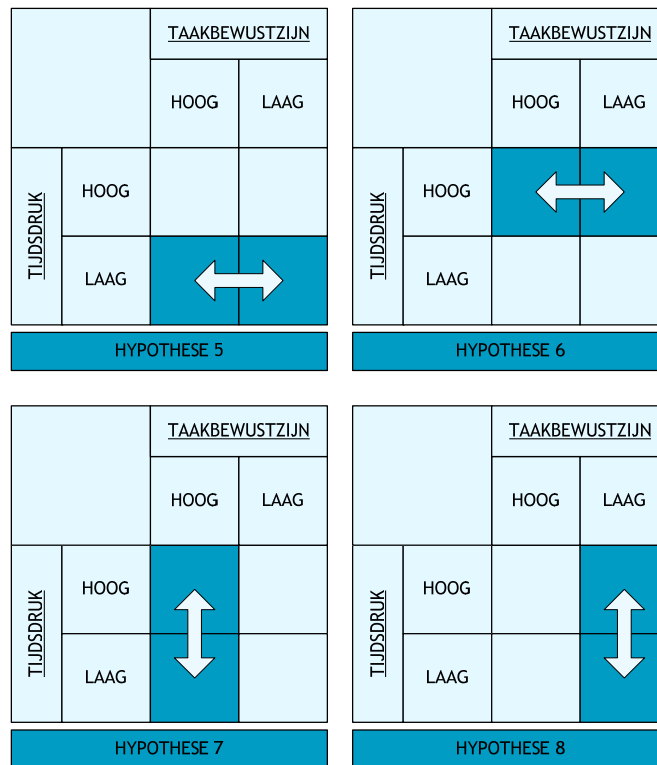
H4 Centralisten met een hogere mate van taakbewustzijn wijken minder af van het normmodel voor informatieverdeling, dan centralisten met een lagere mate taakbewustzijn.



Figuur 3.4 Schematisch overzicht hypothese 4

In de paragrafen 2.2.6 en 2.2.7 is de aanname gedaan dat een hogere mate van taakbewustzijn leidt tot een beter inzicht in de informatiebehoefte en dit leidt tot een betere informatieverdeling door de centralisten. Tevens is in paragraaf 2.2.7 vast komen te staan dat de centralisten hun werkzaamheden vaak uitvoeren onder een hoge tijdsdruk en dit is de reden dat deze factor als mediërende factor wordt meegenomen binnen het quasi experimenteel onderzoek. Hierbij zijn de volgende hypothesen opgesteld:

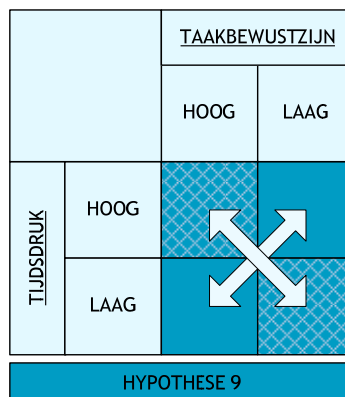
- H5 Centralisten met een hogere mate taakbewustzijn wijken onder lage tijdsdruk minder af van het normmodel voor informatieverdeling, dan centralisten met een lagere mate van taakbewustzijn.
- H6 Centralisten met een hogere mate van taakbewustzijn wijken onder hoge tijdsdruk minder af van het normmodel voor informatieverdeling, dan centralisten met een lagere mate van taakbewustzijn.
- H7 Centralisten met een hogere mate van taakbewustzijn wijken onder lage tijdsdruk minder af van het normmodel voor informatieverdeling, dan onder een hoge tijdsdruk.
- H8 Centralisten met een lagere mate van taakbewustzijn wijken onder lage tijdsdruk minder af van het normmodel voor informatieverdeling, dan onder een hoge tijdsdruk.



Figuur 3.5 Schematisch overzicht hypotheses 5, 6, 7 en 8

Ten slotte wordt onderzocht of er sprake is van een interactie effect tussen taakbewustzijn en tijdsdruk met betrekking tot de informatieverdeelscore.

- H9 Er is een interactie effect tussen taakbewustzijn en tijdsdruk met betrekking tot de informatieverdelingscore.

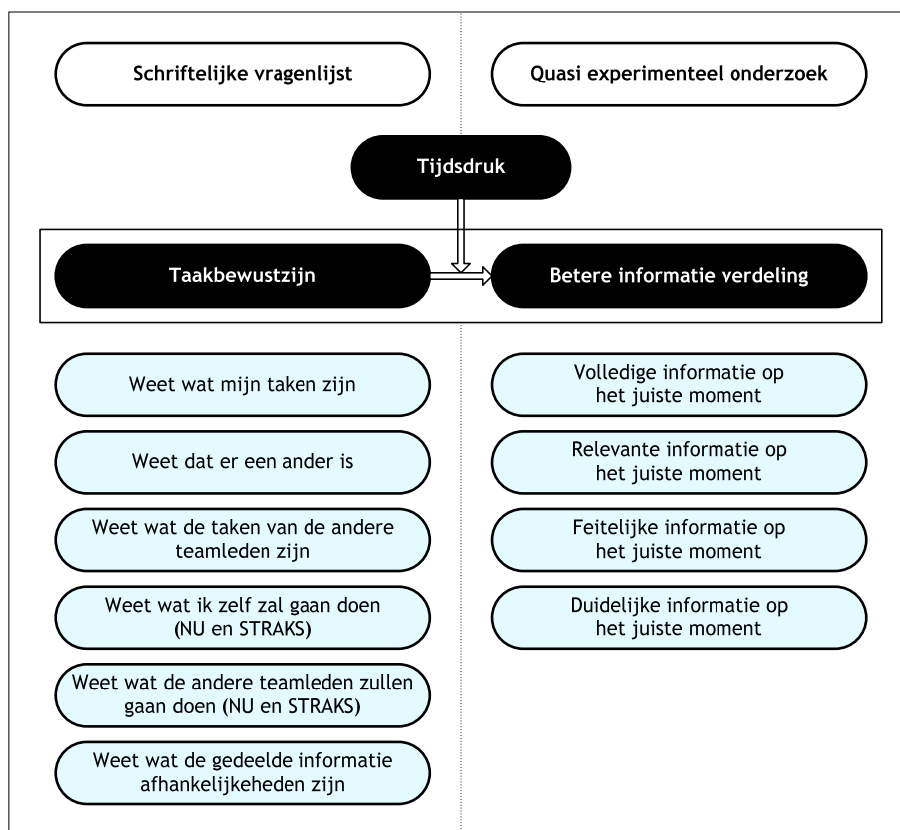


Figuur 3.6 Schematisch overzicht hypothese 9

3.2.3 Onderzoeksmethoden

De hypothesen worden onderzocht binnen een onderzoek. Dit onderzoek bestaat uit twee delen: een survey onderzoek (met als praktische toepassing een schriftelijke vragenlijst) en een quasi experimenteel onderzoek. Met behulp van de survey onderzoek wordt onderzocht of de centralisten ‘taakbewust’ zijn. Het verdelen van informatie kan niet worden gemeten met behulp van een survey onderzoek; hiervoor is gekozen voor een quasi experimenteel onderzoek. Met behulp van de quasi experimenteel onderzoek wordt onderzocht of een hogere mate van taakbewustzijn leidt tot een betere informatieverdeling dan een lagere mate van taakbewustzijn. Binnen het quasi experimenteel onderzoek wordt gedifferentieerd met de factor tijdsdruk, waarbij gekeken wordt of ‘tijdsdruk’ mede van invloed is op de informatieverdeling door hoog- en laag taakbewuste centralisten.

De twee onderdelen binnen het onderzoek zijn direct na elkaar bij de proefpersonen afgenomen.



Figuur 3.7 Achtergrond onderzoeksmethoden

Zowel het survey onderzoek als het quasi experimenteel onderzoek is ontwikkeld met behulp van een tweetal experts binnen de veiligheidsregio MWB. Deze twee experts houden zich onder andere bezig met het opzetten van rampenoefeningen binnen de Veiligheidsregio MWB. Beide onderzoeksmethoden zijn ter proef afgenomen bij een viertal proefpersonen. Hierbij is aandacht geweest voor de factoren: ‘tijd’ (hoe lang doen de proefpersonen over de afname van beide onderzoeksmethoden) en ‘maakbaarheid’ (zijn beide onderzoeksmethoden: 1) duidelijk wat betreft terminologie en gebruikte zinsconstructie; 2) op niveau voor de centralisten; 3) foutloos). Op basis van de evaluatie van deze proefafnames is de algemene inleiding van de onderzoeksafname, evenals de inleiding van het quasi experimenteel onderzoek aangepast. Binnen de algemene inleiding is aandacht besteed aan verduidelijking van: 1) het doel van beide onderzoeksmethoden en 2) de meerwaarde van het onderzoek voor de centralisten. Uit de evaluatie van het quasi experimenteel onderzoek kwam naar voren dat de inleiding van het quasi experimenteel onderzoek meer duidelijkheid behoeft op het gebied van het gekozen scenario. De volgende twee punten zijn hierbij aan de inleiding van het quasi experimenteel onderzoek toegevoegd: 1) Details uit de oefening kunnen afwijken van de werkelijkheid. Het gaat om de beeldvorming; 2) Het scenario dat voor deze oefening geschreven is, kan afwijken van lokale procedures en afspraken. De aanpassingen naar aanleiding van de proefafnames hebben geresulteerd in de definitieve versies van beide onderzoeksmethoden.



Figuur 3.8 Onderzoeksmethoden

De inhoud van zowel het survey onderzoek als het quasi experimentele onderzoek is gebaseerd op een GMK+ situatie. De reden dat er voor een GMK+ situatie is gekozen is het feit dat er spraken moet zijn van multidisciplinaire samenwerking. Immers, in paragraaf 1.1.2 is de volgende omschrijving van het doel van het onderzoek gegeven:

Het **doel van dit onderzoek** is om vast te stellen wat de invloed van ‘taakbewustzijn’ is, op de multidisciplinaire samenwerking tussen de individuen van multidisciplinaire samenwerkende groepen. Zorgt een hogere mate van taakbewustzijn voor een betere informatieverdeling naar de juiste hulpverleningsdienst dan een lagere mate van taakbewustzijn?

De GMK+ heeft vooral de functie om het zware ongeval te isoleren van de dagdagelijkse werkzaamheden binnen de GMK. Binnen de GMK vervalt men onder tijdsdruk snel tot monodisciplinaire deelprocessen die overeenkomen met kleinschalige activiteiten (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007h, p7). De multidisciplinaire deelprocessen hebben vooral betrekking op de hoofdstructuur van de rampenbestrijding. Dit zijn;

- De beeldvorming over de aard en de omvang van de crisis, ramp of zwaar ongeval of de dreiging daarvan;
- De (besluitvorming over de) opschaling van de totale commando- en stafstructuur;
- De voortgangsbewaking van de opkomst na alarmering
- Het informatiemanagement en de communicatiestructuur

Door het snel overschakelen van de afhandeling van het grootschalige incident naar één centrale ruimte, creëert men een scheiding met de routinewerkzaamheden. De multidisciplinaire deelprocessen kunnen overzichtelijker worden afgehandeld en in een centrale ruimte (GMK+) worden bewaakt (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007h, p7).

Survey onderzoek

Doel

Het doel van het survey onderzoek is inzicht verwerven in het taakbewustzijn van de centralisten.

Keuzeverantwoording survey onderzoek

De keuze voor het gebruik van een survey onderzoek met als praktische toepassing een schriftelijke vragenlijst komt voort uit het feit dat een schriftelijke vragenlijst de aangewezen weg is om data te verzamelen over: attitudes; opinies; gevoelens;

gedachten; kennis; gedragsintenties en omstandigheden' (Baarda, De Goede & Kalmijn, 2007, p18). De antwoorden worden systematisch vastgelegd met behulp van vaste antwoordalternatieven en kunnen in een latere fase statistisch worden verwerkt.

Binnen deze masterthesis wordt met behulp van de schriftelijke vragenlijst data verzameld over: *'De kennis van de centralisten met betrekking tot (de uitvoering van) de taken van de centralisten tijdens de afhandeling van een zwaar ongeval binnen de GMK+'.*

De antwoordalternatieven in dit deel van de schriftelijke vragenlijst zijn:

- Meldkamer Politie
- Meldkamer Brandweer
- Meldkamer Ambulancezorg
- Geen van allen

Op basis van de antwoorden op de schriftelijke vragenlijst wordt geanalyseerd in welke mate de centralisten in staat zijn de taken toe te schrijven aan de juiste hulpverleningsdienst voor een inzet op maat. De eerste drie antwoordalternatieven representeren de drie meldkamerdisciplines die werkzaam zijn binnen de Gemeenschappelijke Meldkamer. De centralisten kunnen, door één of meer (= een combinatie van) meldkamerdisciplines aan te kruisen, aangeven op welke meldkamerdiscipline(s) de stellingen het meest van toepassing is, voor een inzet op maat. Ook wordt de mogelijkheid geboden om aan te geven dat niet één van de genoemde meldkamerdisciplines verantwoordelijk is voor de uitvoering van de beschreven taak. Hiermee dekken de antwoordalternatieven alle mogelijke antwoorden die de centralisten zouden kunnen geven.

Onder het kopje 'opbouw survey onderzoek' wordt de vragen/stellingen uit de schriftelijke vragenlijst verder toegelicht. In Bijlagen II zijn de vragenlijsten opgenomen.

Operationalisering belangrijkste begrippen met betrekking tot het survey onderzoek

De algemene onderzoeksvraag is op te splitsen in een vijftal kernbegrippen:

- Kernbegrip 1: De centralisten binnen de GMK

- Kernbegrip 2: Taakbewustzijn (hogere mate van taakbewustzijn en lagere mate van taakbewustzijn)
- Kernbegrip 3: Informatie
- Kernbegrip 4: Het verdelen van de informatie
- Kernbegrip 5: Het beter verdelen van de informatie

De kernbegrippen die van toepassing zijn op het survey onderzoek (kernbegrip 1 en 2) worden besproken binnen deze paragraaf. De kernbegrippen die van toepassing zijn op het quasi experimenteel onderzoek worden binnen de paragraaf ‘quasi experimenteel onderzoek’ toegelicht (kernbegrip 3, 4 en 5). Nadat ieder begrip is toegelicht, wordt uitgelegd hoe het begrip geoperationaliseerd wordt binnen het wetenschappelijke onderzoek dat in deze masterthesis beschreven wordt.

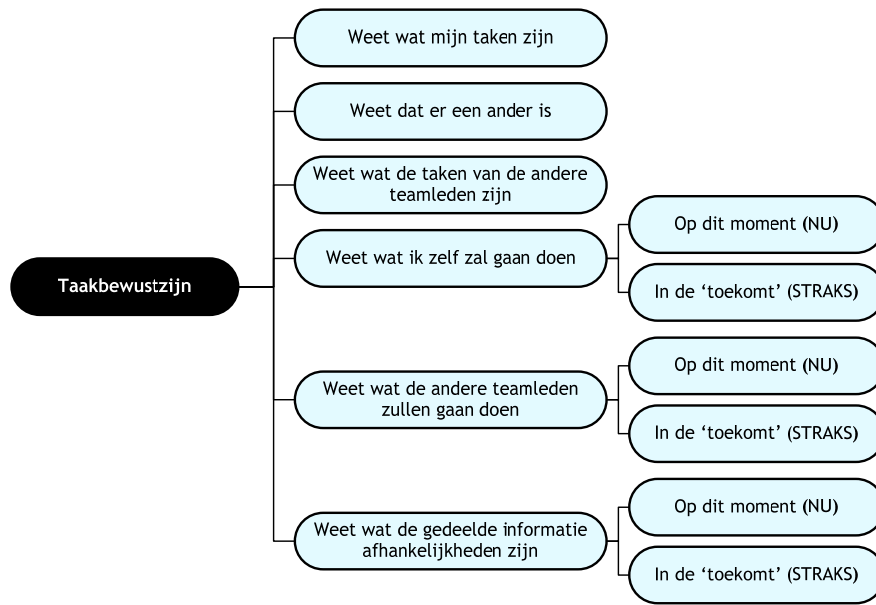
- ***Kernbegrip 1: De centralisten binnen de GMK***

De GMK wordt gevormd door de centralisten van drie meldkamerdisciplines, te weten politie (MKP), brandweer (MKB) en ambulancezorg (MKA). Deze centralisten vormen de eerste schakel in de veiligheidsketen bij vragen om spoedeisende hulp.

De centralisten zijn de ‘deelnemers’ aan de onderzoeksmethoden die binnen deze masterthesis beschreven worden.

- ***Kernbegrip 2: Taakbewustzijn (hogere mate van taakbewustzijn en lagere mate van taakbewustzijn)***

Binnen paragraaf 2.2.5 is het begrip ‘taakbewustzijn’ uiteengezet. Binnen deze paragraaf is naar voren gekomen dat taakbewustzijn wordt gevormd door een zestal principes, afgeleid van principes welke Endsley (1995a; 1995b) en Cannon-Bowers & Salas (2001) naar voren halen in hun onderzoek naar respectievelijk ‘situatiebewustzijn binnen complexe en dynamische situaties waarin menselijke beslissingen worden genomen’ en ‘gedeelde cognitie’. In figuur 3.9 zijn de zes principes van taakbewustzijn nogmaals geschematiseerd.



Figuur 3.9 De principes van taakbewustzijn

Het eerste en derde principe van taakbewustzijn.

Het eerste principe van taakbewustzijn (weten wat je eigen taken zijn) en derde principe van taakbewustzijn (weten wat de taken van de andere teamleden zijn) wordt getoetst binnen het survey onderzoek en wel binnen de vragen 8 tot en met vraag 12, aan de hand van:

- de drie kerntaken van de centralisten bij een zwaar ongeval: 1) aannemen van meldingen; 2) verwerken van meldingen en 3) ondersteuning Regionaal Coördinatie Centrum.
- De procesverantwoordelijkheid van de drie van de vier kerninstanties (zie tabel 3.1). Bij een zwaar ongeval zijn in totaal vier kerninstanties betrokken bij de afhandeling van het zware ongeval, te weten: de Gemeente; de Brandweer; De Geneeskundige Hulp bij Ongevallen en Rampen (verder afgekort tot GHOR) en de Politie. In het kader van het onderzoek wordt alleen gekeken naar de procesverantwoordelijkheden van de kerninstanties die door centralisten vertegenwoordigd worden binnen de GMK.

Tabel 3.1 Procesverantwoordelijkheid

Organisatie	Nr	Taken
Brandweer	1	Alarmering
	2	Bron- en effectbestrijding
	4	Waarschuwing van de bevolking
	9	Ontsmetten van mens en dier
	10	Ontsmetten van voertuigen en infrastructuur
	18	Waarnemen en meten
	20	Toegankelijk en begaanbaar maken, opruimen
	21	Verzorging logistiek rampbestrijdingspotentieel
	26	Verbindingen
GHOR	12	Openbare Gezondheidszorg bij Ongevallen en Rampen (OGOR)
	13	Geneeskundige hulpverlening bij Ongevallen en Rampen (somatisch)
	24	Psycho Sociale hulpverlening bij Ongevallen en Rampen (PSHOR)
Politie	5	Ontruimen en evacueren
	6	Afzetten en afschermen
	7	Verkeer regelen
	8	Handhaven van de rechtsorde
	16	Identificatie van overledenen
	19	Begidsen
	23	Strafrechtelijk onderzoek

Bij de totstandkoming van de stellingen is gekeken welke kerntaken van de centralisten er zijn binnen een GMK+ situatie. De drie kerntaken van de centralisten bij een zwaar ongeval vormen de kapstok, waaraan de stellingen binnen vraag 8 tot en met vraag 12 zijn opgehangen. Binnen de vragenlijst geven vraag 8 en 9 inzicht in de aanname van een melding (kerntaak 1): met vraag 8 wordt de kennis van de centralisten getoetst met betrekking tot de aanname van de melding. Vraag 9 richt zich op de registratie van de hulpvraag. Vraag 10 en 11 richten zich op de verwerking van een melding (kerntaak 2), waarbij vraag 10 ingaat op het uitvragen, de beoordeling van de melding en de hulptoewijzing. Vraag 11 gaat in op de uitgifte van de melding (alarmering; uitgifte; incident-begeleiding en hulpcoördinatie). De laatste vraag binnen de vragenlijst (vraag 12)

richt zich op de opschaling en gaat in op de incidentbegeleiding en de hulpcoördinatie (kerntaak 3).

Binnen elke stelling wordt een scenario geschetst dat van toepassing is op één van de drie kerninstanties in het veld tijdens een zwaar ongeval. Dit scenario is gebaseerd op de taken en procesverantwoordelijkheid die genoemd worden in tabel 3.1. en dient voor de centralist als indicatie voor de vraag ‘welke meldkamerdiscipline op basis van de inhoud van de stelling als eerste moet handelen voor een inzet op maat’. Dit kan de meldkamer zijn waarvoor de centralist zelf werkzaam is; één van de twee andere meldkamerdisciplines binnen de GMK of een combinatie van meerdere meldkamers. Voor het goed beantwoorden van de stellingen, zal de centralist inzicht moeten hebben in: 1) de taken van de centralisten binnen de meldkamerdisciplines waarvoor hij of zij zelf werkzaam is, maar ook inzicht in 2) de taken van de centralisten van de overige twee meldkamerdisciplines.

Voorbeeldvragen

De centralisten dienen aan te geven welke meldkamerdiscipline(s) op basis van de binnenkomende informatie als eerste moeten handelen.

Vraag 8

Het eerste contact met een melder van een melding met betrekking tot een verkeersopstopping en kleine botsingen op een kruising net buiten de stad als gevolg van de jaarlijkse Tilburgse kermis.

Vraag 9

Het vastleggen van een hulpvraag in GMS met betrekking tot psychische hulpverlening aan slachtoffers na een vliegtuigcrash.

Vraag 10

Prioriteitswaarde (PRIO) geven aan de hulpverleningsinzet met betrekking een ongeval met gevaarlijke stoffen.

Vraag 11

Contact opnemen met ziekenhuizen in de omgeving en navragen hoeveel capaciteit ze hebben om zwaar gewonden te behandelen.

Vraag 12

Opdrachten die worden doorgegeven door de Hoofd Officier van Dienst binnen het ROT, met betrekking tot de hulpverleningsinzet, uitvoeren.

Het tweede principe van taakbewustzijn.

Het tweede principe van taakbewustzijn 'weet dat er een ander is' (zie figuur 3.9) wordt niet getoetst binnen de onderzoeksmethoden die in deze masterthesis beschreven wordt. De reden dat dit principe achterwegen is gelaten is het feit dat wordt aangenomen dat de centralisten op de hoogte zijn welke andere twee meldkamerdisciplines een rol spelen in het hulpverleningsproces. De drie meldkamerdisciplines zitten zowel binnen de GMK, als binnen de GMK+ fysiek samen in één ruimte en staan door middel van de systemen GMS en C2000 met elkaar in verbinding.

Het vierde, vijfde en zesde principe van taakbewustzijn.

Het vierde, vijfde en zesde principe van taakbewustzijn (4^e: weet wat hij of zij 'NU' en 'STRAKS' gaat doen; 5^e: weet wat het andere teamlid/de andere teamleden 'NU' en 'STRAKS' gaat doen/ zullen gaan doen en 6^e: weet wat de gedeelde informatieafhankelijkheden zijn) worden niet getoetst binnen de schriftelijke vragenlijst, zoals dat is gebeurt met het eerste en derde principe van taakbewustzijn. De principes zitten wel verweven in de stellingen met betrekking tot de informatiebehoefte van de centralisten (vraag 13 tot en met vraag 31). Dit komt voort uit de aanname dat taakbewustzijn leidt tot inzicht in de informatiebehoefte van de centralisten. Wanneer de centralist weet welke taken alle teamleden 'NU' en 'STRAKS' zullen uitvoeren (principes 4 en 5 van taakbewustzijn), dan heeft hij of zij ook inzicht in de informatiebehoefte van alle teamleden voor een inzet op maat is het aannemelijk dat de centralist beseft wat de waarde van gedeelde informatieafhankelijkheid onder de teamleden is voor een inzet op maat (principe 6 van taakbewustzijn).

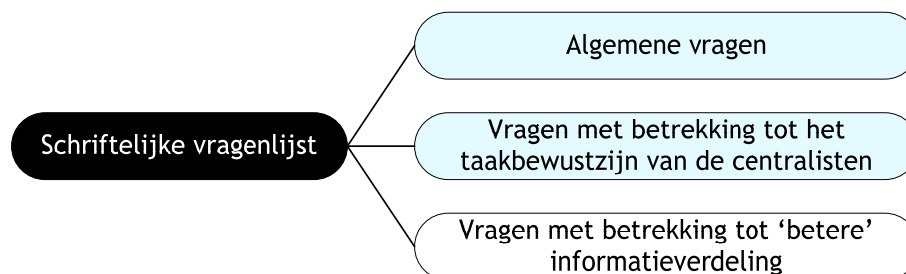
De vragen en de resultaten met betrekking tot de informatiebehoefte van de centralisten worden apart toegelicht in de bijlagen. De resultaten zijn niet relevant voor het beantwoorden van de algemene onderzoeksvraag, maar ze geven wel informatie die voor de de GMK van waarde kan zijn. Dit is de reden dat de resultaten zijn opgenomen in bijlage V.

Opbouw survey onderzoek

De vragen en stellingen binnen de schriftelijke vragenlijst zijn opgesteld op basis van de drie criteria waaraan enquêtevragen volgens Baarda et al (2007) moeten voldoen. De vragen en stellingen moeten: 1) concreet zijn; 2) goed te beantwoorden zijn en 3) neutraal zijn.

Voor elke meldkamerdiscipline is een aparte vragenlijst opgesteld. De drie vragenlijsten bevatten dezelfde vragen en stellingen. De vragen en stellingen met betrekking tot de eigen discipline zijn in de 'ik-vorm' opgesteld. Het doel van deze aparte vragenlijsten is het vergroten van de betrokkenheid van de centralist bij de gegeven stellingen.

De schriftelijke vragenlijst bestaat uit drie onderdelen. Zoals eerder is aangegeven, wordt het onderdeel met betrekking tot de informatiebehoefte apart van de overige twee onderdelen besproken. De resultaten met betrekking tot de informatiebehoefte zijn toegevoegd in bijlage V. In figuur 3.10 zijn de drie onderdelen waaruit de schriftelijke vragenlijst is opgebouwd geschematiseerd. Het onderdeel met betrekking tot de informatiebehoefte van de centralisten is vanwege de irrelevantie voor het beantwoorden van de algemene onderzoeksvraag wit gelaten.



Figuur 3.10: Algemene opbouw schriftelijke vragenlijst

❖ **Algemene / neutrale vragen**

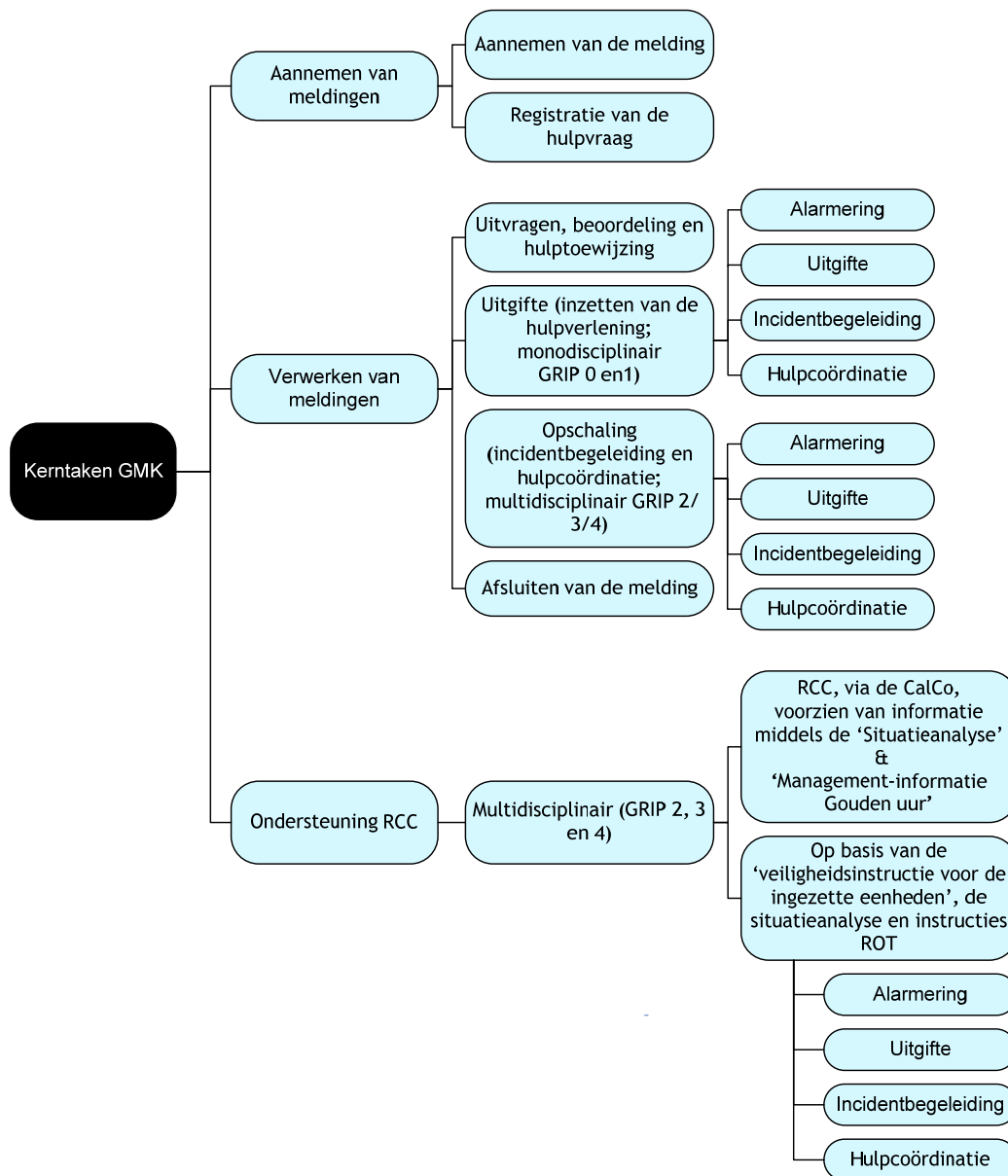
De schriftelijke vragenlijst begint met een zevental algemene, neutrale vragen. Dit heeft als doel: 1) ‘het ijs breken’ en de centralist laten wennen aan de enquête (Baarda et al., 2007) en 2) het verzamelen van demografische gegevens over de centralisten. Naast vragen met betrekking tot geslacht, leeftijd en werkgebied, worden twee vragen gesteld met betrekking tot de werk- en oefenervaring van de centralisten binnen een GMK+ situatie. De algemene vragen met betrekking tot werk- en oefenervaring, bieden de mogelijkheid om te onderzoeken of de genoemde factoren van invloed zijn op het taakbewustzijn van een centralist. Naar verwachting zullen centralisten met meer werk- en oefenervaring in het bezit zijn van een hogere mate van taakbewustzijn dan centralisten met minder werk- en oefenervaring.

Na de algemene vragen, richten de vragen zich op ‘het taakbewustzijn van de centralisten’.

❖ **Het taakbewustzijn van de centralisten**

Het taakbewustzijn van de centralisten met betrekking tot het eerste principe (*weet wat mijn eigen taken zijn*) en de derde principe (*weet wat de taken van de andere teamleden zijn*) van taakbewustzijn wordt gemeten met behulp van een aantal stellingen binnen vraag 8 tot en met vraag 12 van de schriftelijke vragenlijst. De stellingen opgebouwd op basis van de volgende theorie en literatuur:

- De principes van taakbewustzijn (figuur 3.9).
- De drie kerntaken van de centralisten binnen een GMK+ situatie:
 1. Aannemen van meldingen
 2. Verwerken van meldingen
 3. Ondersteuning Regionaal Coördinatie CentrumIn figuur 3.11 zijn de drie kerntaken geschematiseerd.
- Procesverantwoordelijkheid van drie van de vier kerninstanties (zie tabel 3.1).



Figuur 3.11: De kerntaken van de GMK

Bij de totstandkoming van de stellingen is gekeken welke kerntaken van de centralisten er zijn binnen een GMK+ situatie. De drie kerntaken van de centralisten bij een zwaar ongeval vormen de kapstok, waaraan de stellingen binnen vraag 8 tot en met vraag 12 zijn opgehangen. Binnen de vragenlijst geven vraag 8 en 9 inzicht in de aanname van een melding (kerntaak 1): met vraag 8 wordt de kennis van de centralisten getoetst met betrekking tot de aanname van de melding. Vraag 9 richt zich op de registratie van de hulpvraag. Vraag 10 en 11 richten zich op de verwerking

van een melding (kerntaak 2), waarbij vraag 10 ingaat op het uitvragen, de beoordeling van de melding en de hulptoewijzing. Vraag 11 gaat in op de uitgifte van de melding (alarmering; uitgifte; incidentbegeleiding en hulpcoördinatie). De laatste vraag binnen de vragenlijst (vraag 12) richt zich op de opschaling en gaat in op de incidentbegeleiding en de hulpcoördinatie (kerntaak 3).

Binnen elke stelling wordt een scenario geschetst dat van toepassing is op één van de drie kerninstanties in het veld tijdens een zwaar ongeval. Dit scenario is gebaseerd op de taken en procesverantwoordelijkheid die genoemd worden in tabel 3.1. en dient voor de centralist als indicatie voor de vraag ‘welke meldkamerdiscipline op basis van de inhoud van de stelling als eerste moet handelen voor een inzet op maat’. Dit kan de meldkamer zijn waarvoor de centralist zelf werkzaam is; één van de twee andere meldkamerdisciplines binnen de GMK of een combinatie van meerdere meldkamers. Voor het goed beantwoorden van de stellingen, zal de centralist inzicht moeten hebben in: 1) de taken van de centralisten binnen de meldkamerdisciplines waarvoor hij of zij zelf werkzaam is, maar ook inzicht in 2) de taken van de centralisten van de overige twee meldkamerdisciplines.

1. Aannemen van meldingen: kerntaak 1 (vraag 8 en 9)

Onder de *aanname van meldingen* vallen de volgende twee taken:

- Aannemen van de melding (vraag 8)
- Registratie van de hulpvraag (vraag 9)

Aannemen van de melding (vraag 8)

De meldingen worden doorverbonden vanuit de GMK. De GMK dient als filter voor de GMK+. Dit betekent dat de centralisten binnen de GMK alle meldingen die binnenkomen met betrekking tot een zwaar ongeval filteren. De meeste meldingen zullen binnen de GMK blijven. De melder zal worden mede gedeeld dat de hulpdiensten onderweg zijn of reeds bezig zijn met de hulpverlening op de plaats van het zware ongeval. Het is mogelijk dat een melder cruciale nieuwe informatie heeft. Deze meldingen worden doorverbonden naar de GMK+.

Vraag 8 (met betrekking tot het aannemen van de melding)

- a) Het eerste contact met een melder van een melding met betrekking tot een verkeersopstopping en kleine botsingen op een kruising net buiten de stad als gevolg van de jaarlijkse Tilburgse kermis.
- b) Het eerste contact met een melder van een melding met betrekking tot heftige rookontwikkeling aan de kant van de A58.
- c) Het eerste contact met een melder van een melding met betrekking tot slachtoffers die brandwonden hebben opgelopen door vrijgekomen stoom tijdens het leggen van asfalt op de snelweg.
- d) Het eerste contact hebben met een melder van een meldingen met betrekking tot een schietpartij in de binnenstad met mogelijke dodelijke slachtoffers.
- e) Het eerste contact met een melder van een melding met betrekking tot meerdere slachtoffers met ademhalingsproblemen in een bejaardentehuis.
- f) Het eerste contact met een melder van een melding met betrekking tot vrijgekomen gassen in de buurt van een vol voetbalstadion.

Registratie van de hulpvraag (vraag 9)

De registratie van de hulpvraag vindt plaats in het systeem GMS. Binnen dit systeem legt de centralist informatie vast naar aanleiding van het uitvragen van de melder. Wanneer er sprake is van een multidisciplinaire inzet, wordt deze informatie, met behulp van GMS, gedeeld met de andere betrokken meldkamerdiscipline(s).

Vraag 9 (met betrekking tot de registratie van de hulpvraag)

- a) Het vastleggen van een hulpvraag in GMS met betrekking tot psychische hulpverlening aan slachtoffers na een vliegtuigcrash.
- b) Het vastleggen van een hulpvraag in GMS met betrekking tot het toegankelijk maken van een weg na een aardverschuiving.
- c) Het vastleggen van een hulpvraag in GMS met betrekking tot ontsmetting van mensen en voertuigen na een incident waar gassen zijn vrijgekomen.
- d) Het vastleggen van een hulpvraag in GMS met betrekking tot het ontruimen van een gebouw naar aanleiding van een bommelding.
- e) Het vastleggen van een hulpvraag in GMS met betrekking tot letsel dat de slachtoffers hebben.
- f) Het vastleggen van een hulpvraag in GMS met betrekking tot het vinden van een lijk.

De taken die aan bod komen binnen vraag 8 en 9 zijn van toepassing op slechts één meldkamerdiscipline.

2. Verwerken van een melding: kerntaak 2 (vraag 10 en 11)

Uit figuur 3.10 is af te lezen dat onder de kerntaak het ‘verwerken van meldingen’ de volgende taken en subtaken vallen:

- Uitvragen, beoordeling en hulptoewijzing
- Uitgifte (monodisciplinair: GRIP 0 en 1)
 - o Subtaken: Alarmering
 - Uitgifte
 - Incidentbegeleiding
 - Hulpcoördinatie
- Opschaling (multidisciplinair: GRIP 2, 3 en 4)
 - o Subtaken: Alarmering
 - Uitgifte
 - Incidentbegeleiding
 - Hulpcoördinatie
- Afsluiten van een melding

Uitvragen, beoordeling en hulptoewijzing (vraag 10)

Vraag 10 richt zich op: uitvragen, beoordeling & hulptoewijzing.

Vraag 10 (met betrekking tot uitvragen, beoordeling & hulptoewijzing)

- a) Vragen aan de melder wat de locatie is waar de overval heeft plaatsgevonden.
- b) Prioriteitswaarde (PRIO) geven aan de hulpverleningsinzet met betrekking een ongeval met gevaarlijke stoffen.
- c) Bepalen hoeveel hulpverleningsvoertuigen naar de plaats van het incident worden gestuurd, om hulp te verlenen aan de grote hoeveelheid slachtoffers met ademhalingsproblemen.
- d) Prioriteitswaarde (PRIO) geven aan de hulpverleningsinzet met betrekking tot slachtoffers met zwaar hersenletsel.
- e) Vragen aan de melder wat het adres is, waar de brand is.
- f) Bepalen hoeveel hulpverleningsvoertuigen naar de plaats van de incident gestuurd moeten worden, om het verkeer te regelen.
- g) Vragen aan de melder wat de locatie is van de slachtoffers met ademhalingsproblemen.
- h) Prioriteitswaarde (PRIO) geven aan de hulpverleningsinzet met betrekking tot een ramkraak.
- i) Bepalen hoeveel hulpverleningsvoertuigen naar de plaats van de incident gestuurd moeten worden, om het met water ondergelopen gebouw weer vrij en toegankelijk te maken.

Alarmering en uitgifte; incidentbegeleiding en hulpcoördinatie (vraag 11)

Vraag 11 richt zich op de processen die doorlopen worden bij multidisciplinaire opschaling, te weten: alarmering en uitgifte; incidentbegeleiding en hulpcoördinatie.

Vraag 11 (met betrekking tot alarmering en uitgifte; incidentbegeleiding en hulpcoördinatie)

- a) Bekijken welke eigen hulpverleningsvoertuigen in de regio, inzetbaar zijn.
- b) Bepalen welk inzetbare hulpverleningsvoertuig ingezet wordt.
- c) Contact opnemen met het inzetbare hulpverleningsvoertuigen.
- d) Het inzetbare hulpverleningsvoertuigen opdracht geven naar het incident te gaan.
- e) Informeren van het personeel op het hulpverleningsvoertuig, over de stand van zaken op de plaats van het zware ongeval/de ramp.
- f) Begeleiden van de aanrijdende hulpverleningsvoertuigen op basis van de veiligheidsinstructie voor de ingezette eenheden.
- g) Begeleiden van de aanrijdende hulpverleningsvoertuigen op basis van de situatieanalyse voor de ingezette eenheden.
- h) Contact opnemen met ziekenhuizen in de omgeving en navragen hoeveel capaciteit ze hebben om zwaar gewonden te behandelen.
- i) Opdracht geven naar welk ziekenhuis er gereden kan worden met het slachtoffer

De taken die aan bod komen binnen vraag 10 zijn van toepassing op slechts één meldkamerdiscipline. Dit geldt ook voor de laatste twee taken binnen vraag 11. De overige taken binnen vraag 11 zijn echter van toepassing op alle drie de meldkamerdisciplines.

3. *Ondersteuning Regionaal Coördinatie Centrum (verder afgekort tot RCC): kerntaak 3 (vraag 12)*

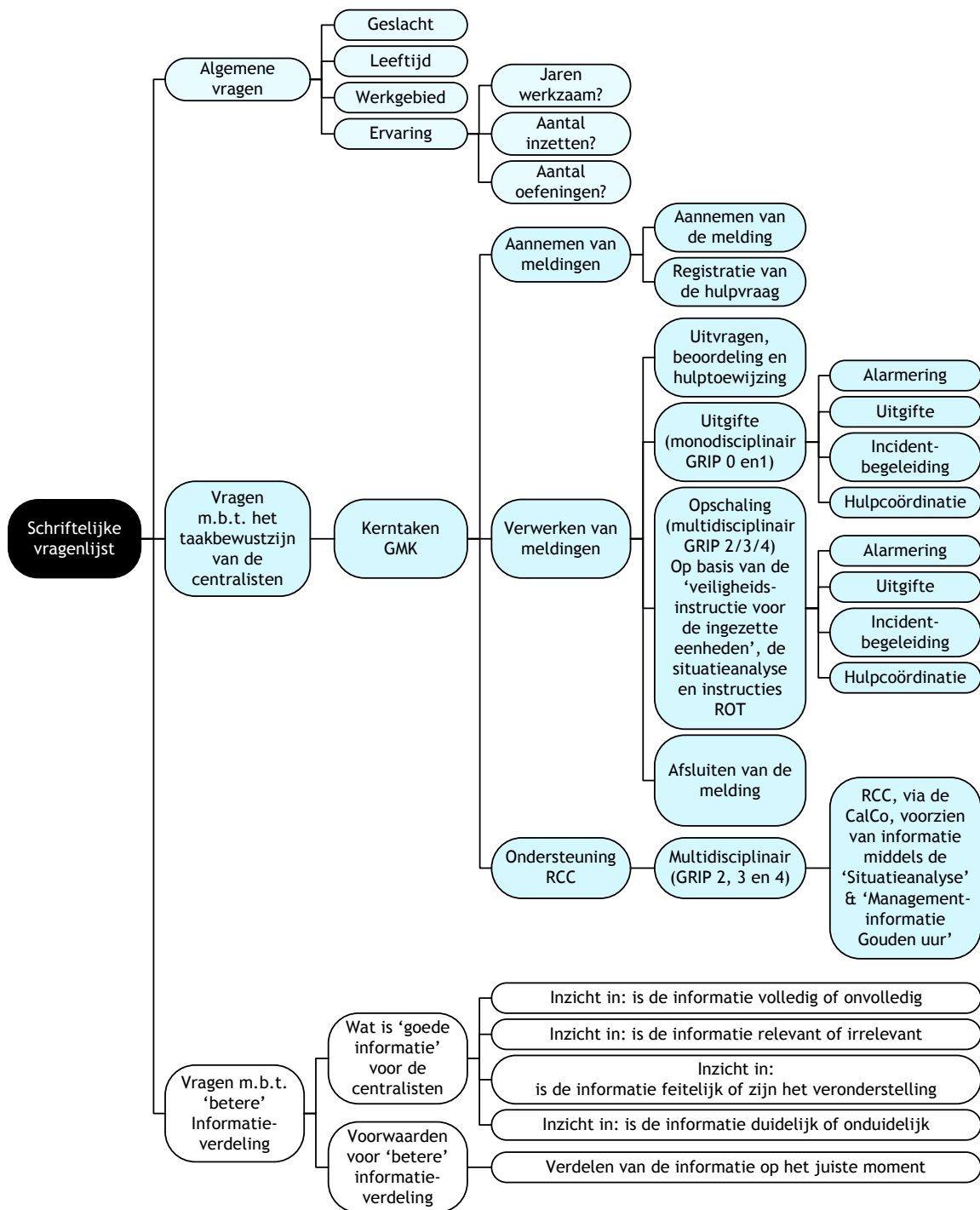
Onder de ondersteuning van het RCC vallen taken als: 1) het afgeven situatierapporten; 2) het delen van informatie met leidinggevenden binnen het ROT en 3) het uitvoeren van opdrachten die doorgegeven worden door de leidinggevenden binnen het ROT. De taken die binnen vraag 12 aan bod komen, hebben betrekking op één van de drie meldkamerdiscipline.

Binnen vraag 12 worden een aantal begrippen en afkortingen gehanteerd. Een omschrijving van deze begrippen en afkortingen is terug te vinden in de lijst van begrippen en afkortingen in bijlage I.

Vraag 12 (met betrekking tot de ondersteuning van het RCC)

- a) Afgeven monodisciplinair Sitrap-Politie voor samenstellen multidisciplinair Sitrap.
- b) Afgeven monodisciplinair Sitrap-Brandweer voor samenstellen multidisciplinair Sitrap.
- c) Afgeven monodisciplinair Sitrap-Ambulancezorg voor samenstellen multidisciplinair Sitrap
- d) Opdrachten die worden doorgegeven door de Hoofd Officier van Dienst binnen het ROT, met betrekking tot de hulpverleningsinzet, uitvoeren.
- e) Opdrachten die worden doorgegeven door het Hoofd sectie GHOR binnen het ROT, met betrekking tot de hulpverleningsinzet, uitvoeren.
- f) Opdrachten die worden doorgegeven door de Algemeen Commandant binnen het ROT, met betrekking tot de hulpverleningsinzet, uitvoeren.
- g) Cruciale nieuwe informatie die binnenkomt via meldingen, delen met het Hoofd sectie GHOR binnen het ROT.
- h) Cruciale nieuwe informatie die binnenkomt via meldingen, delen met de Algemeen Commandant binnen het ROT.
- i) Cruciale nieuwe informatie die binnenkomt via meldingen, delen met de Hoofd Officier van Dienst

In figuur 3.12 is een gedetailleerder opzet van de schriftelijke vragenlijst weergegeven. Het deel met betrekking tot de informatiebehoefte van de centralisten is wit gekleurd.



Figuur 3.12: Gedetailleerde opbouw schriftelijke vragenlijst

Validiteit survey onderzoek

Doordat mensen zich soms niet bewust zijn van (de motieven voor) hun gedrag, is de verkregen informatie niet altijd valide (Baarda et al., 2007). De interne validiteit van het survey onderzoek wordt gewaarborgd door concrete/feitelijke vragen te stellen die samen hetzelfde concept meten, in het geval van dit survey onderzoek is dat het taakbewustzijn van de centralisten.

De interne validiteit van het survey onderzoek is gewaarborgd door het feit dat deze is ontwikkeld in samenwerking met twee een tweetal experts binnen de veiligheidsregio MWB. Deze twee experts houden zich onder andere bezig met het opzetten van rampenoefeningen binnen de Veiligheidsregio MWB.

Doordat mensen zich soms laten leiden door de omstandigheden waarin ze op dat moment verkeren, zijn hun antwoorden niet altijd betrouwbaar (Baarda et al., 2007). Dit wordt in het survey onderzoek ondervangen door vragen op te stellen naar aanleiding van gegeven voorbeelden.

Naast het selectieve geheugen vormt ook sociale wenselijkheid een mogelijk probleem bij survey onderzoeken (Baarda et al., 2007). Dit wordt zoveel mogelijk beperkt door aan de centralisten aan te geven dat: 1) alle ingevulde schriftelijke vragenlijsten anoniem verwerkt worden, waarbij door derden (bijvoorbeeld de werkgever) niet te achterhalen is, wie welke antwoorden heeft gegeven op de vragen, en 2) het gaat niet om goede of foute antwoorden; alle antwoorden zijn goed. Het gaat om de mening van de centralisten.

Normmodel taakbewustzijn

Voor het taakbewustzijn is een normmodel opgesteld. Hiervoor is aan alle antwoordmogelijkheden een waarde toegekend. De keuze voor de juiste meldkamer heeft de waarde '0' gekregen. De centralist heeft hierbij gekozen voor de meldkamer op wie de taak het meest van toepassing is; de meldkamer die, op basis van de taken van de kerninstanties, in eerste instantie ingezet dient te worden. Wanneer de centralist de juiste meldkamer in combinatie met een andere geschikte meldkamer heeft gekozen, dan heeft hij of zij de waardering '1' voor dit antwoord gekregen. Met 'een andere geschikte meldkamer' wordt een meldkamer bedoeld die gezien het

scenario en de regels en gemaakte afspraken binnen de GMK MWB met betrekking tot de inzet, als tweede hulpverleningsdisciplines een inzet zal doen. De waardering '2' wordt toegekend aan een combinatie van de juiste meldkamer met een minder geschikte meldkamer. Een onjuiste meldkamerkeuze resulteert in de waardering '3'. Indien een centralist zeer taakbewust is (een hoge mate van taakbewustzijn heeft), zal zijn of haar score 0 zijn. Hoe verder de score van de centralist afwijkt van de waarde 0, hoe minder taakbewust hij of zij is (hoe lager de mate van het taakbewustzijn).

Analyses schriftelijke vragenlijst

Met behulp van een ANOVA met Bonferroni post hoc test wordt getoetst of de meldkamerdisciplines waarvoor de centralist werkzaam is, van invloed is op het taakbewustzijn (H1). Met behulp van regressieanalyses wordt getoetst of het aantal GMK+ meldkameroefeningen en het aantal GMK+ inzetten van invloed is op het taakbewustzijn (H2 en H3).

Quasi experimenteel onderzoek

Doel

Het doel van het quasi experimenteel onderzoek is inzicht verwerven in de informatie-verdeling door de centralisten.

Keuzeverantwoording quasi experimenteel onderzoek

De keuze voor het gebruik van een quasi experimenteel onderzoek komt voort uit het feit dat quasi experimenteel onderzoek de onderzoeker in staat stelt effecten vast te stellen tussen twee of meer variabelen, binnen een onderzoekssetting, waarbij niet alle variabelen controleerbaar zijn.

In het geval van het onderzoek dat in deze masterthesis beschreven wordt bestaat het quasi experimenteel onderzoek uit een case waarmee de onderzocht wordt of de centralisten in staat zijn binnenkomende informatie te verdelen naar de juiste hulpverleningsdienst (de meldkamerdiscipline op wie de informatie het meest van toepassing is voor een inzet op maat) op basis van het scenariooverloop. Aangenomen wordt dat centralisten met een hogere mate van taakbewustzijn (dit wordt vastgesteld

met behulp van de schriftelijke vragenlijst) beter in staat zijn de informatie naar de juiste meldkamerdiscipline(s) te verdelen, dan centralisten met een lagere mate van taakbewustzijn. Met behulp van de antwoorden van de centralisten binnen de quasi experimenteel onderzoek kan de mate van dit effect (de invloed van taakbewustzijn op de informatieverdeling) worden vastgesteld.

De quasi experimenteel onderzoek wordt niet afgenomen in een gecontroleerde setting, welke overeenkomt met een werkelijke GMK+ situatie. Organisatorisch is dat voor het onderzoek dat in deze masterthesis beschreven wordt niet te realiseren. Dit heeft tot gevolg dat niet alle variabelen die het onderzoek beïnvloeden, controleerbaar zijn en te meten zijn.

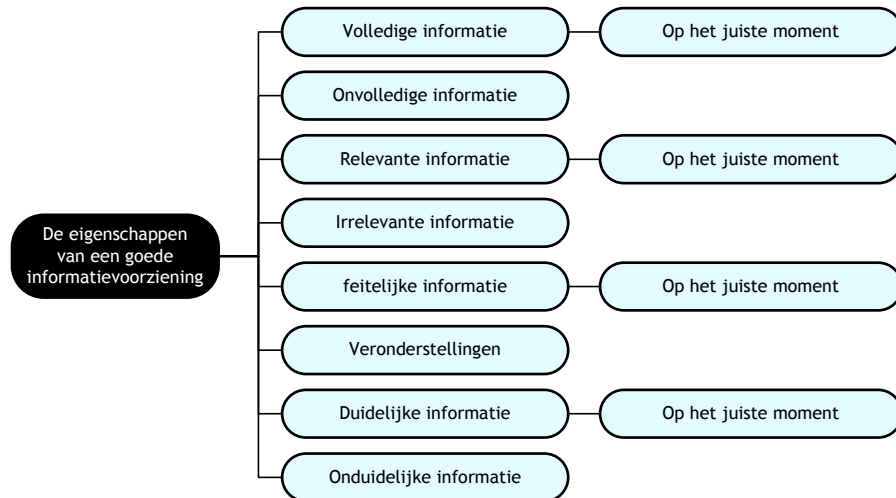
Operationalisering belangrijkste begrippen met betrekking tot het quasi experimenteel onderzoek.

- **Kernbegrip 3: Informatie**

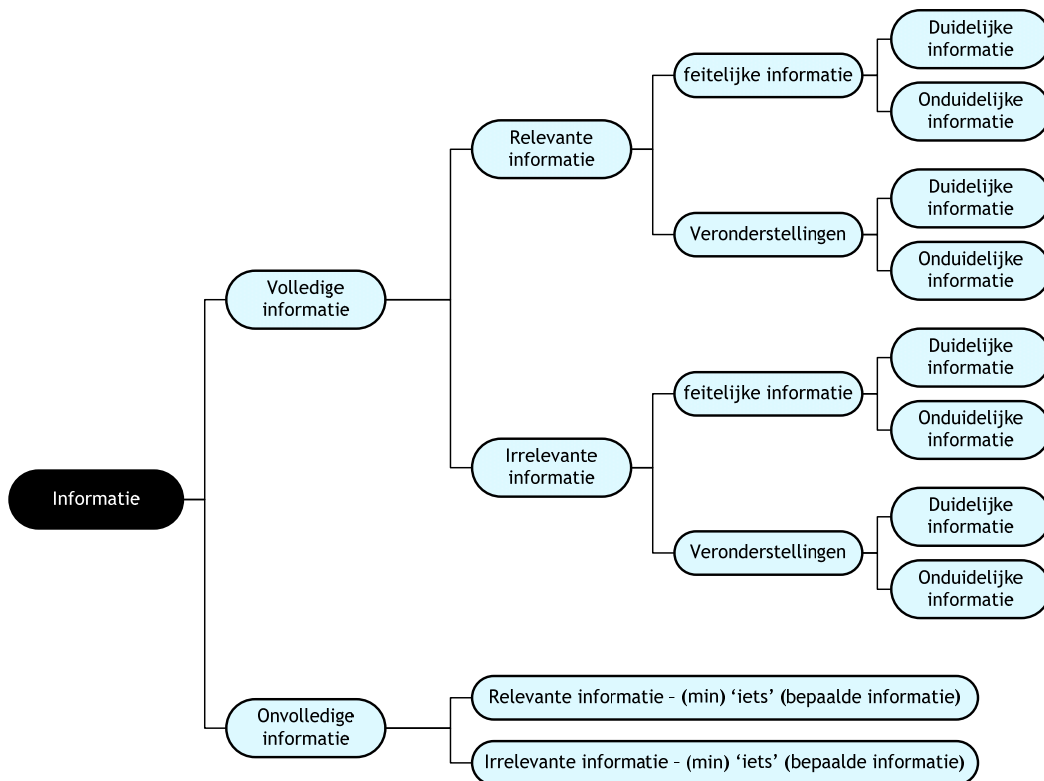
In paragraaf 2.2.7 is aangegeven dat de centralist, om inzicht te verwerven in de hulpbehoefte bij een zwaar ongeval, protocolmatig een aantal zaken uitvraagt, met als functie: (1) het verzamelen van achtergrondinformatie, voor een inzet opmaat; (2) het kunnen doorgeven van betere informatie aan de in te zetten eenheden zodat deze zich (beter) kunnen voorbereiden op de situatie die ze zullen aantreffen; (3) het scheppen van een beeld, waardoor de centralist kan anticiperen op een snellere hulpverlening door het waarschuwen van aanvullende hulpverlening (Projectbureau Samenspraak, 2007, p. 19). De centralist verzamelt informatie met betrekking tot het te verwachten aantal slachtoffers (gewonden, ontheemden en anderszins gedupeerden); de omvang van brandbestrijdings- en reddingsoperaties; de indicaties met betrekking tot de aard en omvang van politie-activiteiten en de indicaties met betrekking tot de aard en omvang van geneeskundige hulpverleningsactiviteiten (AVD-SAVE-NivU-Nibra, 2001). Informatievoorziening speelt een belangrijke rol in het verkrijgen van inzicht in de hulpbehoefte bij een zwaar ongeval.

Een goede informatie voorziening bestaat uit een aantal eigenschappen. Deze eigenschappen zijn in paragraaf 2.2.7 toegelicht en met elkaar in verband

gebracht. In figuur 3.13 zijn de eigenschappen van een goede informatievoorziening geschematiseerd. Figuur 3.14 laat de samenhang tussen de eigenschappen van een goede informatievoorziening zien.



Figuur 3.13 De eigenschappen van een goede informatievoorziening



Figuur 3.14 Samenhang eigenschappen goede informatievoorziening

Binnen het quasi experimenteel onderzoek wordt ingegaan op de eigenschap 'relevante informatie'. De centralisten krijgen informatiestromen te verwerken. Deze informatiestromen bevatten informatie die relevant is voor één of meer meldkamerdisciplines. De vraag is hoe goed de centralisten in staat zijn de relevantie van de informatie te beoordelen voor zowel de meldkamerdiscipline waarvoor ze zelf werkzaam zijn, als de andere twee meldkamerdisciplines. De centralisten moeten bepalen voor welke meldkamerdiscipline de informatie het meest relevant is, voor een inzet op maat. Onder het volgende kernbegrip, kernbegrip 4, wordt dieper ingegaan op het verdelen van informatie.

- **Kernbegrip 4: Informatie verdelen**

Wanneer zich een zwaar ongeval voordoet, krijgt de meldkamer in korte tijd veel informatie te verwerken. Deze informatie komt binnen door middel van meldingen en moet in korte tijd geïnterpreteerd, geanalyseerd en verwerkt worden. De centralist oordeelt of de informatie volledig of onvolledig is; bekijkt voor welke meldkamerdiscipline de binnengekomen informatie van waarde is en geeft de binnengekomen informatie door aan (verdelen naar) de meest geschikte meldkamerdiscipline(s) voor een inzet op maat.

Binnen het quasi experimenteel onderzoek vindt het onderzoek plaats aan de hand van een case. Het scenario van de case beschrijft een zwaar ongeval waarbij alle drie de hulpverleningsdiensten worden ingezet voor de afhandeling van het zware ongeval. Aan de hand van het scenario van de case zijn korte informatiestromen opgesteld. Deze informatiestromen bevatten informatie die op basis van het gekozen scenario zouden kunnen binnenkomen bij een meldkamercentralist via: 1) binnekomende meldingen of 2) opdrachten vanuit het ROT. Van wie de informatie afkomstig is, wordt tijdens de oefening niet vermeld. Met behulp van een PowerPoint presentatie worden de informatiestromen visueel op een scherm aan de centralisten gepresenteerd. Tegelijkertijd met het verschijnen van de informatiestromen op het scherm, worden de informatiestromen uitgesproken. Aan de centralisten wordt gevraagd de informatie uit de informatiestromen toe te wijzen aan de meldkamerdiscipline voor wie, op basis van het scenarioverloop, de informatie in eerste instantie van belang is, voor een inzet op maat. Met 'in eerste instantie', wordt de meldkamer bedoeld waar de informatie het meest

betrekking op heeft. Hierbij is het van belang dat de centralisten uitgaan van het feit wie er in de basis (vanuit de taakverdeling kerninstanties) verantwoordelijk is voor een bepaalde taak.

- **Kernbegrip 5: Beter verdelen van de informatie**

Taakbewustzijn heeft betrekking op het zich bewustzijn van de taken die door alle teamleden worden uitgevoerd. Het ligt in de lijn der verwachting dat centralisten met een hogere mate van taakbewustzijn, beter in staat zijn de waarde van informatie voor zichzelf en voor de ander in te schatten dan centralisten met een lagere mate van taakbewustzijn. Dit heeft tot gevolg dat centralisten met een hogere mate van taakbewustzijn beter in staat zijn binnenkomende informatie te verdelen naar de juiste hulpverleningsdienst voor een inzet op maat, dan centralisten met een lagere mate van taakbewustzijn.

Om te bepalen hoe goed de centralisten de informatie binnen het quasi experimenteel onderzoek verdelen, is wederom een normmodel opgesteld. Hiervoor is aan alle antwoordmogelijkheden een waarde toegekend. De keuze voor de juiste meldkamer heeft de waarde '0' gekregen. De centralist heeft hierbij gekozen voor de meldkamer op wie het informatiefragment het meest van toepassing is, voor een inzet op maat. Wanneer de centralist de juiste meldkamer in combinatie met een andere geschikte meldkamer heeft gekozen, dan heeft hij of zij de waardering '1' voor dit antwoord gekregen. Met 'een andere geschikte meldkamer' wordt een meldkamer bedoeld die gezien het scenario en de regels en gemaakte afspraken binnen de GMK MWB met betrekking tot de inzet, als tweede hulpverleningsdisciplines een inzet zal doen. De waardering '2' wordt toegekend aan een combinatie van de juiste meldkamer met een minder geschikte meldkamer. Een onjuiste meldkamerkeuze resulteert in de waardering '3'.

Indien een centralist de informatiefragmenten toekent aan de meldkamer, voor wie de informatie in eerste instantie het meest van belang is voor een inzet op maat, zal zijn of haar score 0 zijn. Hoe verder de score van de centralist afwijkt van de waarde 0, hoe minder goed hij of zij de informatiefragmenten verdeelt naar de meest geschikte meldkamer.

Naast de genoemde vijf kernbegrippen, gebaseerd op de algemene onderzoeksvraag, is er nog een zesde kernbegrip dat onder de aandacht wordt gebracht binnen deze paragraaf: de factor ‘tijdsdruk’. Deze factor wordt meegenomen binnen het onderzoek. Aanleiding hiertoe is een feit dat in de inleiding van deze masterthesis naar voren is gebracht: na het voltrekken van een zwaar ongeval krijgt de meldkamer in een korte tijd veel informatie te verwerken. De centralisten voeren in deze GMK+ situatie hun werkzaamheden onder tijdsdruk uit. De factor ‘tijdsdruk’ kan van invloed zijn op een juiste verdeling van binnenkomende informatie. Dit is de reden dat: 1) de factor ‘tijdsdruk’ wordt meegenomen in het onderzoek als mediërende variabele en 2) dat het als zesde kernbegrip wordt toegelicht binnen dit hoofdstuk.

- **Kernberip 6: Tijdsdruk**

Zoals in paragraaf 1.1.5 naar voren kwam, is tijdsdruk een essentiële factor tijdens de coördinatie van de hulpverleningsinzet na een zwaar ongeval. In dit kader is het zinvol om deze factor mee te nemen als mediërende variabele binnen het onderzoek dat in deze masterthesis omschreven wordt.

Om te controleren of de factor ‘tijdsdruk’ van invloed is op de informatieverdeling, is de case binnen het quasi experimenteel onderzoek verdeeld in twee delen (informatiefragment 1 tot en met 32 & informatiefragment 33 tot en met 64). In het deel waarbij tijdsdruk een rol speelt, krijgen de centralisten twee seconden om de informatie toe te wijzen naar de juiste hulpverleningsdienst. Deze twee seconden zijn vastgesteld in samenwerking met de twee experts op het gebied van rampenoefeningen binnen de Veiligheidsregio MWB. Het geeft de centralisten: 1) net voldoende tijd om de, volgens hen, meest geschikte meldkamer aan te vinken en 2) het geeft een duidelijk gevoel van tijdsdruk. Het deel waarbij tijdsdruk geen rol speelt, geeft de centralisten vijf seconden de tijd om het informatiefragment toe te wijzen naar de juiste meldkamer. De vijf seconden bieden de centralisten de mogelijkheid langer na te denken voordat ze de informatie verdelen en voorkomt het gevoel van tijdsdruk. Ook deze 5 seconden zijn vastgesteld in overleg met de in samenwerking met de twee experts op het gebied van rampenoefeningen binnen de Veiligheidsregio MWB.

De centralisten worden verdeeld in twee groepen, waarbij iedere groep bestaat uit de helft van de centralisten van de MKP, de helft van de centralisten van de MKB en de helft van de centralisten van de MKA. Voor de duidelijkheid wordt de groepen binnen deze masterthesis verder aangeduid als GROEP 1 en GROEP 2. GROEP 1 start met het deel waarbij tijdsdruk wel van toepassing is en eindigt met het deel waarbij tijdsdruk niet van toepassing is. GROEP 2 start met het deel waarbij tijdsdruk niet van toepassing is en eindigt met het deel waarbij tijdsdruk wel van toepassing is. Door het moment van tijdsdruk af te wisselen bij de groepen 1 en 2 vindt counterbalancing plaats. Het is mogelijk dat de centralisten die starten met de tijdsdrukfactor vermoeid raken en door die vermoeidheid minder hoog scoren op het tweede deel van het quasi experimenteel onderzoek; het deel zonder tijdsdruk. Tevens is denkbaar dat de centralisten die het eerste deel van het quasi experimenteel onderzoek afwerken zonder tijdsdruk, wennen aan de manier van vragen en hierdoor beter scoren op het tweede deel van de het quasi experimenteel onderzoek; het deel met tijdsdruk. Deze resultaten leveren een verschil in scoren op, welke niets te maken heeft met de manipulatie. Om de “carryover effecten” te kunnen corrigeren is counterbalance toegepast.

Opbouw quasi experimenteel onderzoek

Het quasi experimenteel onderzoek is ontwikkeld in samenwerking met twee praktijkexperts binnen de Veiligheidsregio MWB. Deze experts zijn ervaren in het opzetten van meldkameroefeningen en (multidisciplinaire) oefeningen voor de eenheden in het veld.

Voor het quasi experimenteel onderzoek is een case ontwikkeld. Het scenario van deze case beschrijft een zwaar ongeval.

Binnen de case wordt het begrip GRIP gehanteerd. Dit begrip wordt nu kort toegelicht voor een beter begrip van het scenario.

- **GRIP**

Bij grootschalige ongevallen/rampen zijn vele actoren betrokken bij de besluitvorming. Deze actoren hebben verschillende verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden. Om het geheel van acties samenhangend en effectief te laten verlopen is een duidelijke structurering, leiding en coördinatie daarvan noodzakelijk (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007g). Centraal in de organisatie van de bestrijding van zware ongevallen staat het principe van opschaling. Ten behoeve van eenduidige opschalings- en coördinatieprocedures zijn de GRIP-procedures ontwikkeld. GRIP staat voor ‘Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijding Procedures’. In de opschaling is alleen de omvang van het zware ongeval een variabele factor. Hoe groter de omvang, hoe hoger de opschaling en hoe meer mensen en instanties betrokken zijn bij de afhandeling van het zware ongeval. De opschaling hoeft niet volgaafhankelijk te zijn. Dit wil zeggen dat eerdere GRIP-fases niet eerst doorlopen behoeven te worden voordat een volgende GRIP-fase kan worden gestart. Men kan dus gelijk beginnen in een bepaalde GRIP-fase (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007g).

Tabel 3.2 GRIP fasen

Coördinatie Alarm	Reikwijdte van het incident
GRIP 0	Normale dagelijkse werkwijze van de operationele diensten
GRIP 1	Bronbestrijding
GRIP 2	Bron- en effectbestrijding
GRIP 3	Bedreiging van het welzijn van (grote groepen van) de bevolking
GRIP 4	Gemeentegrens overschrijdend, eventueel schaarste

Vanaf GRIP 2 is er sprake van een zwaar ongeval. In Bijlage III wordt de GMK+ en de GRIP structuur uitgebreid toegelicht.

Scenario

Na de voetbalwedstrijd NAC-Feyenoord vertrekt de trein met Feyenoord supporters terug naar Rotterdam. Het verlies van Feyenoord valt de supporters zwaar en op de terugreis ontstaat onder de supporters in de trein flinke onrust. In twee van de vier rijstallen worden stoelen in brand gestoken. Deze brand ontwikkelt zich erg snel en in een mum van tijd is er sprake van hevige rookontwikkeling in de trein. De brand breidt zich snel uit. Er ontstaat paniek en er wordt aan de noodrem getrokken. Hierdoor komt de trein tot stilstand. Passagiers proberen zo snel mogelijk naar buiten te komen, maar zijn door de rook gedesoriënteerd. Een aantal passagiers lukt het om de deuren te openen en zij gaan naar buiten.

Diverse automobilisten op de A16 zien de trein stilstaan en zien zwarte rook boven de trein uitkomen. Een aantal pakt direct de telefoon en belt 112.

Binnen de trein nemen begeleiders van de voetbalsupporters ook contact op met de meldkamer. Ze maken melding van de hevige onrust.

De meldkamer krijgt diverse meldingen binnen met betrekking tot de ramp en neemt direct contact op met de centrale meldkamer van de KLPD afdeling Spoorwegen in Driebergen. De conducteur van de trein heeft inmiddels ook de meldkamer van Prorail in kennis gesteld van de brand. De meldkamer Prorail heeft contact opgenomen met de KLPD in Driebergen en er wordt een Trein Incident Scenario (TIS) 3.4 aan het incident gekoppeld. Hiermee wordt automatisch opgeschaald naar GRIP 1. De hulpdiensten worden gealarmeerd en gaan ter plaatse. Ook wordt het CoPI opgestart.

Terwijl passagiers hun weg naar buiten proberen te vinden, komt er uit de richting Lage Zwaluwe een tweede trein aan. Door werkzaamheden aan het spoor, moeten treinen tussen Lage Zwaluwe en Breda het spoor delen. De machinist van de aanrijdende trein ziet te laat dat de trein uit Breda nog op het spoor stil staat en bots met een flinke snelheid tegen de stilstaande trein. De botsing veroorzaakt een flinke chaos, met veel gewonden.

Gezien de omvang van de ramp; de chaos; de grote brand; de hevige rookontwikkeling en vele slachtoffers besluit het CoPI om verder op te schalen naar GRIP 3.

In Bijlage IV is het quasi experimenteel onderzoek toegevoegd.

Gezien het feit dat deze masterthesis zich richt op multidisciplinaire samenwerkende teams, is het scenario daarop aangepast. In hoofdstuk 2.1 is ter sprake gekomen dat pas in een GMK+ situatie sprake is van een multidisciplinaire samenwerking voor de centralisten van de GMK. Het scenario beschrijft een aantal opeenvolgende gebeurtenissen, welke al snel leiden tot een GMK+ situatie. Hiermee voldoet het quasi experimenteel onderzoek aan de eis dat het inspeelt op een multidisciplinaire samenwerking.

Op basis van het scenario uit het quasi experimenteel onderzoek zijn 64 realistische informatiestromen ontwikkeld. Met realistische informatiestromen worden informatiestromen bedoeld zoals ze in een werkelijke GMK+ situatie ook kunnen binnenkomen bij de GMK+. De informatiestromen bestaan uit informatie die de centralisten op basis van het scenario zou kunnen bereiken. Deze informatiestromen kunnen afkomstig zijn van: 1) binnenkomende meldingen en 2) opdrachten vanuit het ROT. Van wie de informatie afkomstig is, wordt tijdens het onderzoek niet vermeld.

Tijdens het quasi experimenteel onderzoek worden de informatiestromen, door middel van een PowerPoint presentatie visueel op een scherm aan de centralisten gepresenteerd. Hiervoor is gekozen om onduidelijkheid over de informatiestromen te voorkomen. Echter, om aansluiting te vinden bij de praktijk waar alle informatie per telefoon of via het ROT bij de centralist binnenkomt, worden tegelijkertijd de informatiestromen uitgesproken.

Op een antwoordblad dienen de centralisten aan te geven op welke meldkamer(s) de gepresenteerde informatie het meest van toepassing is naar aanleiding van het scenarioverloop; voor welke meldkamer(s) de informatie in eerste instantie van belang is, voor een inzet op maat. Met 'in eerste instantie', wordt de meldkamer bedoeld waar de informatie het meest betrekking op heeft. Hierbij is het van belang dat de centralisten uitgaan van het feit wie er in de basis (vanuit de taakverdeling kerninstanties; zie tabel 3.1) verantwoordelijk is voor een bepaalde taak. Voor een juiste toekenning van de informatiestroom naar de meest geschikte hulpverleningsdienst moet de centralist taakbewust zijn.

Voor het verdelen van de informatiestromen naar de meest geschikte hulpverleningsdienst, zijn de volgende antwoordalternatieven geformuleerd:

- Meldkamer Politie
- Meldkamer Brandweer
- Meldkamer Ambulancezorg
- Geen idee

De centralisten kunnen hun meldkamerkeuze aangeven door één of meer (= een combinatie van) meldkamerdisciplines aan te kruisen. Ook wordt de mogelijkheid geboden om aan te geven dat ze het niet weten ('geen idee'). Hiermee dekken de antwoordalternatieven alle mogelijke antwoorden die de centralisten zouden kunnen geven.

Ter verduidelijking zien hierna de 64 informatiestromen toegevoegd.

Informatiestromen

- 1) Brand in trein
- 2) Trein staat ter hoogte van hectometerpaal 47.8 Links A16
- 3) Diverse meldingen vanaf snelweg over heftige rookontwikkeling trein
- 4) Begeleiders voetbalsupporters melden heftige incidenten met veel onrust in trein
- 5) Windrichting zuidwest 2 m/s
- 6) Chaos vele passagiers in en om trein
- 7) Melding NS pro-rail TIS 3 trein - trein botsing
- 8) Veel gewonden
- 9) Diverse vechtpartijen op snelweg
- 10) Treindienstleider meldt gebroken bovenleiding OvD-B meldt zeer groot ongeval met brand, GRIP 2
- 11) Opstarten Procedure Ruim uitschakelen
- 12) Eerste ambulance meldt 24 slachtoffers
- 13) Met spoed meerdere ambulances gevraagd
- 14) Zeer grote brand
- 15) Met spoed bevestigen Procedure Ruim uitschakelen
- 16) Assistentie gevraagd tweede peloton
- 17) Bevestiging Procedure Ruim uitschakelen
- 18) Trein direct ontruimen

- 19) Passagiers lopen over het spoor
- 20) Alarmering tweede peloton
- 21) Melding steekpartij op snelweg
- 22) Veel gewonden staan naast de trein
- 23) Graag bekend maken locatie opvang lopende gewonden
- 24) Bevestiging uitruk tweede peloton
- 25) Medisch groot opschalen
- 26) Alarmering ambulances
- 27) Assistentie gevraagd RV
- 28) Weet u al iets over locatie gewondennest?
- 29) Alarmering RV
- 30) Te weinig toegangsmogelijkheden door sloten en hekwerk
- 31) Medische opvang aanlopende gewonden bij vluchtstrook A16 ter hoogte van hectometerpaal 47.8
- 32) Passagiers bekneeld in treinstel
- 33) Ziekenhuizen vooralarmeren
- 34) Derde peloton gevraagd ter ondersteuning
- 35) Locatie opstelplaats ambulances gevraagd
- 36) Alarmering derde peloton
- 37) Melding vernielingen aan wegbewijzering A16, nabij incident
- 38) Bevestiging Procedure Ruim Uitschakelen
- 39) Brand op twee verschillende plaatsen
- 40) Opstelplaats ambulances parkeerterrein Benzinestation hectometerpaal 46.1
- 41) Brand in tweede rijstel
- 42) Machinist trein gevonden. Zit bekneeld; niet aanspreekbaar Brand in vierde rijstel
- 43) Gewondenspreidingsplan opstellen
- 44) Ramptoerisme komt op
- 45) Regelen van verkeersproblemen in verband met filevorming A16
- 46) Doorgeven aanrijdroute ambulancevoertuigen
- 47) Afschermhekken gevraagd tussen snelweg en spoor
- 48) Brandwondenteam gewenst
- 49) Alarmering brandwondenteam
- 50) Grote rookwolk trekt over huizen; meetploeg gevraagd
- 51) Bevestiging uitruk brandwondenteam
- 52) Aanrijdende ambulances ondervinden verkeershinder
- 53) Veel slachtoffers met inhalatieletsel

- 54) Acht slachtoffers gevonden; waarschijnlijk overleden
- 55) Grote verkeerschaos in verband met afsluiten A16
- 56) Begeleiden slachtoffervervoer van gewondennesten naar ziekenhuizen
- 57) Vier slachtoffers gevonden; waarschijnlijk overleden
- 58) Assistentie gevraagd voor ontruiming van de trein
- 59) Assistentie gevraagd voor het op afstand houden van ramptoerisme
- 60) Psychosociale opvang gevraagd voor gestrande reizigers, hulpverleners en overigen
- 61) Drie slachtoffers gevonden; waarschijnlijk overleden
- 62) Alarmering PSGHOR

Validiteit quasi experimenteel onderzoek

De interne validiteit van het quasi experimenteel onderzoek is gewaarborgd door het feit dat deze is ontwikkeld in samenwerking met twee een tweetal experts binnen de veiligheidsregio MWB. Deze twee experts houden zich onder andere bezig met het opzetten van rampenoefeningen binnen de Veiligheidsregio MWB.

Doordat mensen zich soms laten leiden door de omstandigheden waarin ze op dat moment verkeren, zijn hun antwoorden niet altijd betrouwbaar (Baarda et al., 2007). Dit wordt binnen het quasi experimenteel onderzoek ondervangen door informatiestromen op te stellen naar aanleiding van een vooraf vastgesteld scenario.

Het scenario dat binnen het quasi experimenteel onderzoek gebruikt wordt, is zeer realistisch. Details, zoals informatie over de plaats waar het zware ongeval plaatsvindt, zijn gebaseerd op de werkelijkheid. Daarnaast wordt het onderzoek afgenomen onder de mensen die daadwerkelijk de bevroegde taken binnen het quasi experimenteel onderzoek uitvoeren. Deze twee zaken dragen ertoe bij dat de ecologische validiteit binnen het onderzoek heel hoog is.

Analyses quasi experimenteel onderzoek

Met behulp van regressieanalyses wordt getoetst of het taakbewustzijn van de centralisten van invloed is op de informatieverdeling (H4). Met behulp van regressie- en correlatieanalyses wordt getoetst of de mediërende variabele 'tijdsdruk' van invloed is op de informatieverdeling door de centralisten (regressie analyse: H5 en H6;

paired sample t-test: H7 en H8). Hypothese 9: 'Er is een interactie effect tussen taakbewustzijn en tijdsdruk met betrekking tot de informatieverdeelscore', wordt onderzocht met behulp van de 'repeated measures' analyse.

3.3 Procedures

In paragraaf 3.2.3 is reeds toegelicht dat de schriftelijke vragenlijst en het quasi experimenteel onderzoek zijn ontwikkeld met behulp van een tweetal experts binnen de veiligheidsregio MWB. Deze twee experts houden zich onder andere bezig met het opzetten van rampenoefeningen binnen de Veiligheidsregio MWB.

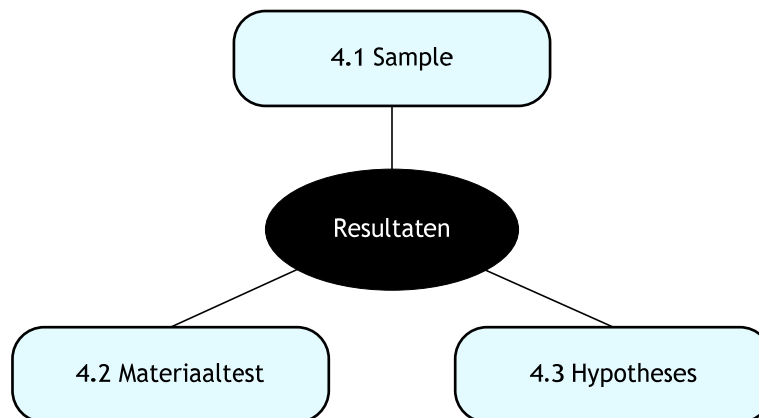
Ter controle van de maakbaarheid van de vragenlijst zijn de onderzoeksmethoden voorgelegd aan een viertal proefpersonen. Ook is vastgelegd hoeveel tijd de proefpersonen nodig hadden voor het doorlopen van zowel de schriftelijke vragenlijst als het quasi experimenteel onderzoek. Op basis van de evaluatie van de twee onderzoeksmethoden zijn de uiteindelijke onderzoeksmethoden samengesteld en is een tijdsindicatie voor de onderzoeksduur vastgesteld (lees voor details paragraaf 3.2.3).

De schriftelijke vragenlijst en het quasi experimenteel onderzoek worden afgenomen als onderdeel van twee trainingsdagen voor de centralisten. Deze twee trainingsdagen zijn voor de centralisten verplicht en dit maakte de kans op een hoge respons groot. De afname van het onderzoek maakt onderdeel uit van het totaalprogramma van beide trainingsdagen. Alle centralisten zijn ingedeeld voor één van de twee trainingsdagen, met als gevolg dat alle centralisten op één van beide dagen zal deelnemen aan het onderzoek. Op beide trainingsdagen is 1 uur uitgetrokken voor de afname van het onderzoek. Tijdens dit afnamemoment zijn beide onderzoeksmethoden achter elkaar afgenomen.

4 RESULTATEN

'Coming together is the beginning – Keeping together is progress – working together is success' (Henry Ford)

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek besproken. Er wordt ingegaan op de sample, op het materiaal en op de hypothesen die zijn opgesteld.



Figuur 4.1 Structuur hoofdstuk 4

4.1 Sample

Het onderzoek is in eerste instantie afgenomen als onderdeel van twee trainingsdagen voor de centralisten. Tijdens de eerste dag namen 21 centralisten deel aan het onderzoek. Tijdens de tweede dag waren het 16 centralisten die deelnamen aan het onderzoek. Het onderzoek is op een externe locatie uitgevoerd.

Van de in totaal 78 centralisten nam tijdens de trainingsdagen 47% deel aan het onderzoek. Tijdens de voorbereiding van het onderzoek is vast komen te staan dat het onderzoek zou worden voorgelegd aan alle centralisten binnen de GMK. Dit is de reden dat in de week na de trainingsdagen nog drie dagen ingepland zijn om het onderzoek af te nemen. Hierbij heeft het onderzoek plaatsgevonden op de GMK, waarbij de centralisten, tussen hun werkzaamheden door, het survey onderzoek en de quasi experimenteel onderzoek hebben doorlopen. De survey onderzoek is afgenomen achter de eigen werkplek. Het quasi experimenteel onderzoek is afgenomen achter een aparte werkplek. Vanwege drukte binnen de drie meldkamerdisciplines hebben niet

alle centralisten, tijdens deze drie dagen, deel kunnen nemen aan het quasi experimenteel onderzoek. Gedurende de extra afnameperiode hebben 17 centralisten deel genomen aan het survey onderzoek. Van deze 17 centralisten hebben er 10 deelgenomen aan de quasi experimenteel onderzoek. In totaal hebben 54 centralisten deelgenomen aan de survey onderzoek. Dit is 69% van het totaal aantal centralisten. In totaal hebben 47 centralisten deelgenomen aan het quasi experimenteel onderzoek. Dit is 60% van het totaal aantal centralisten.

Om uit te sluiten dat het moment van afname van invloed is geweest op de overallscore taakbewustzijn, wordt een ANOVA analyse uitgevoerd met ‘overallscore taakbewustzijn’ als afhankelijke variabele en ‘moment van afname’ als onafhankelijke variabele’. De ANOVA-analyse laat zien dat er geen significant verschil is in de score op het taakbewustzijn tussen de twee afnamemomenten voor ($F(1, 52) = 3.102, p = .084$). Tijdens de overige analyses hoeft er geen rekening gehouden te worden met het moment van afname.

Tabel 4.1 Percentages deelname onderzoek

Meldkamer	Totaal aantal centralisten binnen GMK	Deelname schriftelijke vragenlijst	Deelname Quasi Experimenteel Onderzoek
Politie	43* (100%)	25 (58.2% van totaal aantal politiecentralisten)	23 (53.5% van totaal aantal politiecentralisten)
Brandweer	17* (100%)	13 (76.5% van totaal aantal brandweercentralisten)	12 (70.6% van totaal aantal brandweercentralisten)
Ambulancezorg	19 (100%)	16 (84.2% van totaal aantal centralisten ambulancezorg)	12 (63.2% van totaal aantal centralisten ambulancezorg)
Totaal	78* (100%)	54 (69.2% van totaal aantal centralisten)	47 (60.3% van totaal aantal centralisten)
* Er is één centralist die zowel voor de MKP als de MKB werkzaam is.			

Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de hele populatie, is het van belang dat de steekproef een minimale grootte heeft zodat respondenten met een zeer

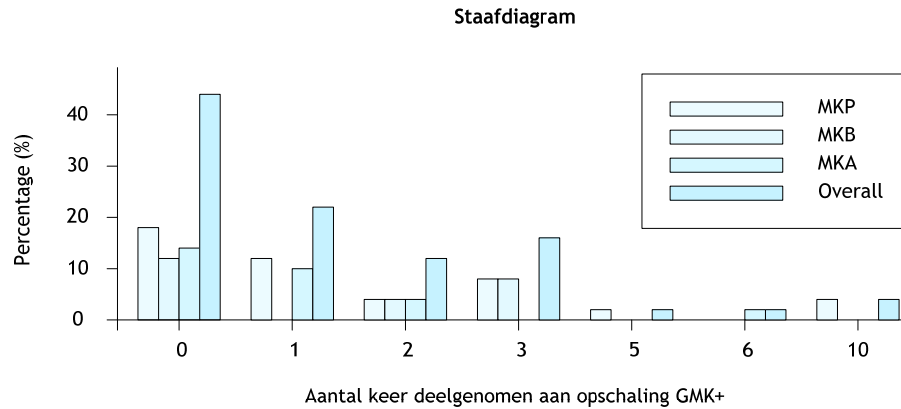
extreme mening of met zeer extreem gedrag, het gemiddelde van de steekproef niet kunnen vertekenen. Binnen het onderzoek dat in deze masterthesis beschreven wordt is voldaan aan de minimale steekproefgrootte. Van de 'actieve' centralisten die aanwezig zijn geweest op de trainingsdagen of tijdens de afnamemomenten op de GMK, heeft ruim 80% deelgenomen aan het onderzoek. Met 'actieve' centralisten worden de centralisten bedoeld die, tijdens de afname van het onderzoek, in staat waren werkzaamheden te verrichten op de GMK. De grote sample zorgt er voor dat de resultaten van het onderzoek generaliseerbaar zijn naar de hele groep centralisten binnen de GMK MWB (externe validiteit).

Demografische gegevens respondenten

De demografische gegevens worden bevraagd in het inleidende deel van de schriftelijke vragenlijst (vraag één tot en met vraag zeven). De meest relevante vragen in het kader van deze masterthesis zijn de vragen zes en zeven, waarin aan de centralisten gevraagd is hoe vaak zij hebben deelgenomen aan een GMK+ oefening en aan een GMK+ inzet. In paragraaf 2.2.5 is de aanname gedaan dat ervaring in het multidisciplinair samenwerken door de centralisten van invloed kan zijn op de mate van taakbewustzijn van de centralisten: ze zijn voorspellers van de factor taakbewustzijn. Dit is de reden dat de antwoorden op deze vragen relevant zijn op hier te benoemen. De gevonden data is gebruikt om de hypothesen twee en drie te beantwoorden.

- *Hoe vaak bent u, sinds de aanwezigheid van een GMK+, als centralist ingezet bij de afhandeling van een grootschalig incident binnen de GMK+ ?*

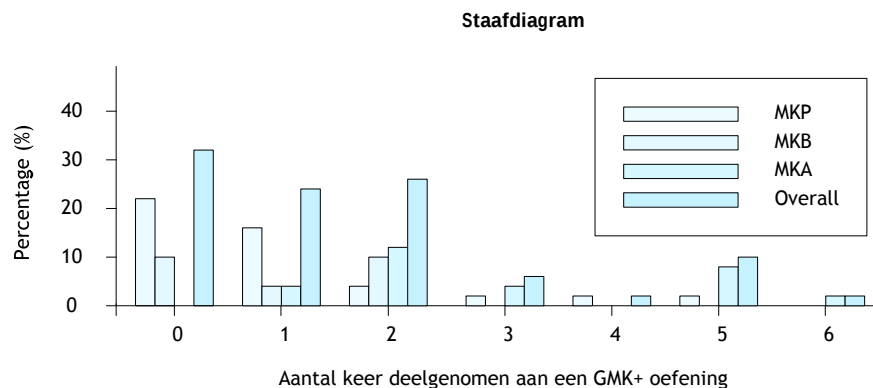
Deze vraag is beantwoord door 94.5% van het totaal aantal centralisten dat heeft deelgenomen aan dit deel van het onderzoek. Een groot deel van deze centralisten, 40.7%, heeft niet eerder deelgenomen aan een opschaling binnen de GMK+. 20.4% van de centralisten heeft 1 keer gewerkt binnen de GMK+ tijdens de afhandeling van een ramp of zwaar ongeval; 11.1% van de centralisten heeft dit 2 keer gedaan; 14.8% deed dit 3 keer; 1.9% van de centralisten heeft 5 keer deelgenomen; 1.9% van de centralisten deed dit 6 keer en 3.7% van de centralisten heeft dit 10 keer gedaan.



Figuur 4.2: Demografische gegevens: Deelname GMK+ inzet

- Hoe vaak heeft u, sinds de aanwezigheid van een GMK+, deelgenomen aan GMK+ meldkameroefeningen (een meldkameroefening met betrekking tot een grootschalig incident)?

Deze vraag is beantwoord door 94.6% van het totaal aantal centralisten dat heeft deelgenomen aan dit deel van het onderzoek. Een groot deel van de centralisten, 29.6%, hebben niet eerder deelgenomen aan een meldkameroefening binnen de GMK+. 22.9% van de centralisten hebben 1 keer meegewerkt met een meldkameroefening binnen de GMK+; 24.1% van de centralisten hebben dit 2 keer gedaan; 5.6% deed dit 3 keer; 1.9% van de centralisten heeft 4 keer deelgenomen; 9.3% van de centralisten deed dit 5 keer en 1.9% van de centralisten heeft dit 6 keer gedaan.



Figuur 4.3: Demografische gegevens: Deelname GMK+ oefening

Op basis van deze resultaten kan het volgende gezegd worden over de multidisciplinaire samenwerkingservaring binnen de sample:

- Het grootste deel van de centralisten heeft niet eerder deelgenomen aan een GMK+ inzet of een GMK+ oefening. Indien deelname aan een GMK+ inzet en/of deelname aan een GMK+ oefening bijdraagt aan een beter taakbewustzijn, dan zullen de scores van de centralisten die wel eerder hebben deelgenomen aan een GMK+ inzet of een GMK+ oefening zichtbaar lager zijn dan de scores van de centralisten die geen ervaring hebben met GMK+ situaties. Een lagere score impliceert een hogere mate van taakbewustzijn.

4.2 Materiaaltest

Voordat verschillende analyses uitgevoerd worden, is eerst gekeken of de overallscore taakbewustzijn en de totaalscore informatieverdeling kunnen worden gebruikt voor de data-analyse.

Counterbalance

Overallscore taakbewustzijn

In paragraaf 2.2.5 is naar voren gekomen dat het aannemelijk is dat de meldkamer waarvoor de centralisten werkzaam zijn van invloed is op de overallscore taakbewustzijn. Indien dit het geval is, moet hier rekening mee worden gehouden bij de analyse van de verzamelde data. Om de invloed van de meldkamer waarbinnen de centralist werkzaam is op de overallscore taakbewustzijn te meten, wordt een ANOVA met Bonferroni post hoc test uitgevoerd.

Een analyse met behulp van ANOVA met Bonferroni post hoc test, met 'overallscore taakbewustzijn' als afhankelijke variabele en 'de meldkamer waarbinnen de centralist werkzaam is' als onafhankelijke variabele laat zien dat dit verschil in score op het taakbewustzijn tussen de kolommen voor $\alpha = 0.05$ niet significant is: ($F(2, 50) = .221$, $p = .802$).

De Bonferroni laat zien dat er tussen de kolommen onderling, voor $\alpha = 0.05$, ook geen significante verschillen zitten. Dit betekent dat binnen het onderzoek de overallscore taakbewustzijn gebruikt wordt voor de data-analyse.

Overallscore informatieverdeling

In paragraaf 3.2.3 is toegelicht dat de aanbiedingsvolgorden van het quasi experimenteel onderzoek van invloed kan zijn op de overall informatieverdelingscore. Immers, het is mogelijk dat de centralisten die starten met de tijdsdrukfactor vermoeid raken en door die vermoeidheid minder hoog scoren op het tweede deel van het quasi experimenteel onderzoek; het deel zonder tijdsdruk. Tevens is het denkbaar dat de centralisten die het eerste deel van het quasi experimenteel onderzoek afwerken zonder tijdsdruk, wennen aan de vraagstelling en hierdoor beter scoren op het tweede deel van de het quasi experimenteel onderzoek; het deel met tijdsdruk. Indien de aanbiedingsvolgorde van invloed is op de overall informatieverdelingscore, dient hier rekening mee te worden gehouden bij de analyse van de data. Om de invloed van de aanbiedingsvolgorde van het quasi experimentele onderzoek op de informatieverdelingscore te onderzoeken, wordt een ANOVA uitgevoerd.

Met behulp van een ANOVA is de overall informatieverdelingscore van het quasi experimenteel onderzoek vergeleken voor groep 1 en groep 2. Hierbij zijn 'overallscore informatieverdelings' als afhankelijke variabele en 'aanbiedingsvolgorde' als onafhankelijke variabele mee-genomen.

De ANOVA-analyse laat zien dat er geen significant verschil is in de overallscore informatieverdeling met betrekking tot de aanbiedingsvolgorde met deze F-waarde: ($F(1, 45) = 1.021, p = .318$). Er is niet sprake van een volgorde effect. Dit betekent dat binnen het onderzoek de totaalscore informatieverdeling gebruikt wordt voor de data-analyse. Deze uitspraak wordt ondersteunt door de gemiddelde scores die beide groepen hebben behaald, zie tabel 4.4.

	Groep 1	Groep 2
Tijdsdruk	23.84	19.24
Geen tijdsdruk	27.77	19.71

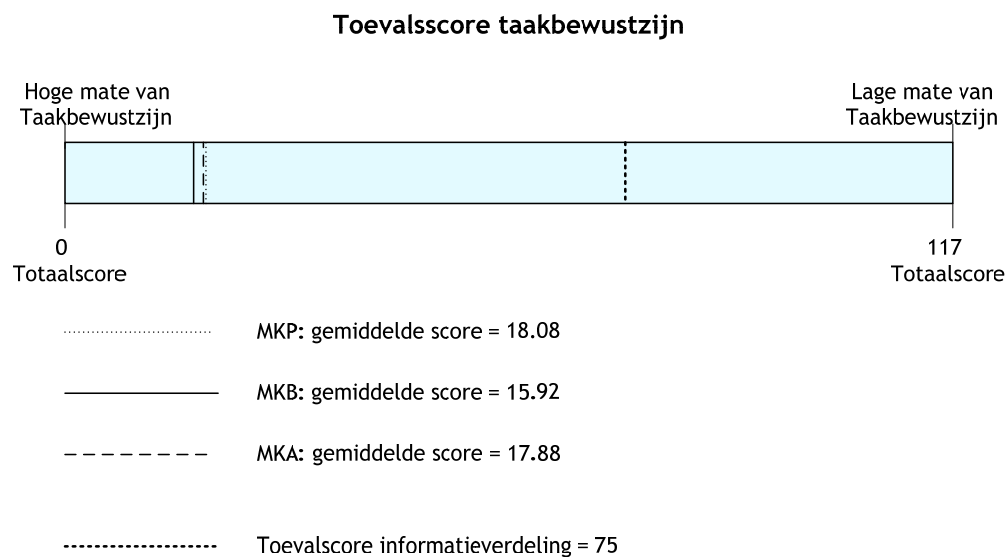
Figuur 4.4: Gemiddelde informatieverdelingscores per groep

De centralisten kunnen een score halen variërend van 0 tot 192. Hoe dichtër de score van de centralisten bij de waarde 0 ligt, hoe beter zij in staat zijn de informatie-stromen te verdelen naar de juiste hulpverleningsdienst(en) voor een inzet op maar. De totstandkoming van deze waarden wordt toegelicht in paragraaf 4.3.

De gemiddelde scores voor zowel de tijdsdrukfactor als de niet tijdsdrukfactor voor groep 1 liggen heel dicht bij elkaar. Dit geldt ook voor de gemiddelde scores voor deze factoren voor groep 2. Hiermee wordt aangetoond dat voor beide groepen geldt dat er geen spraken is van een volgorde effect.

Toeval

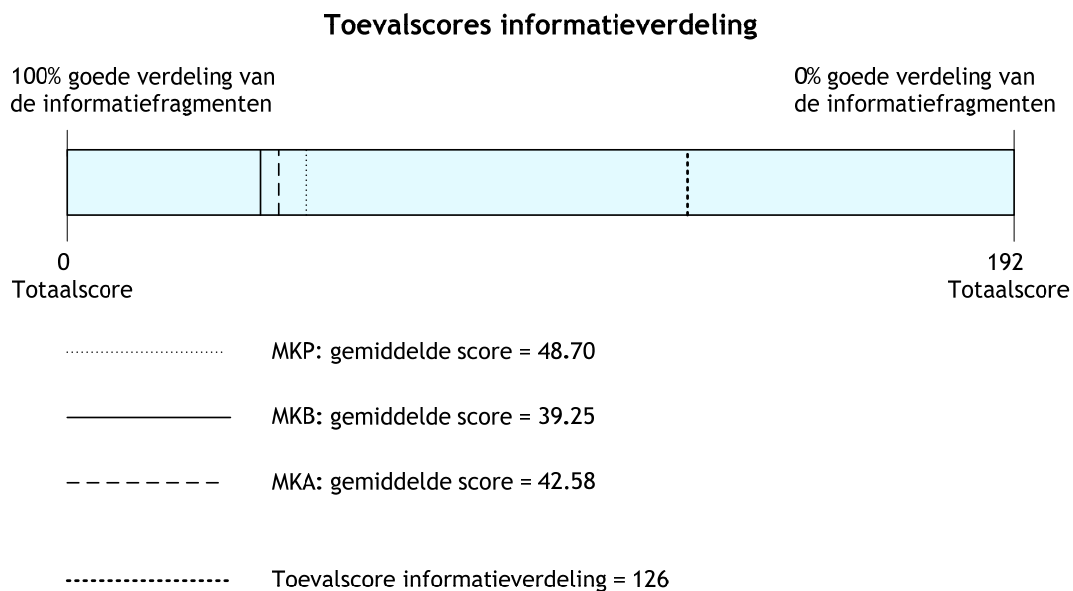
Naast deze counterbalance analyses is met behulp van een toevalstabel (Moore & McCabe, 2005) onderzocht wat de score van iemand zou zijn die niet beschikt over voorkennis en dus niet taakbewust is met betrekking tot de taken binnen de GMK+ . De toevalscore die berekend is heeft de waarde ‘75’ en is in figuur 4.5 geschematiseerd. Het figuur laat zien dat de centralisten een score kunnen behalen variërend van 0 tot 117. Hoe dichtër de score van de centralisten bij de waarde 0 ligt, hoe hoger zijn of haar taakbewustzijn. De totstandkoming van deze waarden wordt toegelicht in paragraaf 4.3



Figuur 4.5: Toevalscore taakbewustzijn

Uit figuur 4.5 is af te lezen dat de de toevalscore taakbewustzijn afwijkt van de gemiddelde taakbewustzijnscores van de drie meldkamers. De scores van de meldkamers liggen lager dan de toevalscore. Dit wil zeggen dat de centralisten een hoger taakbewustzijn hebben met betrekking tot de taken die zij moeten uitvoeren bij de afhandeling van een zwaar ongeval of ramp, dan iemand die niet taakbewust is en zomaar wat heeft ingevuld.

Met behulp van de toevalstabel is ook berekend wat de informatieverdelingscore zou zijn van iemand die niet beschikt over voorkennis en dus niet taakbewust is met betrekking tot de taken binnen de GMK+. De toevalscore die berekend is heeft de waarde 126. Figuur 4.6 laat zien dat de centralisten een score kunnen behalen variërend van 0 tot 192.



Figuur 4.6: Toevalscore informatieverdeling

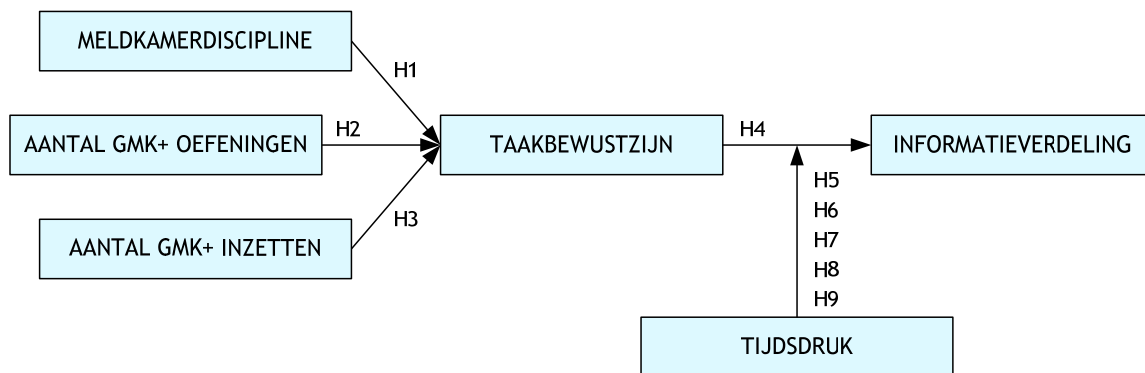
Uit figuur 4.6 is af te lezen dat de toevalscore informatieverdeling afwijkt van de gemiddelde informatieverdelingscores van de drie meldkamers. De scores van de meldkamers liggen lager dan de toevalscore. Dit wil zeggen dat de centralisten de informatiestromen beter verdelen naar de juiste hulpverleningsdienst, dan iemand die niet weet wat hij of zij zou moeten doen.

Samengevat

De analyse van het materiaal laat zien dat bij de data-analyses gebruik gemaakt mag worden van de totaalscore taakbewustzijn en de totaalscore informatieverdeling. Ook is vast komen te staan dat iemand die niet taakbewustzijn is hoger zal scoren op zowel het survey onderzoek als op het quasi experimenteel onderzoek, dan iemand die wel kennis heeft van de taken van de teamleden binnen een GMK+ situatie. In de volgende paragraaf worden de resultaten van het onderzoek besproken.

4.3 Hypotheses

Deze paragraaf richt zich alleen op de resultaten met betrekking tot de negen opgestelde hypothesen (zie figuur 4.10). Voor de volledigheid zijn de overige onderzoeksresultaten die met behulp van de onderzoeksmethoden geanalyseerd konden worden, onder meer met betrekking tot de informatiebehoefte, opgenomen in Bijlagen V.



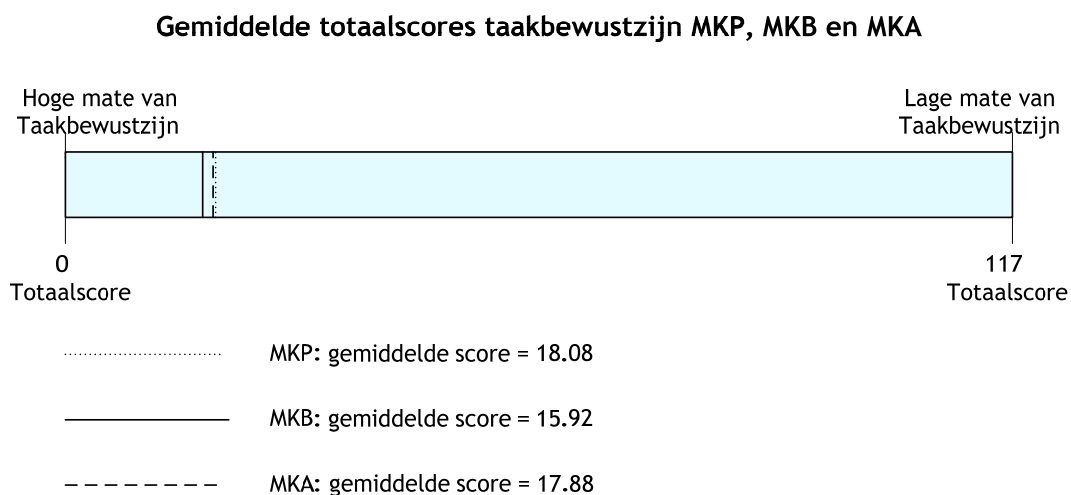
Figuur 4.7 Schematisch overzicht hypothesen

Voordat ingegaan wordt op de resultaten naar aanleiding van de opgestelde hypothesen, worden eerst de totaalscores taakbewustzijn en de totaalscores informatieverdeling onder de aandacht gebracht. Hiermee wordt de aandacht gevestigd op de scores die de centralisten van de drie meldkamers gemiddeld hebben behaald op de schriftelijke vragenlijst en het quasi experimenteel onderzoek.

De totaalscore taakbewustzijn

De totaalscore taakbewustzijn is gebaseerd op de optelling van de scores van negenendertig vragen met betrekking tot het taakbewustzijn. De centralisten wordt op elke vraag een score variërend van nul tot drie toegekend, afhankelijk van het gegeven antwoord. De gemiddelde scores kunnen variëren van de waarde 0 tot en met de waarde 117 (39 vragen x de maximale score per vraag: 3 = 117).

De centralisten van de MKB zijn met een gemiddelde score van 15.92 het meest taakbewust. Zij worden gevolgd door de MKA, met een gemiddelde score van 17.88. De lijst wordt afgesloten door de MKP, met een gemiddelde score van 18.08.

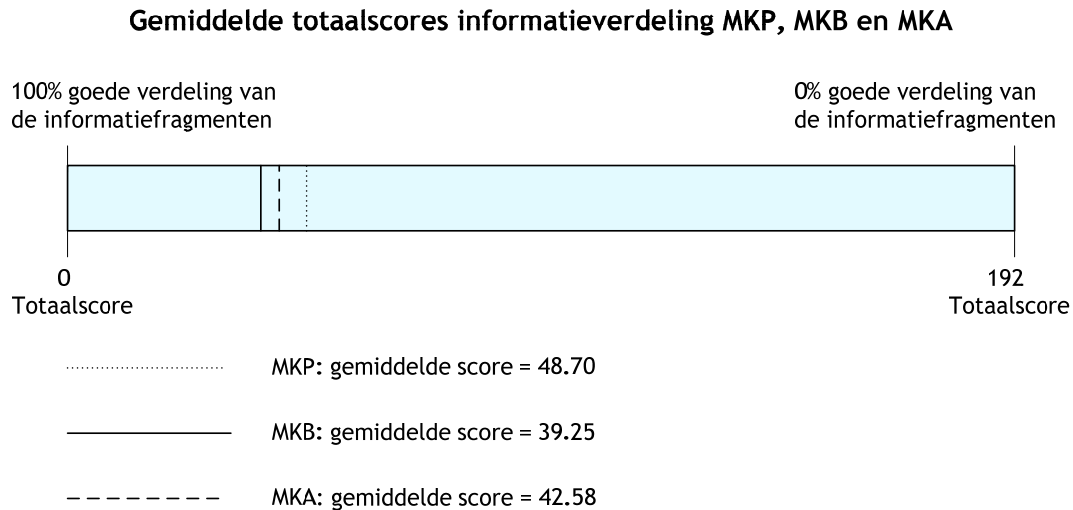


Figuur 4.8: Gemiddelde totaalscores taakbewustzijn MKP, MKB en MKA

Totaalscore informatieverdeling

De totaalscore informatieverdeling is gebaseerd op de optelling van de scores van vierenzestig vragen met betrekking tot het verdelen van de informatiestromen. De centralisten wordt op elke vraag een score variërend van nul tot drie toegekend, afhankelijk van het gegeven antwoord. De gemiddelde scores kunnen variëren van de waarde 0 tot en met de waarde 192 (64 vragen x de maximale score per vraag: 3 = 192).

De centralisten van de MKB hebben met een gemiddelde score van 39.25 de informatiefragmenten het beste verdeeld. Zij worden gevolgd door de MKA, met een gemiddelde score van 42.58. De lijst wordt afgesloten door de MKP, met een gemiddelde score van 48.70.



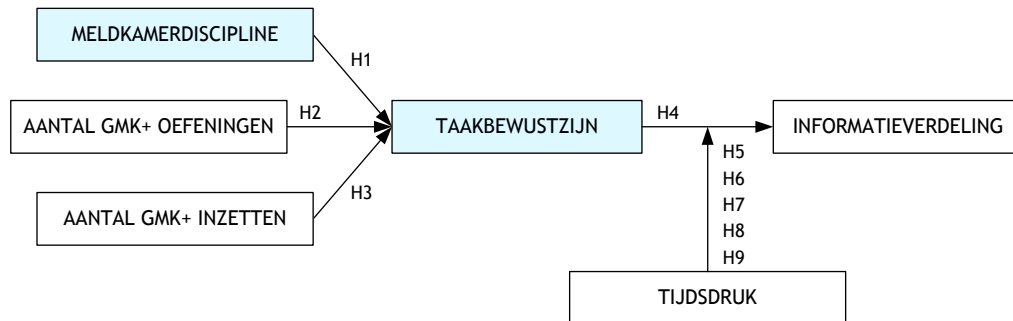
Figuur 4.9: Gemiddelde totaalscores informatieverdeling MKP, MKB en MKA

De resultaten met betrekking tot de opgestelde hypothesen

In paragraaf 2.2.5 is aangenomen dat naast de meldkamerdiscipline waarvoor de centralist werkzaam is, evenals de opgedane ervaring door middel van GMK+ oefeningen en GMK+ inzetten, voorspellers zijn van het taakbewustzijn van de centralisten. Aan de hand van de hypothesen 1, 2 en 3 is dit onderzocht.

Hypothese 1

De meldkamerdiscipline waarvoor de centralist werkzaam is, is van invloed op het taakbewustzijn van de centralist.



Figuur 4.10 Schematisch overzicht hypothese 1

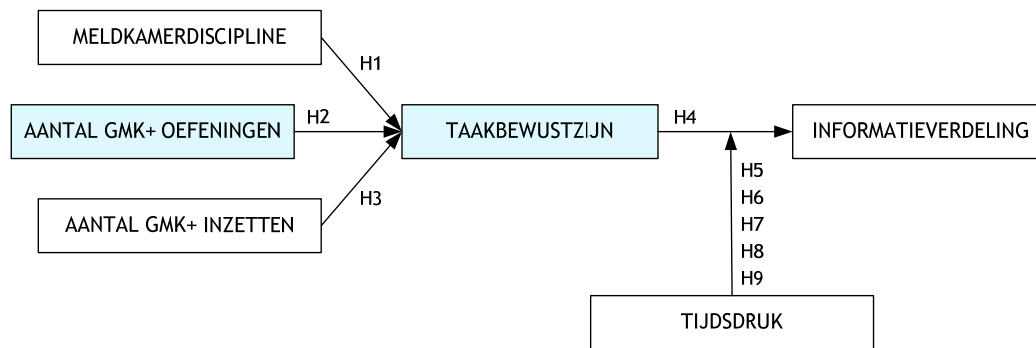
Voor H1 is gekeken naar de vraag of de meldkamerdiscipline waarvoor de centralist werkzaam is, van invloed is op het taakbewustzijn van de centralist. De data zijn geanalyseerd met behulp van een ANOVA met Bonferroni post hoc test, met 'overall taakbewustzijn' als afhankelijke variabele en 'de meldkamer waarbinnen de centralist werkzaam is' als onafhankelijke variabele.

De analyse laat zien dat er geen significant verschil is in de score op het taakbewustzijn tussen de kolommen voor ($F(2, 50) = .221, p = .802$). De Bonferroni laat zien dat er tussen de kolommen onderling, voor $\alpha = 0.05$, ook geen significante verschillen zitten.

Hypothese 1 wordt verworpen; de meldkamerdiscipline waarvoor de centralist werkzaam is, is niet van invloed op het taakbewustzijn van de centralist.

Hypothese 2

Centralisten die wel hebben deelgenomen aan een GMK+ meldkameroefening wijken minder af van het normmodel voor taakbewustzijn, dan centralisten die niet hebben deelgenomen aan een GMK+ meldkameroefening.



Figuur 4.11 Schematisch overzicht hypothese 2

Voor H2 is gekeken naar de vraag of ‘het aantal keer dat een centralist deelgenomen heeft aan een GMK+ oefening’ van invloed is op de overall taakbewustzijnscore: leidt meer ervaring met een GMK+ oefening tot een betere taakbewustzijnscore (centralisten wijken minder af van het normmodel), dan minder ervaring met een GMK+ oefening (centralisten wijken verder af van het normmodel)?

Van de 51 centralisten die deze vraag hebben beantwoord hebben er 16 nog nooit deelgenomen aan een GMK+ oefening. 12 centralisten hebben 1x deelgenomen aan een GMK+ oefening en 13 centralisten hebben 2x deelgenomen aan een GMK+ oefening. 3 centralisten hebben 3x deelgenomen aan een GMK+ oefening, 1 centralist heeft dat 4x gedaan, 5 centralisten hebben 5x deelgenomen aan een GMK+ oefening en 1 centralist heeft 6x deelgenomen.

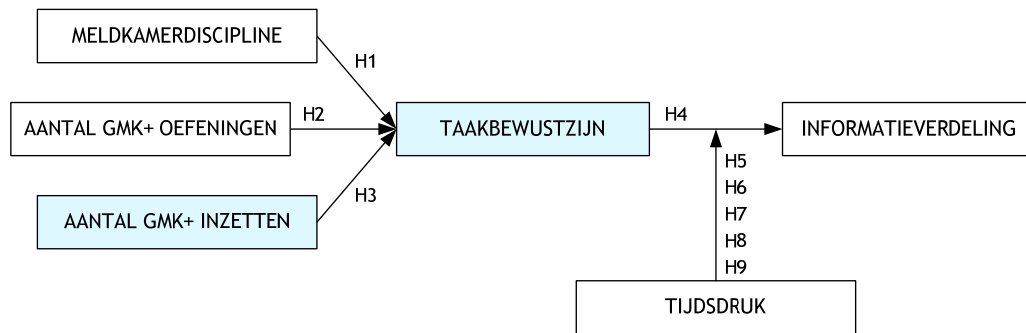
De data zijn geanalyseerd door middel van een correlatie-analyse, met ‘overall taakbewustzijnscore’ als afhankelijke variabele en ‘aantal keer deelgenomen aan een GMK+ oefening’ als onafhankelijke variabele.

Er is geen significante relatie tussen de ‘het aantal keren deelgenomen aan GMK+ oefening’ en de ‘overall taakbewustzijnscore’ ($r = -.036$, $df = 51$, $p = .401$). $R^2 = .001$; dit wil zeggen dat <1% van de variatie in de taakbewustzijnscore wordt verklaard door het aantal keer dat de centralist deelgenomen heeft aan een GMK+ oefening.

Hypothese 2 wordt verworpen; het aantal keer dat een centralist deel heeft genomen aan een GMK+ oefening, is niet van invloed op het taakbewustzijn van de centralist.

Hypothese 3

Centralisten die wel hebben deelgenomen aan een GMK+ inzet wijken minder af van het normmodel voor taakbewustzijn, dan centralisten die niet hebben deelgenomen aan een GMK+ inzet.



Figuur 4.12 Schematisch overzicht hypothese 3

Binnen deze vraag is gekeken naar het aantal keren dat de centralist deelgenomen heeft aan een GMK+ opschaling. De vraag is of ‘het aantal keer dat een centralist deelgenomen heeft aan een GMK+ opschaling’ van invloed is op de overall taakbewustzijnscore: leidt meer ervaring met een GMK+ opschaling tot een betere taakbewustzijnscore (centralisten wijken minder af van het normmodel), dan minder ervaring met een GMK+ opschaling (centralisten wijken verder af van het normmodel)?

Van de 51 centralisten die deze vraag hebben beantwoord hebben er 22 nog nooit deelgenomen aan een GMK+ opschaling. 11 centralisten hebben 1x deelgenomen aan een GMK+ opschaling en 6 centralisten hebben 2x deelgenomen aan een GMK+ opschaling. 8 centralisten hebben 3x deelgenomen aan een GMK+ opschaling, 1 centralist heeft dat 5x gedaan, 1 centralist heeft 6x deelgenomen aan een GMK+ opschaling en 2 centralist heeft 10x deelgenomen.

De data zijn geanalyseerd door middel van een correlatie-analyse, met ‘overall taakbewustzijnscore’ als afhankelijke variabele en ‘aantal keer deelgenomen aan een GMK+opschaling’ als onafhankelijke variabele.

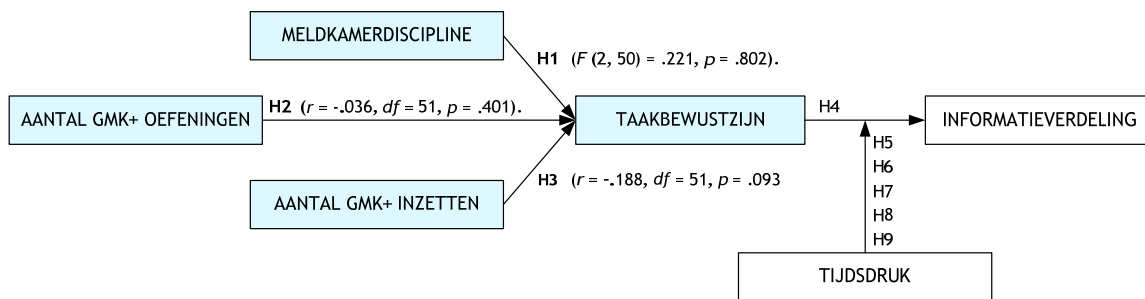
Er is geen significante relatie tussen de ‘het aantal keren deelgenomen aan GMK+ opschaling’ en de ‘overall taakbewustzijnscore’ ($r = -.188$, $df = 51$, $p = .093$). $R^2 =$

.035; dit wil zeggen dat 3% van de variatie in de taakbewustzijnscore wordt verklaard door het aantal keer dat de centralist deelgenomen heeft aan een GMK+ opschaling.

Hypothese 3 wordt verworpen; het aantal keer dan een centralist deel heeft genomen aan een GMK+opschaling, is niet van invloed op het taakbewustzijn van de centralist.

Algemene uitspraak over het verwerpen van H1, H2 en H3.

Uit de analyses blijkt dat de drie geanalyseerde factoren ('meldkamerdiscipline'; 'aantal keer deelgenomen aan GMK+ oefeningen' en 'aantal keer deelgenomen aan GMK+ opschalingen') niet van invloed zijn op de factor 'taakbewustzijn'.



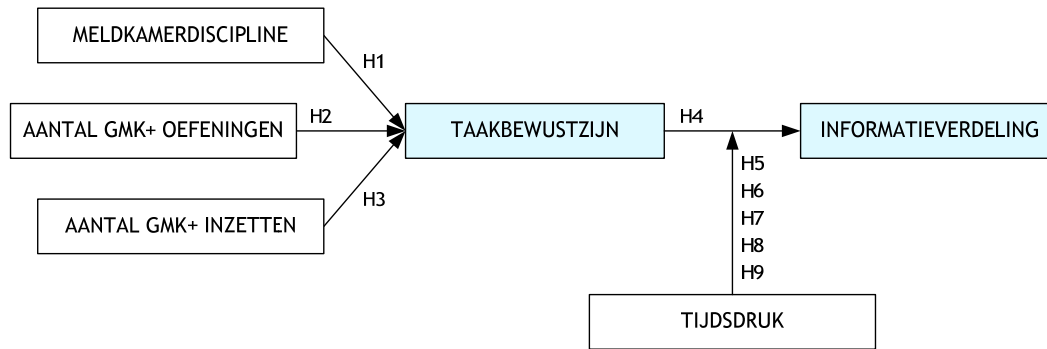
Figuur 4.13 Schematisch overzicht hypothese 1, 2 en 3

In paragraaf 2.2.6 is de verwachting geuit dat centralisten met een hogere mate van taakbewustzijn beter in staat zijn binnenkomende informatie te verdelen naar de juiste hulpverleningsdienst voor een inzet op maat, dan centralisten met een lagere mate van taakbewustzijn.

Wat de invloed is van de factor 'taakbewustzijn' op de 'informatieverdeling' door de centralisten wordt onderzocht naar aanleiding van de hypotheses 4.

Hypothese 4

Centralisten met een hogere mate van taakbewustzijn wijken minder af van het normmodel voor informatieverdeling, dan centralisten met een lagere mate taakbewustzijn.



Figuur 4.14 Schematisch overzicht hypothese 4

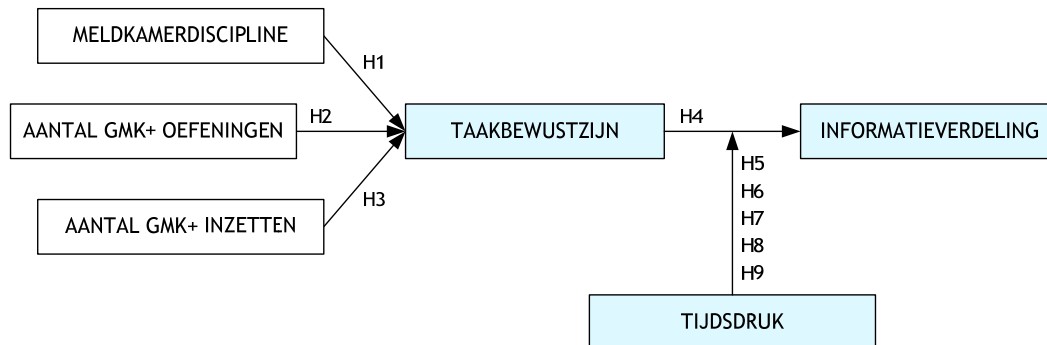
Binnen deze vraag is gekeken naar de taakbewustzijnscore en naar de informatieverdelingscore. De vraag is of taakbewustzijn van invloed is op de informatieverdeling: leidt een hogere mate van taakbewustzijn (centralisten wijken minder af van het normmodel) tot een betere informatieverdeling dan een lagere mate van taakbewustzijn (centralisten wijken verder af van het normmodel)?

De data zijn geanalyseerd door middel van een correlatie-analyse, met ‘overall taakbewustzijn’ als afhankelijke variabele en ‘informatieverdelingscore’ als onafhankelijke variabele.

Er is geen significante relatie tussen de ‘score taakbewustzijn’ en de ‘informatieverdelingscore’ ($r = .131$, $df = 46$, $p = .193$). $R^2 = -.017$; dit wil zeggen dat 1% van de variatie in de informatieverdelingscore wordt verklaard door het taakbewustzijn.

Hypothese 4 kan niet worden bevestigd en niet worden verworpen; de mate van taakbewustzijn is niet van invloed op de informatieverdelingscore van de centralist. Deze uitkomst heeft ook gevolgen voor de hypothesen 5, 6, 7 en 8. Deze vier hypothesen kunnen niet bevestigd of verworpen worden, aangezien taakbewustzijn de informatieverdelingscore niet beïnvloedt.

In paragraaf 2.2.7 is naar voren gekomen dat de factor tijdsdruk een essentiële rol speelt bij de werkzaamheden van de centralisten. Ondanks dat er geen relatie is waargenomen tussen de score taakbewustzijn en de informatieverdelingscore kan de factor ‘tijdsdruk’ van invloed zijn op de correlatie tussen taakbewustzijn en informatieverdeling. Wat de rol is van de factor tijdsdruk op dit proces wordt getoetst aan de hand van de hypothesen, 5, 6, 7 en 8.



Figuur 4.15 Schematisch overzicht hypothesen 5, 6, 7 en 8

Binnen hypothesen 5 en 6 wordt aangenomen dat centralisten met een hogere mate van taakbewustzijn, zowel onder lage als hoge tijdsdruk, de informatie beter verdelen dan centralisten met een lagere mate van taakbewustzijn.

Hypothese 5

H5 Centralisten met een hogere mate taakbewustzijn wijken onder lage tijdsdruk minder af van het normmodel voor informatieverdeling, dan centralisten met een lagere mate van taakbewustzijn.

Binnen deze vraag is gekeken naar de taakbewustzijnscore, de informatieverdelingscore en de mediërende factor ‘tijdsdruk’. De vraag is of centralisten met een hogere mate taakbewustzijn onder lage tijdsdruk minder afwijken van het normmodel voor informatieverdeling, dan centralisten met een lagere mate van taakbewustzijn.

Er zijn twee extra variabelen aangemaakt: 1) geen tijdsdruk_informatieverdelingscore en 2) tijdsdruk_informatieverdelingscore. De counterbalance heeft aangetoond dat er geen volgorde effect is. Hierdoor kunnen de twee groepen worden samen-gevoegd tot de twee genoemde variabelen. De eerste variabele bevat de informatieverdelingscores die gemeten zijn op het moment dat er geen sprake was van tijdsdruk. De tweede variabele bevat de informatieverdelingscores die gemeten zijn op het moment dat er wel sprake was van tijdsdruk.

De data zijn geanalyseerd door middel van een correlatie-analyse, met 'geen tijdsdruk_informatieverdelingscore' als afhankelijke variabele en 'overall taakbewustzijnscore' als onafhankelijke variabele.

Met behulp van de F-toets kan worden nagegaan of het regressiemodel significant is.

Er is geen significante relatie tussen de 'geen tijdsdruk_informatieverdelingscore' en de 'overall taakbewustzijnscore' voor ($F(1, 45) = .227, p = .636$). $R^2 = .005$; dit wil zeggen dat 0.5% van de variatie in de 'overall taakbewustzijnscore' wordt verklaard door de 'geen tijdsdruk_informatieverdelingscore'.

Hypothese 6

H6 Centralisten met een hogere mate van taakbewustzijn wijken onder hoge tijdsdruk minder af van het normmodel voor informatieverdeling, dan centralisten met een lagere mate van taakbewustzijn.

Binnen deze vraag is gekeken naar de taakbewustzijnscore, en de tijdsdruk_informatieverdelingscore. De vraag is of centralisten met een hogere mate taakbewustzijn onder hoge tijdsdruk minder afwijken van het normmodel voor informatieverdeling, dan centralisten met een lagere mate van taakbewustzijn.

De data zijn geanalyseerd door middel van een correlatie-analyse, met 'tijdsdruk_informatieverdelingscore' als afhankelijke variabele en 'overall taakbewustzijnscore' als onafhankelijke variabele.

Met behulp van de F-toets kan worden nagegaan of het regressiemodel significant is.

Er is geen significante relatie tussen de 'tijdsdruk_informatieverdelingscore' en de 'overall taakbewustzijnscore' voor ($F(1, 45) = 2.990, p = .091$). $R^2 = -.064$; dit wil zeggen dat 6% van de variatie in de 'overall taakbewustzijnscore' wordt verklaard door de 'tijdsdruk_informatieverdelingscore'.

Naar aanleiding van de hypothesen 7 en 8 wordt onderzocht of de factor tijdsdruk een waarneembaar verschil maakt in de invloed van de mate van taakbewustzijn op de informatieverdeling. Hierbij wordt er vanuit gegaan dat een lage tijdsdruk leidt tot een hogere informatieverdelingscore dan een hoge tijdsdruk. De achterliggende gedachte is dat verwacht wordt dat centralisten onder lage tijdsdruk beter kunnen nadenken over voor welke meldkamerdiscipline de binnenkomende melding relevant is en hierdoor de informatie beter verdelen dan wanneer ze nauwelijks tijd tot nadenken hebben.

Om de hypothesen 7 en 8 te kunnen beantwoorden, is eerst de gemiddelde 'overall taakbewustzijnscore' bepaald. De gemiddelde 'overall taakbewustzijnscore' is 17.50. Er is geen centralist die precies deze scoren heeft behaald. 31 centralisten hebben een lagere score dan 17.50 (zij zijn in het bezit van een hogere mate van taakbewustzijn) en 23 centralisten hebben een hogere score dan 17.50 (zij zijn in het bezit van een lagere mate van taakbewustzijn).

Hypothese 7

H7 Centralisten met een hogere mate van taakbewustzijn wijken onder lage tijdsdruk minder af van het normmodel voor informatieverdeling, dan onder een hoge tijdsdruk.

Binnen deze vraag is eerst geselecteerd op de centralisten die een gemiddelde 'overall taakbewustzijnscore' < 17.50 hadden. De data zijn geanalyseerd door middel van een paired sample t-test met 'tijdsdruk_informatieverdelingscore' en 'geen tijdsdruk_informatieverdelingscore' als als paired variables.

De gemiddelde tijdsdruk_informatieverdelingscore ($M = 20.74$, $SD = 6.893$) verschilt niet significant van de gemiddelde geen_tijdsdruk_informatieverdelingscore ($M = 22.89$, $SD = 8.967$) voor ($t = -.941$, $DF = 26$, $p = .355$ two-tailed). Voor centralisten met een hogere mate van taakbewustzijn geldt dat de gemiddelde tijdsdruk_informatieverdelingscore niet significant verschilt van de gemiddelde geen_tijdsdruk_informatieverdelingscore.

Hypothese 8

H8 Centralisten met een lagere mate van taakbewustzijn wijken onder lage tijdsdruk minder af van het normmodel voor informatieverdeling, dan onder een hoge tijdsdruk.

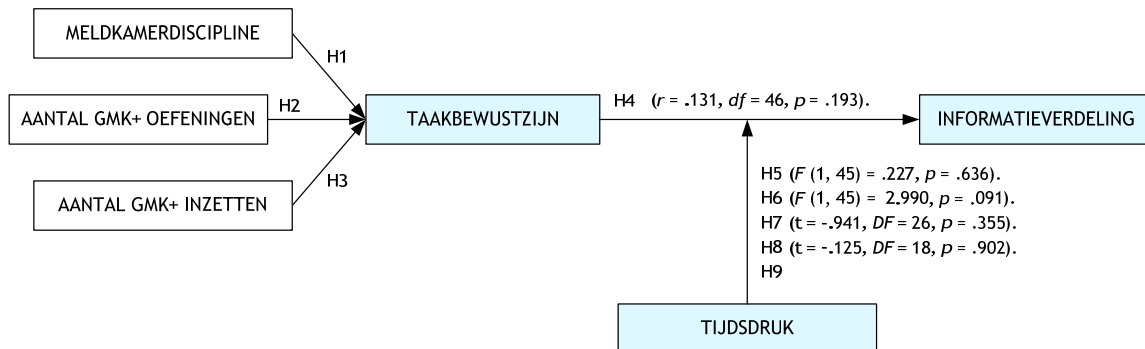
Binnen deze vraag is eerst geselecteerd op de centralisten die een gemiddelde 'overall taakbewustzijnscore' > 17.50 hadden. De data zijn geanalyseerd door middel van een paired sample t-test met 'tijdsdruk_informatieverdelingscore' en 'geen tijdsdruk_informatieverdelingscore' als als paired variables.

De gemiddelde tijdsdruk_informatieverdelingscore ($M = 23.68$, $SD = 7.718$) verschilt niet significant van de gemiddelde geen_tijdsdruk_informatieverdelingscore ($M = 23.95$, $SD = 7.494$) voor ($t = -.125$, $DF = 18$, $p = .902$ two-tailed). Voor centralisten met een lagere mate van taakbewustzijn geldt dat de gemiddelde tijdsdruk_informatieverdelingscore niet significant verschilt van de gemiddelde geen_tijdsdruk_informatieverdelingscore.

Algemene uitspraak over het verwerpen van H5, H6, H7 en H8.

Uit de analyse van hypothese 4 is gebleken de mate van taakbewustzijn niet van invloed is op de informatieverdelingscore van de centralist. Deze uitkomst heeft ook gevolgen voor de hypothesen 5, 6, 7 en 8. Binnen deze vier hypothesen is de invloed van de mate van taakbewustzijn op de informatieverdeling gemeten, waarbij de medierende factor 'tijdsdruk' is meegenomen. Uit de analyses naar aanleiding van hypothese 5 en 6 is gebleken dat zowel de 'geen tijdsdruk_informatieverdelingscore' als de 'tijdsdruk_informatie-verdelingscore' geen significante invloed heeft op de

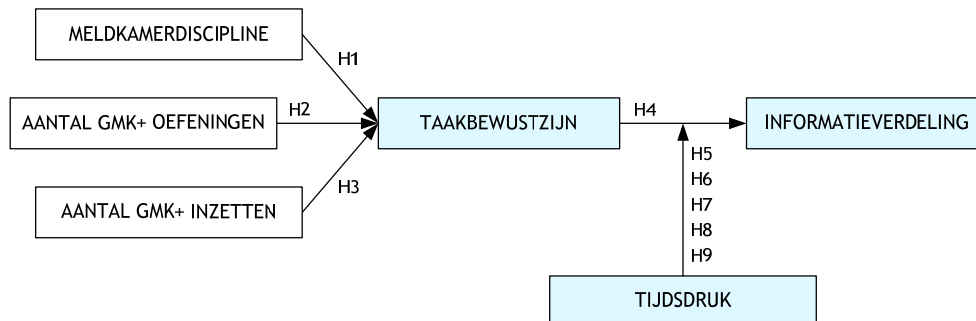
‘overall taakbewustzijnscore’. Uit de analyses naar aanleiding van hypothese 7 en 8 is gebleken dat voor zowel centralisten met een hogere mate van taakbewustzijn als centralisten met een lagere mate van taakbewustzijn geldt dat de gemiddelde tijdsdruk_informatieverdelingscore niet significant verschilt van de gemiddelde geen_tijdsdruk_informatieverdelingscore.



Figuur 4.16 Schematisch overzicht hypothese 4, 5, 6, 7 en 8

Hypothese 9

Er is een interactie effect tussen taakbewustzijn en tijdsdruk met betrekking tot de informatieverdelingscore.



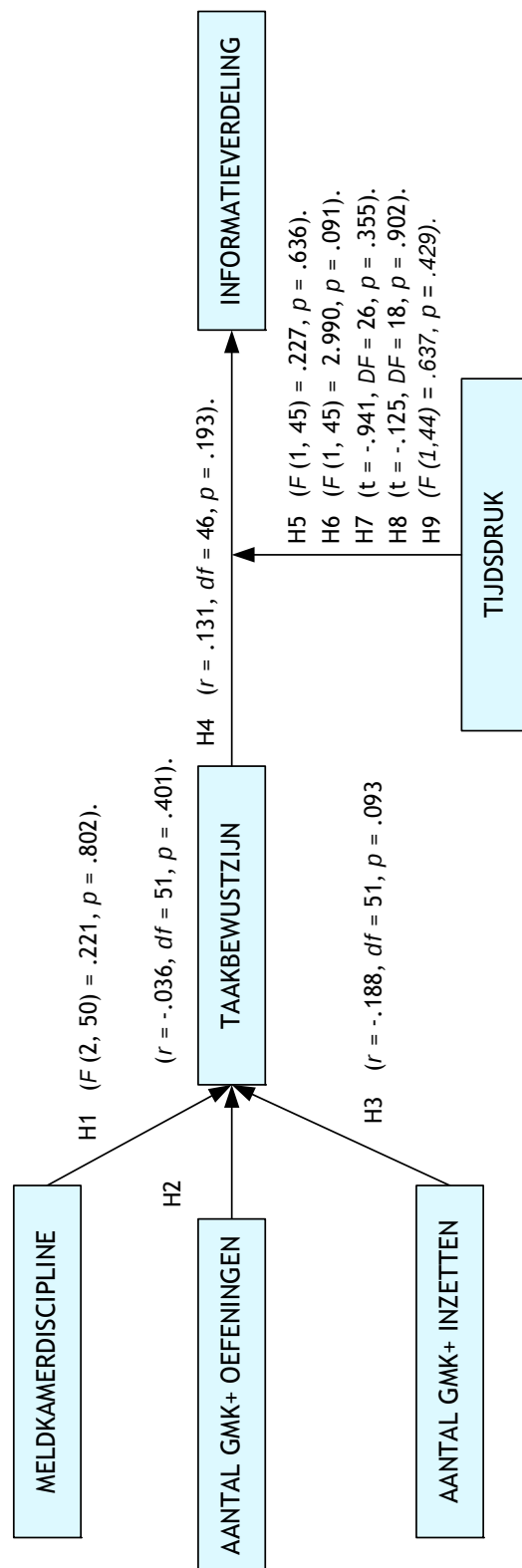
Figuur 4.17 Schematisch overzicht hypothese 9

Binnen deze vraag is gekeken naar de taakbewustzijnscore, de informatieverdelingscore en de mediërende factor ‘tijdsdruk’. De vraag is of er een interactie effect is tussen taakbewustzijn en tijdsdruk met betrekking tot de informatieverdelingscore.

Tijdsdruk kan een versterkende of een verzwakkende invloed hebben op de manier waarop taakbewuste centralisten versus niet-taakbewuste centralisten de informatie verdelen. De verwachting is dat centralisten met een lagere mate van taakbewustzijn onder invloed van tijdsdruk een lage informatieverdelingscore halen. Daarnaast is de verwachting dat centralisten met een hogere mate van taakbewustzijn onder invloed van tijdsdruk een iets lagere informatieverdelingscore halen.

De data zijn geanalyseerd door middel van een repeated measures analyse, met 'geen tijdsdruk_informatieverdelingscore' en 'tijdsdruk_informatieverdelingscore' als within subject variables en 'overall taakbewustzijnscore' als covariaat.

De analyse laat zien dat er geen significant interactie-effect is tussen taakbewustzijn en tijdsdruk met betrekking tot de informatieverdelingscore voor ($F(1,44) = .637, p = .429$). Dit wil zeggen: 1) dat het effect van taakbewustzijn op de informatieverdeling onafhankelijk is van tijdsdruk, en 2) dat het effect van tijdsdruk op de informatieverdeling onafhankelijk is van het taakbewustzijn.



Figuur 4.18 schematisch overzicht hypotheses

5 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

'Knowledge comes, but wisdom lingers' (Lord Alfred Tennyson)

In dit hoofdstuk worden conclusies getrokken op basis van de onderzoeksresultaten en er worden aanbevelingen gedaan met betrekking tot het taakbewustzijn en de multidisciplinaire samenwerking binnen de GMK.



Figuur 5.1 Structuur hoofdstuk 5

5.1 Algemene conclusies

Binnen deze masterthesis is onderzoek gedaan naar de invloed van taakbewustzijn op de multidisciplinaire samenwerking binnen de GMK+. Dit onderzoek is gedaan op basis van een survey onderzoek en een quasi experimenteel onderzoek. De opgestelde algemene onderzoeksvraag uit paragraaf 1.1.5 luidde als volgt:

❖ **Algemene onderzoeksvraag:**

Verdelen de centralisten binnen de GMK met een hogere mate van taakbewustzijn de informatie beter, dan de centralisten met een lagere mate van taakbewustzijn?

Met behulp van de survey onderzoek is onder meer onderzocht welke factoren van invloed zijn op taakbewustzijn. Aan de hand van de eerste drie hypothesen is onderzoek gedaan naar de vraag of: 1) de organisatie waarvoor de centralist werkzaam is, en 2) de ervaring die de centralist heeft opgedaan, van invloed zijn op de mate van het taakbewustzijn. Hier werden geen significantie relaties voor gevonden, waarmee is vast komen te staan dat deze twee factoren niet van invloed zijn op de mate van het taakbewustzijn.

Met behulp van het quasi experimenteel onderzoek is de invloed van taakbewustzijn op de informatieverdeling onderzocht. Op basis van hypothese 4 is geanalyseerd of de

factor taakbewustzijn van invloed is op informatieverdelingscore. Ook hier werd geen significant bewijs voor gevonden.

Aangezien ‘tijdsdruk’ een essentiële rol speelt binnen de GMK+ bij de afhandeling van een zwaar ongeval, is tijdens het onderzoek geanalyseerd wat de invloed is van deze mediërende factor op het proces van informatieverdeling door de centralisten. Uit de data-analyses is naar voren gekomen dat er geen significante bewijs is om aan te nemen dat tijdsdruk van invloed is op dit proces. Ook is er vastgesteld dat er geen significant interactie-effect is tussen taakbewustzijn en tijdsdruk met betrekking tot de informatieverdelingscore.

Deze vraag is met behulp van de gebruikte onderzoeksmethoden niet bevestigd, maar ook niet verworpen. Uit de analyses is naar voren gekomen dat het taakbewustzijn niet van invloed is op de informatieverdeling door de centralisten van de GMK MWB tijdens een GMK+ situatie.

5.2 Aanbevelingen

Uit de onderzoeksresultaten met betrekking tot de mate van taakbewustzijn onder de centralisten is gebleken dat er op dit gebied nog winst te behalen is. Geen enkele centralist is erin geslaag om een score van ‘0’ te behalen op de onderzoeksmethoden (zie figuur 4.8). Er zijn binnen de GMK MWB geen centralisten die voor 100% taakbewust. Naast de totaalscore is tevens onderzocht wat de specifieke taakbewustzijnscores waren met betrekking tot de drie meldkamers afzonderlijk. Er is onderzocht wat de scores van de MKP, MKB en MKA zijn op de taken gerelateerd aan de MKP. Er is onderzocht wat de scores van de MKP, MKB en MKA zijn op de taken gerelateerd aan de MKB en er is onderzocht wat de scores van de MKP, MKB en MKA zijn op de taken gerelateerd aan de MKA.

Er waren 17 taken gerelateerd aan de MKP, 17 taken gerelateerd aan de MKB en 19 taken gerelateerd aan de MKA. Voor de taken met betrekking tot zowel de MKP als de MKB konden de centralisten een score behalen variërend van 0 tot 51. Voor de taken met betrekking tot de MKA konden de centralisten een score behalen variërend van 0 tot 57. Hoe dichterbij 0 ligt, hoe taakbewuster de centralist is. In tabel 5.1

zijn de gemiddelde scores van de centralisten van alle drie de meldkamerdisciplines met betrekking tot de taken van de meldkamerdisciplines geschematiseerd.

Tabel 5.1 Gemiddelde taakbewustzijnscores per meldkamerdiscipline

Meldkamer	Politie	Brandweer	Ambulance- zorg
Gemiddelde score taken MKP	6.80	7.46	7.50
Gemiddelde score taken MKB	9.56	8.92	10.13
Gemiddelde score taken MKA	6.28	6.77	5.25

Uit deze gegevens blijkt dat de centralisten de vragen met betrekking tot de meldkamer waarvoor ze zelf werkzaam zijn het beste beantwoord hebben. Echter, er is geen gemiddelde taakbewustzijnscore van 0 behaald wat inhoudt dat de centralisten met betrekking tot hun eigen taken zich nog kunnen verbeteren op het gebied van taakbewustzijn. Dit geldt ook voor de taken met betrekking tot de andere disciplines. Aan het verhogen van het taakbewustzijn kan aan gewerkt worden binnen opleidingen, bijscholing en oefeningen.

In paragraaf 6.3 worden aanbevelingen gedaan voor vervolgonderzoek.

6 DISCUSSIE

'There must be a real and living doubt – without this all discussion is idle' (Charles S. Peirce)



Figuur 6.1 Structuur hoofdstuk 6

6.1 Beperkende factoren binnen het onderzoek

Organisatie

Het onderzoek heeft plaatsgevonden op verschillende afnamemomenten en op verschillende plaatsen. Een deel van de centralisten heeft aan het onderzoek deelgenomen tijdens één van de trainingsdagen op een externe locatie. Een ander deel van de centralisten heeft deelgenomen aan het onderzoek tussen de werkzaamheden door binnen de GMK. Om er voor zorg te dragen dat de condities waaronder de onderzoeksmethoden plaatsvinden voor alle centralisten gelijk zijn, zouden alle centralisten idealiter op hetzelfde moment op dezelfde plek deel moeten nemen aan de onderzoeksmethoden.

Na afloop van de onderzoeksafnamen is gebleken dat inmiddels 70% van de centralisten had deelgenomen aan een uitwisselingsproject onder centralisten tussen meldkamers. Tijdens dit project hebben centralisten van verschillende meldkamers een aantal weken meegekeken bij collega's uit een andere meldkamer. Dit kan van invloed zijn geweest op het taakbewustzijn van de centralisten. Deze factor is niet meegenomen in het onderzoek dat in deze masterthesis beschreven is.

Meetmethoden

Uit de resultatenanalyse is gebleken dat de centralisten beschikken over een hoge mate van taakbewustzijn. Binnen de schriftelijke vragenlijst is het taakbewustzijn getoetst op basis van basale kennis en procedures. Er werd niet in detail op kennis en procedures ingegaan. Dit kan van invloed zijn geweest op de hoge taakbewustzijn-

scores. De vraag is of wanneer er meer op details van de procedures binnen een GMK+ situatie ingegaan wordt, de centralisten net zo hoog scoren op het taakbewustzijn.

Twee belangrijk instrumenten die door de centralisten gebruikt worden bij de afhandeling van een incident zijn GMS en C2000. Het op een juiste wijze kunnen werken met deze systemen behoort ook tot de taken van de centralisten. Uit praktische overweging en gezien feit dat binnen deze masterthesis maar een beperkt deel van het taakbewustzijn onderzocht kon worden, is het gebruik van deze systemen niet meegenomen in het onderzoek. Voor een vollediger beeld van het taakbewustzijn van de centralisten, zou dit wel moeten worden meegenomen.

De fidelity binnen het quasi experimenteel onderzoek is laag. De centralisten krijgen de informatiestromen op een scherm aangeboden. In een GMK+ situatie ontvangen de centralisten de informatie per telefoon of via hun contactpersoon binnen het ROT. De informatie komt dus ‘gesproken’ binnen. Om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan een echte GMK+ situatie, zijn de informatiestromen ook ingesproken. De informatiestromen worden tegelijkertijd met het verschijnen in de presentatie uitgesproken. Hoewel dit de fidelity iets verhoogt, evenaart het nog niet een echte GMK+ situatie, waarbij informatie via verschillende kanalen op hetzelfde tijdstip kan binnenkomen bij de centralist. Binnen dit onderzoek werden de informatiestromen één voor één onder de aandacht gebracht.

6.2 Vervolgonderzoek

Op basis van de zaken die genoemd zijn in paragraaf 6.2, worden de volgende aanbevelingen gedaan met betrekking tot vervolgonderzoek:

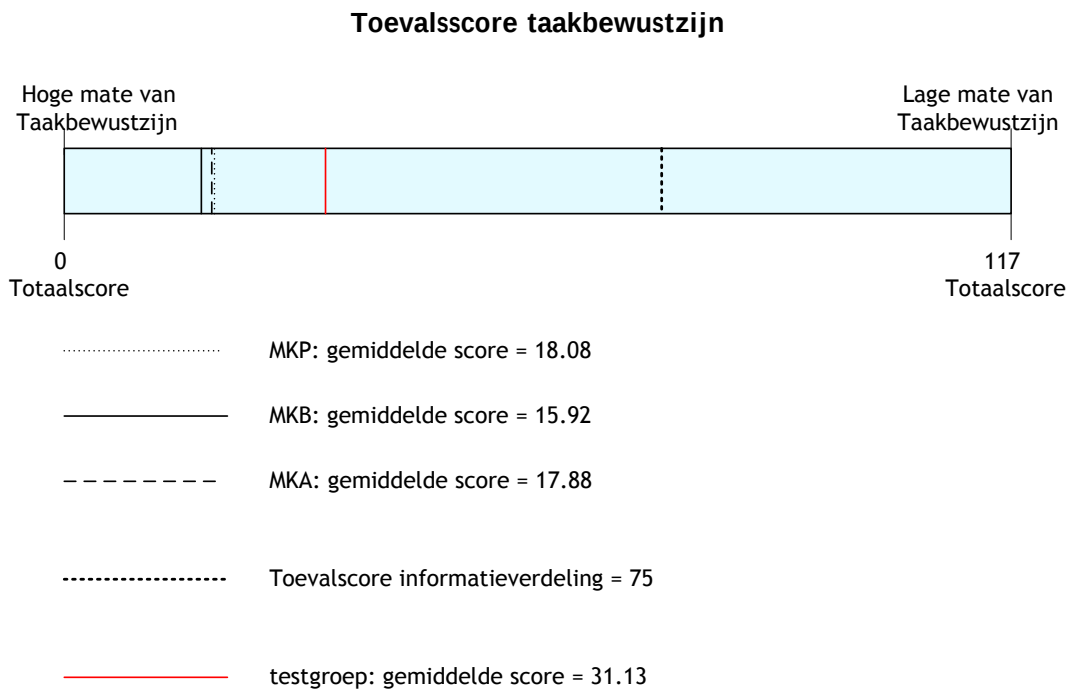
- *Afnamemoment en afnamelocatie*

Om er voor te zorgen dat alle condities voor alle centralisten gelijk zijn, moet het afnamemoment en de afnamelocatie moeten voor alle centralisten gelijk zijn.

- *Detail niveau*

8 Mensen die niets met de meldkamer te maken hebben, hebben als testgroep ook de vragen met betrekking tot taakbewustzijn binnen het survey onderzoek

ingevuld. Zij hadden een gemiddelde score van 31.13. In figuur 6.2 is de score van deze personen zichtbaar gemaakt.



Figuur 6.2: Score taakbewustzijn testgroep

De gemiddelde score van de testgroep toont aan dat wanneer mensen de vragen uit het survey onderzoek met gezond verstand invullen, zij een vrij hoge score kunnen behalen. Hiermee is aangetoond dat de vragen niet voldoende onderscheidend zijn. Vervolgonderzoek naar de mate van taakbewustzijn moet zich baseren op een gedetailleerder niveau van kennis en procedures binnen GMK+ situaties.

- *GMS en C2000*

Vervolgonderzoek naar de invloed van taakbewustzijn op de informatieverdeling binnen de GMK moet zich ook richten op het gebruik van GMS en C2000.

- *Verhogen fidelity*

Vervolgonderzoek zou moeten worden uitgevoerd binnen een setting die zoveel mogelijk overeenkomt met een echte GMK+ situatie. Een centralist moet hierbij gebruik kunnen maken van alle middelen die hij of zij binnen een echte GMK+

situatie ook voorhanden heeft (zoals GMS en C2000). De informatiestromen die binnenkomen moeten ingaan op een hoger niveau van detail en de wijze van binnenkomst van de informatie moet meer overeenkomen met een echte GMK+ situatie: niet één voor één, maar ook meerdere informatiestromen tegelijkertijd.

7 REFERENTIES

- Adviescommissie Coördinatie ICT Rampenbestrijding (2005). *"De vrijheid voorbij"*; Op naar een effectieve multidisciplinaire informatievoorziening bij grootschalig gezamenlijk optreden in onze gedecentraliseerde eenheidsstaat. Den Haag
- Arthur, W., Edwards, B.D., Bell, S.T. & Villado, A.J. (2005). Team Task Analysis: Identifying Tasks and Jobs That are Team Based. *Human Factors*, 47, 654-669.
- AVD-SAVE-NivU-Nibra (2001). *Leidraad Operationele Prestaties*: "De beschaving van een land herkent men aan het geborgde niveau van veiligheid". Den Haag.
- Baarda, D.B., De Goede, M.P.M. & Kalmijn, M. (2001). *Basisboek Methoden en technieken*. Stebfert Kroese, Groningen
- Baarda, D.B., De Goede, M.P.M. & Kalmijn, M. (2007). *Basisboek enquêteren: Handleiding voor het maken van een vragenlijst en het voorbereiden en afnemen van enquêtes*. Wolters-Noordhoff, Groningen/Houten
- Baker, D.P. & Salas, E. (1997). Principles for measuring teamwork: A summary and look toward the future. In M. T. Brannick, E. Salas, & C. Prince (Eds.), *Team performance assessment and measurement: Theory, methods, and applications* (pp. 331-355). Mahwah, NJ: Erlbaum
- Banks, A.P. & Millward L.J. (2007). Differentiating Knowledge in Teams: The Effect of Shared Declarative and Procedural Knowledge on Team Performance. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 11(2), 95-106.
- Billings, C.E. & Cheaney (1981). Information transfer problems in the aviation system. NASA technical paper 1875, 85-94.
- Cannon-Bowers, J.A. & Salas, E. (2001). Reflections on shared cognition. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 195-202.
- Cannon-Bowers, J.A. Sales, E. & Converse, S.A. (1990). Cognitive psychology and team training: training shared mental models and complex systems. *Bulletin-Human Factors Society*, 33, 1-4

- Cannon-Bowers, J.A., Salas E. & Converse, S.A. (1993). Shared Mental Models in expert team decision making. In N.J. Castellan, Jr.(Ed.). *Cuurent issues in individual and group decision making* (pp. 221-246). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Cannon-Bowers, J.A., Tannenbaum, S.I., Salas, E.& Volpe, C.E. (1995). Defining team competencies and establishing training requirements. In: Guzzo, R., Salas, E. (Eds.). *Team Effectiveness and Decision Making in Organizations*. Jossey-Bass management series. San Francisco, CA. 330-380.
- Cohen, P.R., Levesque, H.J. (1991). Teamwork. *Nous*, 25 (4), 487-512
- Commissie Oosting (2001). De vuurwerkcramp Eindrapport. Enschede/Den Haag.
- Cooke, N.J., Salas, E., Cannon-Bowers, J.A., Stout, R. (2000). Measuring team knowledge. *Human Factors*, 42, 151-173.
- Duncan, P.C., Rouse, W.B., Cannon-Bowers, J.A., Salas, E. & Burnss, J.J. (1996). Training teams working in complex systems: a mental model-based approach. *Human/technology Interaction in Complex System*, 8, 173-231.
- Edwards, B.D., Day, E.A., Arthur, W. & Bell, S.T. (2006). Relationships Among Team Ability Composition, Team Mental Models and Team Performance. *Journal of Applied Psychology*. 91(3), 727-736.
- Endsley, M. R. (1995b). Toward a theory of situation awareness in dynamic-systems. *Human Factors*, 37(1), 32-64.
- Endsley, M. R. (1995a). Measurement of situation awareness in dynamic-systems. *Human Factors*, 37(1), 65-84.
- Fensel, D., Harmelen, F.V., Horrocks, I., McGuinness, D.L. & Patel-Schneider, P.F. (2001). Oil: an ontology infrastructure for the semantic web. *IEEE Intelligent Sytems*, 38-45.
- Forsyth, D.R. (1990). *Group dynamics (Second ed.)*. Belmont, CA: Brooks/Cole-Wadsworth.
- Forsyth, D.R. (1999). *Group dynamics (Third ed.)*. Belmont, CA: Brooks/Cole-Wadsworth.

Gemeenschappelijke Meldkamer (2007a). *Functiebeschrijving Brandweercentralist GMK*. Tilburg

Gemeenschappelijke Meldkamer (2007b). *Functiebeschrijving Centralist A*. Tilburg

Gemeenschappelijke Meldkamer (2007c). *Functiebeschrijving Centralist B*. Tilburg

Gemeenschappelijke Meldkamer (2007d). *Functiebeschrijving Verpleegkundig Centralist*. Tilburg

Gemeenschappelijke Meldkamer (2007e). *Taakomschrijving Meldkamer Oudste van Dienst (M.O.v.D.)*. Tilburg

Ingenieurs/Adviesbureau SAVE & Adviesbureau Van Dijke (2001). *Leidraad Maatramp*. Den Haag

Johnson-Laird, P.N. (1983). *Mental models: Towards a cognitive science of language, inference and consciousness*. Cambridge, MA: Harcard University Press

Katzenbach, J.R. & Smith, D.K. (1993). The discipline of teams. *Harvard Business Review*., 71, 2, 111-124

Klimoski, R. & Mohammed, S. (1994). Team mental model: construct or metaphor? *Journal of Management*, 20, 403 - 437.

Langan-Fox, J., Wirth, A., Code, S., Langfield-Smith, K. & Wirth A (2001). Analyzing shared and team mental models. *International Journal of Industrial Ergonomic*, 28, 99-112.

Marks, M.A., Mathieu J.E. & Zaccaro, S.J. (2001). A temporally based framework and taxonomy of team processes. *Academy of Management Review*, 26, 356 - 376.

Mathieu, J.E., Heffner, T.S., Goodwin, G.F., Salas E. & Cannon-Bowers, J.A. (2000). The influence of shared mental models on team process and performance. *Journal of Applied of Psychology*, 85, 273 - 283.

McGrath, J.E. (1984). *Groups: Interaction and performance*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Ministerie VROM (z.d.). *Dossier crisis en rampen*. Verkregen op 29 maart, 2008 via, <http://www.vrom.nl/pagina.html?id=18168#20>

Mohammed, S. & Dumville, B.C. (2001). Team mental models in a team knowledge framework: Expanding theory and measurement across disciplinary boundaries. *Journal of Organizational Behaviour*, 22, 89-106.

Moore, D.S. & McCabe, G.P. (2005). *Statistiek in de Praktijk (Fifth ed.)*. Sdu Uitgevers bv, Den Haag.

Movahed-Khah, R., Ostrosi, E. & Garro, O. (2007). Understanding the Dynamics of State-problems in Distributed and Collaborative Design Process. *CE Concurrent Engineering: research and Applications*, 15(1), 33-41

Oomes, A. H. J. (2004, 3-4 May). Organization awareness in crisis management: Dynamic organigrams for more effective disaster response. Paper presented at the ISCRAM2004, Brussels

Overheid.nl (geldend op: 29 maart 2008). Wet- en regelgeving. *Wet rampen en zware ongevallen, artikel 1*. Verkregen op 29 maart 2008 via, <http://wetten.overheid.nl/cgibin/sessioned/browsercheck/continuation=14199002/session=036137215446291/action=javascript-result/javascript=yes>

Projectbureau Samenspraak (2007). *Basisplan Nieuwe Gemeenschappelijke meldkamer (GMK) Veiligheidsregio Midden- en West Brabant (concept)*. Tilburg

Projectgroep onafhankelijk Rampen en Ongevallenonderzoek (2001). *Concept-Hoofddijnennotitie onafhankelijk ongevallenonderzoek ten behoeve van de consultatie juni-juli 2001*. Den Haag: Van Vliet, L., Molenaar, R., & van den Bosch-Overduin, J.H.Chr.

Rouse, W.B., Cannon-Bowers, J.A. & Salas, E. (1992). The role of mental models in team performance in complex systems. *IEEE Transactions on systems, Man and Cybernetics*, 22(6), 1296-1308.

Rouse, W.B. & Morris, N.M. (1986). On looking into the black box: prospects and limits in the search for mental models. *Psychological Bulletin*, 100(3), 349-363.

Sample Size Calculator (z.d.). Verkregen op 23 september 2008, via http://www.polarismr.com/education/tools_ss_prop.html

Senge, P.M. (1992). *De vijfde discipline; de kunst & praktijk van de lerende organisatie*. Scriptum Books, Schiedam.

Shea, G.F. (1981). *The new employee: developing a productive human resource*. Addison-Wesley Publishing Company, Inc.

Stout, R.I., Cannon-Bowers, J.A., Salas, E. & Milanovich, D.M. (1999). Planning, shared mental models, and coordinated performance: An empirical link is established. *Human Factor*, 41(1), 61-71.

www.unimaas.nl (z.d.). *Minds in teams*. Verkregen op 2 februari 2009 via, dissertaties.ub.unimaas.nl/abstract/10129.pdf

Veiligheidsregio Midden- en West Brabant (2007a). *Beleidskader GMK 2008-2010; beleidsnotities doorontwikkeling GMK*. Tilburg: Jochems, W.A.J.

Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant (2007b). *Bestuurlijke Rapportage Regionaal Beheersplan Rampenbestrijding 2005-2009*. Tilburg.

Veiligheidsregio Midden- en West Brabant (2007c). *Grip in de veiligheidsregio Midden- en West Brabant*. Tilburg

Veiligheidsregio Midden- en West- Brabant (2007d). *Startnotitie Informatievoorziening Veiligheidsregio Midden- en West- Brabant*. Tilburg: Verheijen, L.C.M., Vriens, P.J.

Veiligheidsregio Midden- en West Brabant (2007e). *Multidisciplinaire OVD-praktijk trainingen (24 t/m 28 oktober 2005)*. Tilburg

Veiligheidsregio Midden- en West Brabant (2007f). *Multidisciplinaire OVD-praktijk trainingen (9 t/m 13 oktober 2006)*. Tilburg

Veiligheidsregio Midden- en West Brabant (2007g). *Plan crisismanagement*. Tilburg.

Veiligheidsregio Midden- en West Brabant (2007h). *Facilitair Handboek "Regionaal Coördinatie Centrum"* (RCC). Tilburg.

Veiligheidsregio Midden- en West Brabant (2007i). *RCC ACTIEMAP*. Tilburg.

Veiligheidsregio Midden- en West- Brabant (2007j), *Proces- en productbeschrijvingen multidisciplinaire Intake en Multidisciplinaire Opschaling GMK*. Driebergen: Buijs, J., Haagen, H., Hanekamp, A., van der Muuren, A. & Zijderveld, P.

Verschuren, P. & Doorewaard, H. (1998). *Het ontwerpen van een onderzoek (tweede druk)*. Uitgeverij Lemma, Utrecht

Yen, J., Fan, X., Sun, S., Hanratty, T. & Dumer, J. (2004). Agents with shared mental model for enhancing team decision makings. *Decision Support Systems*, 41, 634-653.

Yin, R. (2003). *Case study research. Design and methods*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Zaccaro, S.J., Rittman, A.L. & Marks, M.A. (2001). Team leadership. *The leadership Quarterly*, 12, 451

BIJLAGEN

BIJLAGEN I	:	LIJST VAN BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN	120
BIJLAGEN II	:	VRAGENLIJSTEN	125
BIJLAGEN III	:	DE GMK+ & DE GRIP STRUCTUUR	177
BIJLAGEN IV	:	CASESTUDY	190
BIJLAGEN IV	:	OVERIGE ONDERZOEKSRÉSULTATEN	201

BIJLAGEN I: LIJST VAN BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN

BIJLAGEN I: LIJST VAN BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN

Algemeen Commandant

Contactpersoon vanuit ROT voor de meldkamercentralist Politie binnen de GMK+.

CalCo

Multidisciplinaire calamiteiten coördinator

Coördinerend burgemeester

De burgemeester die namens zijn/haar collega's belast is met de aansturing van de met de operationele leiding belaste functionaris.

CoPI

Commando Plaats Incident. De leider CoPI met zijn operationele staf. Deze staf verandert gedurende de opschaling niet van samenstelling en bestaat naast de leider CoPI uit functionarissen die ter plaatse leiding geven aan operationele eenheden van politie, GHOR en brandweer. Verder maakt een CoPI persvoorlichter deel uit van dit team. Op verzoek van de leider CoPI kan het team eventueel worden aangevuld met één of meerdere functionarissen die vanuit hun specialisme een toegevoegde waarde kunnen leveren aan het functioneren van het CoPI.

GBT

Gemeentelijk Beleidsteam. Beleidsadviserend team waarbinnen, ten tijde van een ramp of een zwaar ongeval in één gemeente, onder voorzitterschap van de burgemeester, beleidsvoorbereiding en beleidscoördinatie plaatsvindt.

GHOR

Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen.

GMK (MWB)

Gemeenschappelijke Meldkamer (Midden- en West-Brabant).

GMK+

Gemeenschappelijke Meldkamer Plus. De GMK+ wordt ingezet voor oefening en bij opschaling in geval van een zwaar ongeval of crisis.

GRIP

Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdings Procedures.

Groep

Voor een duidelijk onderscheid worden binnen deze masterthesis de monodisciplinaire teams aangeduid als ‘groepen’ en is er sprake van een team, wanneer deze monodisciplinaire groepen multidisciplinair gaan samenwerken binnen een GMK+ situatie.

HOvD

Hoofd Officier van Dienst. Contactpersoon vanuit ROT voor de meldkamer-centralist Brandweer binnen de GMK+.

Hoofd sectie GHOR

Contactpersoon vanuit ROT voor de meldkamercentralist Ambulancezorg binnen de GMK+.

MKA

Meldkamer Ambulancezorg

MKB

Meldkamer Brandweer

MKP

Meldkamer Politie

Monodisciplinair werken

Elk van de drie meldkamers werkt volgens eigen regels en procedures.

Multidisciplinair samenwerken

Door de complexiteit van het zware ongeval of crisis is er behoefte aan structurele coördinatie. De drie meldkamers gaan samenwerken om het zware ongeval of crisis gecoördineerd te bestrijden.

OvD

Officier van Dienst

Operationeel Leider

De functionaris die door het bevoegd gezag is aangewezen om de operationele leiding uit te oefenen. Hij adviseert de (Coördinerend) Burgemeester over operationele aangelegenheden. Beleidsbeslissingen vertaalt hij binnen het regionaal Operationeel Team in operationele opdrachten en hij coördineert de uitvoering daarvan.

Ramp/zwaar ongeval

Een gebeurtenis:

- waardoor een ernstige verstoring van de openbare veiligheid is ontstaan, waarbij het leven en de gezondheid van vele personen, het milieu of grote materiële belangen in ernstige mate worden bedreigd of zijn geschaad, en
- waarbij een gecoördineerde inzet van diensten en organisaties van verschillende disciplines is vereist om de dreiging weg te nemen of de schadelijke gevolgen te beperken.

RBT

Regionaal Beleidsteam. Een team van adviseurs dat bij een zwaar ongeval, die meer dan één gemeente treft, ter beschikking staat van de coördinerende burgemeester. De leden van het team adviseren de coördinerend burgemeester op grond van hun deskundigheid ten aanzien van besluitvorming, beleidsbepaling en beleidscoördinatie.

RCC

Indien de omvang van een zwaar ongeval daarom vraagt, worden voor de bestrijding vanuit de regio Midden- en West- Brabant mensen en middelen ingezet. De operationele coördinatie van de uitvoering vindt over het algemeen op regionaal niveau plaats. Operationeel gezien gaat het de capaciteit van de afzonderlijke

gemeente(n) te boven om de bestrijding van het zware ongeval te coördineren (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007g). Dit is de reden dat er een RCC wordt ingericht, waarin de burgemeester met zijn Gemeentelijk Beleidsteam (verder afgekort tot GBT) wordt aangevuld met een Regionaal Operationeel Team (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007g).

ROT

Wanneer spraken is van een zwaar ongeval of crisis wordt een Regionaal Operationeel Team (verder afgekort tot ROT) ingericht. Het ROT in de regio Midden- en West-Brabant heeft zitting in een ruimte direct naast de GMK+ te Tilburg. Hierin komen de kerndiensten (politie, brandweer, GHOR en gemeenten) bijeen. Ook een communicatieadviseur van de Staf Grootchalig en Bijzonder Optreden (verder afgekort tot SGBOT) van de politie heeft zitting in het ROT.

Sitrap

Een Sitrap is een situatierapport dat geschreven wordt door de centralisten binnen de GMK. Op basis van de binnengekomen informatie wordt een overzicht van de situatie geschetst. Iedere meldkamerdiscipline schrijft een eigen (monodisciplinair) Sitrap. Deze monodisciplinaire Sitraps vormen samen de input voor een multidisciplinaire Sitrap.

Team

Voor een duidelijk onderscheid worden binnen deze masterthesis de monodisciplinaire teams aangeduid als groepen en is er sprake van een 'team', wanneer deze monodisciplinaire groepen multidisciplinair gaan samenwerken binnen een GMK+ situatie.

BIJLAGEN II: VRAGENLIJSTEN

BIJLAGE II-I: VRAGENLIJST POLITIE

BIJLAGE II-II: VRAGENLIJST BRANDWEER

BIJLAGE II-III: VRAGENLIJST AMBULANCEZORG

BIJLAGE II-I: VRAGENLIJST POLITIE

Een onderzoek naar de werkzaamheden van de centralisten binnen de GMK

Beste meneer/mevrouw,

Met dit onderzoek wil ik graag inzicht krijgen in de werkzaamheden van de centralisten binnen de GMK. Vandaar dat ik u heb gevraagd deel te nemen aan dit onderzoek.

Het onderzoek bestaat uit een vragenlijst. Ik verzoek u om de instructies goed te lezen en daarna de vragen zo nauwkeurig mogelijk in te vullen. Er zijn geen goede of foute antwoorden, het gaat om uw eigen mening.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 30 minuten.

De gegevens, verkregen uit de afname van het onderzoek, zullen anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor mijn afstudeerscriptie.

Het onderzoek wordt voorgelegd aan meerdere centralisten binnen de GMK. Omdat niet alle centralisten de vragenlijst op hetzelfde moment krijgen voorgelegd, wil ik u vragen niet met collega's over het onderzoek te praten tot 1 juni 2008.

Als u interesse heeft in de resultaten van het onderzoek, kunt u dit aan het einde van de vragenlijst aangeven.

Ik wil u bij voorbaat hartelijk danken voor de medewerking aan dit onderzoek!

Met vriendelijke groet,
Femke Veenings

Achtergrondinformatie		
		De vragen 1 t/m 7 zijn algemene vragen.

1	Wat is uw geslacht? (omcirkel a of b)	
	a	Man
	b	Vrouw

2	Wat is uw leeftijd?	
		____ jaar

3	Voor welke meldkamer(s) bent u werkzaam? (omcirkel a, b of c)	
	a	Politie
	b	Brandweer
	c	Ambulancezorg

4	Hoe lang bent u werkzaam binnen de eigen kolom?	
		____ jaar

5	Hoe lang bent u werkzaam geweest bij anderen kolommen?	
	a	Brandweer ____ jaar
	b	Ambulancezorg ____ jaar

	<i>De Gemeenschappelijke Meldkamer Plus (GMK +) wordt ingezet bij opschaling in geval van een grootschalig incident, zoals een ramp of crisis.</i>	
6	Hoe vaak bent u, sinds de aanwezigheid van een GMK+, als centralist ingezet bij de afhandeling van een grootschalig incident binnen de GMK+ ?	
		____ keer

7	Hoe vaak heeft u, sinds de aanwezigheid van een GMK+, deelgenomen aan GMK+ meldkameroefeningen (een meldkameroefening met betrekking tot een grootschalig incident)?	
		____ keer

De afhandeling van een ramp of zwaar ongeval		
		U gaat nu verder met een aantal vragen met betrekking tot de afhandeling van een ramp of zwaar ongeval. Geef steeds aan voor welke meldkamercentralist(en) de tekst het meest van toepassing is . Dit kun je doen door het bolletje onder de juiste meldkamer(s) in te kleuren.

		Voorbeeld Het eerste contact met een melder van een melding met betrekking tot een aanrijding met blikshade			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		●	0	0	0

		Vraag 8 heeft betrekking op de aanname van een melding <i>Geef op basis van de inhoud van de melding aan welke hulpverleningsdienst in eerste instantie verantwoordelijk is voor de afhandeling (aanname) van de melding.</i>			
8	a	Het eerste contact met een melder van een melding met betrekking tot een verkeersopstopping en kleine botsingen op een kruising net buiten de stad als gevolg van de jaarlijkse Tilburgse kermis.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	b	Het eerste contact met een melder van een melding met betrekking tot heftige rookontwikkeling aan de kant van de A58.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	c	Het eerste contact met een melder van een melding met betrekking tot slachtoffers die brandwonden hebben opgelopen door vrijgekomen stoom tijdens het leggen van asfalt op de snelweg.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	d	Het eerste contact hebben met een melder van een meldingen met betrekking tot een schietpartij in de binnenstad met mogelijke dodelijke slachtoffers.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	e	Het eerste contact met een melder van een melding met betrekking tot meerdere slachtoffers met ademhalingsproblemen in een bejaardentehuis.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	f	Het eerste contact met een melder van een melding met betrekking tot vrijgekomen gassen in de buurt van een vol voetbalstadion.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

		Vraag 9 heeft betrekking op de registratie van de hulpvraag <i>Geef op basis van de inhoud van de hulpvraag aan welke hulpverleningsdienst in eerste instantie verantwoordelijk is voor de afhandeling (vastleggen) van de melding.</i>			
9	a	Het vastleggen van een hulpvraag in GMS met betrekking tot psychische hulpverlening aan slachtoffers na een vliegtuigcrash			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	b	Het vastleggen van een hulpvraag in GMS met betrekking tot het toegankelijk maken van een weg na een aardverschuiving			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	c	Het vastleggen van een hulpvraag in GMS met betrekking tot ontsmetting van mensen en voertuigen na een incident waar gassen zijn vrijgekomen.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	d	Het vastleggen van een hulpvraag in GMS met betrekking tot het ontruimen van een gebouw naar aanleiding van een bommelding			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	e	Het vastleggen van een hulpvraag in GMS met betrekking tot letsel dat de slachtoffers hebben.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	f	Het vastleggen van een hulpvraag in GMS met betrekking tot het vinden van een lijk.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

		Vraag 10 heeft betrekking op de verwerking van de melding <i>Geef op basis van de gegeven informatie over een melding aan welke hulpverleningsdienst in eerste instantie verantwoordelijk is voor de afhandeling (vastleggen) van de melding.</i>			
10	a	Vragen aan de melder wat de locatie is waar de overval heeft plaatsgevonden.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	b	Prioriteitswaarde (PRIO) geven aan de hulpverleningsinzet met betrekking een ongeval met gevaarlijke stoffen.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	c	Bepalen hoeveel hulpverleningsvoertuigen naar de plaats van het incident worden gestuurd, om hulp te verlenen aan de grote hoeveelheid slachtoffers met ademhalingsproblemen			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	d	Prioriteitswaarde (PRIO) geven aan de hulpverleningsinzet met betrekking tot slachtoffers met zwaar hersenletsel.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	e	Vragen aan de melder wat het adres is, waar de brand is.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	f	Bepalen hoeveel hulpverleningsvoertuigen naar de plaats van de incident gestuurd moeten worden, om het verkeer te regelen.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	g	Vragen aan de melder wat de locatie is van de slachtoffers met ademhalingsproblemen.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	h	Prioriteitswaarde (PRIO) geven aan de hulpverleningsinzet met betrekking tot een ramkraak.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	i	Bepalen hoeveel hulpverleningsvoertuigen naar de plaats van de incident gestuurd moeten worden, om het met water ondergelopen gebouw weer vrij en toegankelijk te maken.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

		Vraag 11 heeft betrekking op de verwerking van de melding bij opschaling (GRIP 2; GRIP3; GRIP 4)			
11	a	Bekijken welke eigen hulpverleningsvoertuigen in de regio, inzetbaar zijn.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	b	Bepalen welk inzetbare hulpverleningsvoertuig ingezet wordt.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	c	Contact opnemen met het inzetbare hulpverleningsvoertuigen			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	d	Het inzetbare hulpverleningsvoertuigen opdracht geven naar het incident te gaan			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	e	Informeren van het personeel op het hulpverleningsvoertuig, over de stand van zaken op de plaats van het zware ongeval/de ramp.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	f	Begeleiden van de aanrijdende hulpverleningsvoertuigen op basis van de veiligheidsinstructie voor de ingezette eenheden			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	g	Begeleiden van de aanrijdende hulpverleningsvoertuigen op basis van de situatieanalyse voor de ingezette eenheden			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	h	Contact opnemen met ziekenhuizen in de omgeving en navragen hoeveel capaciteit ze hebben om zwaar gewonden te behandelen			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	i	Opdracht geven naar welk ziekenhuis er gereden kan worden met het slachtoffer			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

12		Vraag 12 heeft betrekking op de ondersteuning van het RCC			
	a	Afgeven monodisciplinair Sitrap-Politie voor samenstellen multidisciplinair Sitrap			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	b	Afgeven monodisciplinair Sitrap-Brandweer voor samenstellen multidisciplinair			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	c	Afgeven monodisciplinair Sitrap-Ambulancezorg voor samenstellen multidisciplinair Sitrap			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	d	Opdrachten die worden doorgegeven door de Hoofd Officier van Dienst binnen het ROT, met betrekking tot de hulpverleningsinzet, uitvoeren.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	e	Opdrachten die worden doorgegeven door het Hoofd sectie GHOR binnen het ROT, met betrekking tot de hulpverleningsinzet, uitvoeren.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	f	Opdrachten die worden doorgegeven door de Algemeen Commandant binnen het ROT, met betrekking tot de hulpverleningsinzet, uitvoeren.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	g	Cruciale nieuwe informatie die binnenkomt via meldingen, delen met het Hoofd sectie GHOR binnen het ROT			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	h	Cruciale nieuwe informatie die binnenkomt via meldingen, delen met de Algemeen Commandant binnen het ROT.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	i	Cruciale nieuwe informatie die binnenkomt via meldingen, delen met de Hoofd Officier van Dienst			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

De informatiebehoefte binnen de GMK		
		U gaat nu verder met een aantal stellingen met betrekking tot de informatiebehoefte van de centralisten bij de afhandeling van een ramp of zwaar ongeval in de GMK+. Geef steeds aan in hoeverre u het eens bent met de stelling. Dit kunt u doen door een kruisje te zetten in het vakjes onder waarde, welke het meest overeenkomt met uw mening.

		Voorbeeld Ik ga altijd met plezier naar mijn werk.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	●

		Vraag 13 tot en met 35 heeft betrekking de informatieverdeling				
13	a	Voor een juiste hulpverleningsinzet in de GMK+ heb ik meer informatie nodig over het incident, dan mij monodisciplinair bereikt.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Voor een juiste hulpverleningsinzet in de GMK+ heeft een meldkamercentralist brandweer meer informatie nodig over het incident, dan hem/haar monodisciplinair bereikt.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Voor een juiste hulpverleningsinzet in de GMK+ heeft een meldkamercentralist ambulancezorg meer informatie nodig over het incident, dan hem/haar monodisciplinair bereikt.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

14	a	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of die informatie belangrijk is voor mijn werkzaamheden				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of die informatie belangrijk is voor de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

	c	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of die informatie belangrijk is voor de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

15	a	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of ik die informatie direct nodig heb voor de uitvoering van mijn werkzaamheden.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of de meldkamercentralist brandweer die informatie direct nodig heeft voor de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of de meldkamercentralist ambulancezorg die informatie direct nodig heeft voor de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

16	a	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of ik die informatie in een latere fase van mijn werkzaamheden nodig heb.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of de meldkamercentralist brandweer die informatie in een latere fase van zijn werkzaamheden nodig heeft				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of de meldkamercentralist ambulancezorg die informatie in een latere fase van zijn werkzaamheden nodig heeft				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

17	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident op dit moment voor mij relevant is voor de uitvoering van mijn werkzaamheden.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident op dit moment voor zijn/haar werkzaamheden relevant is.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident op dit moment voor zijn/haar werkzaamheden relevant is.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

18	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident in een latere fase van mijn werkzaamheden relevant is.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident in een latere fase van zijn/haar werkzaamheden relevant is.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident in een latere fase van zijn/haar werkzaamheden relevant is.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

19	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident op dit moment voor mij irrelevant is voor de uitvoering van mijn werkzaamheden.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident op dit moment voor zijn/haar werkzaamheden irrelevant is.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident op dit moment voor zijn/haar werkzaamheden irrelevant is.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

20		Het komt regelmatig voor dat ik informatie in eerste instantie niet heb gebruikt, maar later bleek ik het wel nodig te hebben.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

21	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie alle benodigde informatie bevat, voor een juiste hulpverleningsinzet.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, voor hem/haar, alle benodigde informatie bevat, voor een juiste hulpverleningsinzet				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, voor hem/haar, alle benodigde informatie bevat, voor een juiste hulpverleningsinzet				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

22	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of er bij de binnengekomen informatie nog belangrijke informatie ontbreekt, voor een juiste hulpverleningsinzet.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij 100% inzicht in of er bij de binnengekomen informatie nog belangrijke informatie ontbreekt, voor een juiste hulpverleningsinzet door hem/haar.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij 100% inzicht in of er bij de binnengekomen informatie nog belangrijke informatie ontbreekt, voor een juiste hulpverleningsinzet door hem/haar.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

23	a	Ik ben bekend met alle afkortingen die gebruikt worden bij de registratie van een hulpverleningsverzoek binnen mijn eigen meldkamer.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Ik ben bekend met alle afkortingen die gebruikt worden bij de registratie van een hulpverleningsverzoek binnen de meldkamer brandweer.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Ik ben bekend met alle afkortingen die gebruikt worden bij de registratie van een hulpverleningsverzoek binnen de meldkamer ambulancezorg.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

24	a	Ik ben bekend met alle begrippen/termen die gebruikt worden bij de registratie van een hulpverleningsverzoek binnen mijn eigen meldkamer.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Ik ben bekend met alle begrippen/termen die gebruikt worden bij de registratie van een hulpverleningsverzoek binnen de meldkamer brandweer.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Ik ben bekend met alle begrippen/termen die gebruikt worden bij de registratie van een hulpverleningsverzoek binnen de meldkamer ambulancezorg.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

25	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie begrijpelijk genoeg voor mij is, voor een juiste hulpverleningsinzet				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, begrijpelijk genoeg voor hem/haar is, voor een juiste hulpverleningsinzet.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, begrijpelijk genoeg voor hem/haar is, voor een juiste hulpverleningsinzet.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

26	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie gedetailleerd genoeg voor mij is, voor een juiste hulpverleningsinzet				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, gedetailleerd genoeg voor hem/haar is, voor een juiste hulpverleningsinzet.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, gedetailleerd genoeg voor hem/haar is, voor een juiste hulpverleningsinzet.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

27	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie niet duidelijk genoeg voor mij is, voor een juiste hulpverleningsinzet				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, niet duidelijk genoeg voor hem/haar is, voor een juiste hulpverleningsinzet.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, niet duidelijk genoeg voor hem/haar is, voor een juiste hulpverleningsinzet.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

		Vraag 28 en 29 gaan over feiten en veronderstellingen. Met feiten worden zaken bedoeld die daadwerkelijk hebben plaatsgevonden. Bijvoorbeeld: twee auto's rijden met een behoorlijke vaart tegen elkaar aan. Beide auto's hebben flinke deuken. Dit is zichtbaar: je kunt het zien. Met veronderstellingen neem je aan dat iets gebeurd is, maar je weet het niet zeker. Bijvoorbeeld: de inzittende zijn vast gewond. De melder baseert dit op de klap waarmee de auto's tegen elkaar zijn aangereiden en niet op het feit, dat hij de verwondingen van de inzittende gezien heeft.				
28	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie feiten betreft.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij inzicht in of de binnengekomen informatie, voor hem/haar, feiten betreft.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij inzicht in of de binnengekomen informatie, voor hem/haar, feiten betreft.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

29	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie veronderstellingen betreft.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij inzicht in of de binnengekomen informatie, voor hem/haar, veronderstellingen betreft.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij inzicht in of de binnengekomen informatie, voor hem/haar, veronderstellingen betreft.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

30		Fouten die gemaakt worden bij de afhandeling van een incident, ontstaan meestal doordat centralisten niet weten welke taken de andere centralisten uitvoeren				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

31		Fouten die gemaakt worden bij de afhandeling van een incident, ontstaan meestal doordat centralisten niet weten welke informatie de andere centralisten nodig hebben.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

32		Goede informatiedeling (dus het goed delen van informatie) draagt bij aan een juiste hulpverleningsinzet op maat door de centralisten van de GMK				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

33		Een juiste hulpverleningsinzet door de GMK draagt bij aan het minimaliseren van het aantal slachtoffers tijdens een ramp				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

34		Een juiste hulpverleningsinzet door de GMK draagt bij aan het beperken van de omvang van de ramp				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

35		Een juiste hulpverleningsinzet door de GMK draagt bij aan het beperken van de gevolgen van de ramp				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

36		Waar zitten volgens u nog verbeterpunten binnen de werkzaamheden van de centralisten? Met andere woorden: hoe zou de verwerking van een binnenkomende melding beter/sneller/efficiënter kunnen verlopen?				

Dit is het einde van de vragenlijst. Bedankt voor uw medewerking!

BIJLAGE II-II: VRAGENLIJST BRANDWEER

Een onderzoek naar de werkzaamheden van de centralisten binnen de GMK

Beste meneer/mevrouw,

Met dit onderzoek wil ik graag inzicht krijgen in de werkzaamheden van de centralisten binnen de GMK. Vandaar dat ik u heb gevraagd deel te nemen aan dit onderzoek.

Het onderzoek bestaat uit een vragenlijst. Ik verzoek u om de instructies goed te lezen en daarna de vragen zo nauwkeurig mogelijk in te vullen. Er zijn geen goede of foute antwoorden, het gaat om uw eigen mening.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 30 minuten.

De gegevens, verkregen uit de afname van het onderzoek, zullen anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor mijn afstudeerscriptie.

Het onderzoek wordt voorgelegd aan meerdere centralisten binnen de GMK. Omdat niet alle centralisten de vragenlijst op hetzelfde moment krijgen voorgelegd, wil ik u vragen niet met collega's over het onderzoek te praten tot 1 juni 2008.

Als u interesse heeft in de resultaten van het onderzoek, kunt u dit aan het einde van de vragenlijst aangeven.

Ik wil u bij voorbaat hartelijk danken voor de medewerking aan dit onderzoek!

Met vriendelijke groet,
Femke Veenings

Achtergrondinformatie		
		De vragen 1 t/m 7 zijn algemene vragen.

1	Wat is uw geslacht? (omcirkel a of b)	
	a	Man
	b	Vrouw

2	Wat is uw leeftijd?	
		____ jaar

3	Voor welke meldkamer(s) bent u werkzaam? (omcirkel a, b of c)	
	a	Politie
	b	Brandweer
	c	Ambulancezorg

4	Hoe lang bent u werkzaam binnen de eigen kolom?	
		____ jaar

5	Hoe lang bent u werkzaam geweest bij anderen kolommen?	
	a	Politie ____ jaar
	b	Ambulancezorg ____ jaar

	<i>De Gemeenschappelijke Meldkamer Plus (GMK +) wordt ingezet bij opschaling in geval van een grootschalig incident, zoals een ramp of crisis.</i>	
6	Hoe vaak bent u, sinds de aanwezigheid van een GMK+, als centralist ingezet bij de afhandeling van een grootschalig incident binnen de GMK+ ?	
		____ keer

7	Hoe vaak heeft u, sinds de aanwezigheid van een GMK+, deelgenomen aan GMK+ meldkameroefeningen (een meldkameroefening met betrekking tot een grootschalig incident)?	
		____ keer

De afhandeling van een ramp of zwaar ongeval		
		U gaat nu verder met een aantal vragen met betrekking tot de afhandeling van een ramp of zwaar ongeval. Geef steeds aan voor welke meldkamercentralist(en) de tekst het meest van toepassing is . Dit kun je doen door het bolletje onder de juiste meldkamer(s) in te kleuren.

		Voorbeeld Het eerste contact met een melder van een melding met betrekking tot een aanrijding met blikshade			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		●	0	0	0

		Vraag 8 heeft betrekking op de aanname van een melding <i>Geef op basis van de inhoud van de melding aan welke hulpverleningsdienst in eerste instantie verantwoordelijk is voor de afhandeling (aanname) van de melding.</i>			
8	a	Het eerste contact met een melder van een melding met betrekking tot een verkeersopstopping en kleine botsingen op een kruising net buiten de stad als gevolg van de jaarlijkse Tilburgse kermis.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	b	Het eerste contact met een melder van een melding met betrekking tot heftige rookontwikkeling aan de kant van de A58.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	c	Het eerste contact met een melder van een melding met betrekking tot slachtoffers die brandwonden hebben opgelopen door vrijgekomen stoom tijdens het leggen van asfalt op de snelweg.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	d	Het eerste contact hebben met een melder van een meldingen met betrekking tot een schietpartij in de binnenstad met mogelijke dodelijke slachtoffers.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	e	Het eerste contact met een melder van een melding met betrekking tot meerdere slachtoffers met ademhalingsproblemen in een bejaardentehuis.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	f	Het eerste contact met een melder van een melding met betrekking tot vrijgekomen gassen in de buurt van een vol voetbalstadion.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

		Vraag 9 heeft betrekking op de registratie van de hulpvraag <i>Geef op basis van de inhoud van de hulpvraag aan welke hulpverleningsdienst in eerste instantie verantwoordelijk is voor de afhandeling (vastleggen) van de melding.</i>			
9	a	Het vastleggen van een hulpvraag in GMS met betrekking tot psychische hulpverlening aan slachtoffers na een vliegtuigcrash			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	b	Het vastleggen van een hulpvraag in GMS met betrekking tot het toegankelijk maken van een weg na een aardverschuiving			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	c	Het vastleggen van een hulpvraag in GMS met betrekking tot ontsmetting van mensen en voertuigen na een incident waar gassen zijn vrijgekomen.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	d	Het vastleggen van een hulpvraag in GMS met betrekking tot het ontruimen van een gebouw naar aanleiding van een bommelding			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	e	Het vastleggen van een hulpvraag in GMS met betrekking tot letsel dat de slachtoffers hebben.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	f	Het vastleggen van een hulpvraag in GMS met betrekking tot het vinden van een lijk.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

		Vraag 10 heeft betrekking op de verwerking van de melding <i>Geef op basis van de gegeven informatie over een melding aan welke hulpverleningsdienst in eerste instantie verantwoordelijk is voor de afhandeling (vastleggen) van de melding.</i>			
10	a	Vragen aan de melder wat de locatie is waar de overval heeft plaatsgevonden.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	b	Prioriteitswaarde (PRIO) geven aan de hulpverleningsinzet met betrekking een ongeval met gevaarlijke stoffen.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	c	Bepalen hoeveel hulpverleningsvoertuigen naar de plaats van het incident worden gestuurd, om hulp te verlenen aan de grote hoeveelheid slachtoffers met ademhalingsproblemen			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	d	Prioriteitswaarde (PRIO) geven aan de hulpverleningsinzet met betrekking tot slachtoffers met zwaar hersenletsel.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	e	Vragen aan de melder wat het adres is, waar de brand is.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	f	Bepalen hoeveel hulpverleningsvoertuigen naar de plaats van de incident gestuurd moeten worden, om het verkeer te regelen.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	g	Vragen aan de melder wat de locatie is van de slachtoffers met ademhalingsproblemen.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	h	Prioriteitswaarde (PRIO) geven aan de hulpverleningsinzet met betrekking tot een ramkraak.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	i	Bepalen hoeveel hulpverleningsvoertuigen naar de plaats van de incident gestuurd moeten worden, om het met water ondergelopen gebouw weer vrij en toegankelijk te maken.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

		Vraag 11 heeft betrekking op de verwerking van de melding bij opschaling (GRIP 2; GRIP3; GRIP 4)			
11	a	Bekijken welke eigen hulpverleningsvoertuigen in de regio, inzetbaar zijn.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	b	Bepalen welk inzetbare hulpverleningsvoertuig ingezet wordt.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	c	Contact opnemen met het inzetbare hulpverleningsvoertuigen			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	d	Het inzetbare hulpverleningsvoertuigen opdracht geven naar het incident te gaan			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	e	Informeren van het personeel op het hulpverleningsvoertuig, over de stand van zaken op de plaats van het zware ongeval/de ramp.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	f	Begeleiden van de aanrijdende hulpverleningsvoertuigen op basis van de veiligheidsinstructie voor de ingezette eenheden			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	g	Begeleiden van de aanrijdende hulpverleningsvoertuigen op basis van de situatieanalyse voor de ingezette eenheden			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	h	Contact opnemen met ziekenhuizen in de omgeving en navragen hoeveel capaciteit ze hebben om zwaar gewonden te behandelen			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	i	Opdracht geven naar welk ziekenhuis er gereden kan worden met het slachtoffer			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

12		Vraag 12 heeft betrekking op de ondersteuning van het RCC			
	a	Afgeven monodisciplinair Sitrap-Politie voor samenstellen multidisciplinair Sitrap			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	b	Afgeven monodisciplinair Sitrap-Brandweer voor samenstellen multidisciplinair			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	c	Afgeven monodisciplinair Sitrap-Ambulancezorg voor samenstellen multidisciplinair Sitrap			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	d	Opdrachten die worden doorgegeven door de Hoofd Officier van Dienst binnen het ROT, met betrekking tot de hulpverleningsinzet, uitvoeren.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	e	Opdrachten die worden doorgegeven door het Hoofd sectie GHOR binnen het ROT, met betrekking tot de hulpverleningsinzet, uitvoeren.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	f	Opdrachten die worden doorgegeven door de Algemeen Commandant binnen het ROT, met betrekking tot de hulpverleningsinzet, uitvoeren.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	g	Cruciale nieuwe informatie die binnenkomt via meldingen, delen met het Hoofd sectie GHOR binnen het ROT			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	h	Cruciale nieuwe informatie die binnenkomt via meldingen, delen met de Algemeen Commandant binnen het ROT.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	i	Cruciale nieuwe informatie die binnenkomt via meldingen, delen met de Hoofd Officier van Dienst			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

De informatiebehoefte binnen de GMK		
		U gaat nu verder met een aantal stellingen met betrekking tot de informatiebehoefte van de centralisten bij de afhandeling van een ramp of zwaar ongeval in de GMK+. Geef steeds aan in hoeverre u het eens bent met de stelling. Dit kunt u doen door een kruisje te zetten in het vakjes onder waarde, welke het meest overeenkomt met uw mening.

		Voorbeeld Ik ga altijd met plezier naar mijn werk.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	●

		Vraag 13 tot en met 35 heeft betrekking de informatieverdeling				
13	a	Voor een juiste hulpverleningsinzet in de GMK+ heb ik meer informatie nodig over het incident, dan mij monodisciplinair bereikt.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Voor een juiste hulpverleningsinzet in de GMK+ heeft een meldkamercentralist politie meer informatie nodig over het incident, dan hem/haar monodisciplinair bereikt.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Voor een juiste hulpverleningsinzet in de GMK+ heeft een meldkamercentralist ambulancezorg meer informatie nodig over het incident, dan hem/haar monodisciplinair bereikt.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

14	a	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of die informatie belangrijk is voor mijn werkzaamheden				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of die informatie belangrijk is voor de werkzaamheden van de meldkamercentralist politie				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

	c	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of die informatie belangrijk is voor de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

15	a	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of ik die informatie direct nodig heb voor de uitvoering van mijn werkzaamheden.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of de meldkamercentralist politie die informatie direct nodig heeft voor de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of de meldkamercentralist ambulancezorg die informatie direct nodig heeft voor de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

16	a	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of ik die informatie in een latere fase van mijn werkzaamheden nodig heb.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of de meldkamercentralist politie die informatie in een latere fase van zijn werkzaamheden nodig heeft				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of de meldkamercentralist ambulancezorg die informatie in een latere fase van zijn werkzaamheden nodig heeft				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

17	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident op dit moment voor mij relevant is voor de uitvoering van mijn werkzaamheden.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist politie, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident op dit moment voor zijn/haar werkzaamheden relevant is.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident op dit moment voor zijn/haar werkzaamheden relevant is.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

18	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident in een latere fase van mijn werkzaamheden relevant is.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist politie, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident in een latere fase van zijn/haar werkzaamheden relevant is.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident in een latere fase van zijn/haar werkzaamheden relevant is.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

19	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident op dit moment voor mij irrelevant is voor de uitvoering van mijn werkzaamheden.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist politie, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident op dit moment voor zijn/haar werkzaamheden irrelevant is.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident op dit moment voor zijn/haar werkzaamheden irrelevant is.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

20		Het komt regelmatig voor dat ik informatie in eerste instantie niet heb gebruikt, maar later bleek ik het wel nodig te hebben.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

21	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie alle benodigde informatie bevat, voor een juiste hulpverleningsinzet.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist politie, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, voor hem/haar, alle benodigde informatie bevat, voor een juiste hulpverleningsinzet				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, voor hem/haar, alle benodigde informatie bevat, voor een juiste hulpverleningsinzet				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

22	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of er bij de binnengekomen informatie nog belangrijke informatie ontbreekt, voor een juiste hulpverleningsinzet.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist politie, geeft mij 100% inzicht in of er bij de binnengekomen informatie nog belangrijke informatie ontbreekt, voor een juiste hulpverleningsinzet door hem/haar.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij 100% inzicht in of er bij de binnengekomen informatie nog belangrijke informatie ontbreekt, voor een juiste hulpverleningsinzet door hem/haar.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

23	a	Ik ben bekend met alle afkortingen die gebruikt worden bij de registratie van een hulpverleningsverzoek binnen mijn eigen meldkamer.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Ik ben bekend met alle afkortingen die gebruikt worden bij de registratie van een hulpverleningsverzoek binnen de meldkamer politie.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Ik ben bekend met alle afkortingen die gebruikt worden bij de registratie van een hulpverleningsverzoek binnen de meldkamer ambulancezorg.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

24	a	Ik ben bekend met alle begrippen/termen die gebruikt worden bij de registratie van een hulpverleningsverzoek binnen mijn eigen meldkamer.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Ik ben bekend met alle begrippen/termen die gebruikt worden bij de registratie van een hulpverleningsverzoek binnen de meldkamer politie.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Ik ben bekend met alle begrippen/termen die gebruikt worden bij de registratie van een hulpverleningsverzoek binnen de meldkamer ambulancezorg.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

25	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie begrijpelijk genoeg voor mij is, voor een juiste hulpverleningsinzet				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist politie, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, begrijpelijk genoeg voor hem/haar is, voor een juiste hulpverleningsinzet.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, begrijpelijk genoeg voor hem/haar is, voor een juiste hulpverleningsinzet.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

26	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie gedetailleerd genoeg voor mij is, voor een juiste hulpverleningsinzet				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist politie, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, gedetailleerd genoeg voor hem/haar is, voor een juiste hulpverleningsinzet.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, gedetailleerd genoeg voor hem/haar is, voor een juiste hulpverleningsinzet.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

27	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie niet duidelijk genoeg voor mij is, voor een juiste hulpverleningsinzet				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist politie, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, niet duidelijk genoeg voor hem/haar is, voor een juiste hulpverleningsinzet.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, niet duidelijk genoeg voor hem/haar is, voor een juiste hulpverleningsinzet.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

		<i>Vraag 28 en 29 gaan over feiten en veronderstellingen.</i> <i>Met feiten worden zaken bedoeld die daadwerkelijk hebben plaatsgevonden. Bijvoorbeeld: twee auto's rijden met een behoorlijke vaart tegen elkaar aan. Beide auto's hebben flinke deuken. Dit is zichtbaar: je kunt het zien.</i> <i>Met veronderstellingen neem je aan dat iets gebeurd is, maar je weet het niet zeker. Bijvoorbeeld: de inzittende zijn vast gewond. De melder baseert dit op de klap waarmee de auto's tegen elkaar zijn aangereden en niet op het feit, dat hij de verwondingen van de inzittende gezien heeft.</i>				
28	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie feiten betreft.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist politie, geeft mij inzicht in of de binnengekomen informatie, voor hem/haar, feiten betreft.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij inzicht in of de binnengekomen informatie, voor hem/haar, feiten betreft.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

29	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie veronderstellingen betreft.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist politie, geeft mij inzicht in of de binnengekomen informatie, voor hem/haar, veronderstellingen betreft.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij inzicht in of de binnengekomen informatie, voor hem/haar, veronderstellingen betreft.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

30		Fouten die gemaakt worden bij de afhandeling van een incident, ontstaan meestal doordat centralisten niet weten welke taken de andere centralisten uitvoeren				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

31		Fouten die gemaakt worden bij de afhandeling van een incident, ontstaan meestal doordat centralisten niet weten welke informatie de andere centralisten nodig hebben.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

32		Goede informatiedeling (dus het goed delen van informatie) draagt bij aan een juiste hulpverleningsinzet op maat door de centralisten van de GMK				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

33		Een juiste hulpverleningsinzet door de GMK draagt bij aan het minimaliseren van het aantal slachtoffers tijdens een ramp				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

34		Een juiste hulpverleningsinzet door de GMK draagt bij aan het beperken van de omvang van de ramp				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

35		Een juiste hulpverleningsinzet door de GMK draagt bij aan het beperken van de gevolgen van de ramp				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

36		Waar zitten volgens u nog verbeterpunten binnen de werkzaamheden van de centralisten? Met andere woorden: hoe zou de verwerking van een binnenkomende melding beter/snelser/efficiënter kunnen verlopen?				

Dit is het einde van de vragenlijst. Bedankt voor uw medewerking!

BIJLAGE II-III: VRAGENLIJST AMBULANCEZORG

Een onderzoek naar de werkzaamheden van de centralisten binnen de GMK

Beste meneer/mevrouw,

Met dit onderzoek wil ik graag inzicht krijgen in de werkzaamheden van de centralisten binnen de GMK. Vandaar dat ik u heb gevraagd deel te nemen aan dit onderzoek.

Het onderzoek bestaat uit een vragenlijst. Ik verzoek u om de instructies goed te lezen en daarna de vragen zo nauwkeurig mogelijk in te vullen. Er zijn geen goede of foute antwoorden, het gaat om uw eigen mening.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 30 minuten.

De gegevens, verkregen uit de afname van het onderzoek, zullen anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor mijn afstudeerscriptie.

Het onderzoek wordt voorgelegd aan meerdere centralisten binnen de GMK. Omdat niet alle centralisten de vragenlijst op hetzelfde moment krijgen voorgelegd, wil ik u vragen niet met collega's over het onderzoek te praten tot 1 juni 2008.

Als u interesse heeft in de resultaten van het onderzoek, kunt u dit aan het einde van de vragenlijst aangeven.

Ik wil u bij voorbaat hartelijk danken voor de medewerking aan dit onderzoek!

Met vriendelijke groet,
Femke Veenings

Achtergrondinformatie		
		De vragen 1 t/m 7 zijn algemene vragen.

1	Wat is uw geslacht? (omcirkel a of b)	
	a	Man
	b	Vrouw

2	Wat is uw leeftijd?	
		____ jaar

3	Voor welke meldkamer(s) bent u werkzaam? (omcirkel a, b of c)	
	a	Politie
	b	Brandweer
	c	Ambulancezorg

4	Hoe lang bent u werkzaam binnen de eigen kolom?	
		____ jaar

5	Hoe lang bent u werkzaam geweest bij anderen kolommen?	
	a	Brandweer ____ jaar
	b	Politie ____ jaar

	<i>De Gemeenschappelijke Meldkamer Plus (GMK +) wordt ingezet bij opschaling in geval van een grootschalig incident, zoals een ramp of crisis.</i>	
6	Hoe vaak bent u, sinds de aanwezigheid van een GMK+, als centralist ingezet bij de afhandeling van een grootschalig incident binnen de GMK+ ?	
		____ keer

7	Hoe vaak heeft u, sinds de aanwezigheid van een GMK+, deelgenomen aan GMK+ meldkameroefeningen (een meldkameroefening met betrekking tot een grootschalig incident)?	
		____ keer

De afhandeling van een ramp of zwaar ongeval		
		U gaat nu verder met een aantal vragen met betrekking tot de afhandeling van een ramp of zwaar ongeval. Geef steeds aan voor welke meldkamercentralist(en) de tekst het meest van toepassing is . Dit kun je doen door het bolletje onder de juiste meldkamer(s) in te kleuren.

		Voorbeeld Het eerste contact met een melder van een melding met betrekking tot een aanrijding met blikshade			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		●	0	0	0

		Vraag 8 heeft betrekking op de aanname van een melding <i>Geef op basis van de inhoud van de melding aan welke hulpverleningsdienst in eerste instantie verantwoordelijk is voor de afhandeling (aanname) van de melding.</i>			
8	a	Het eerste contact met een melder van een melding met betrekking tot een verkeersopstopping en kleine botsingen op een kruising net buiten de stad als gevolg van de jaarlijkse Tilburgse kermis.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	b	Het eerste contact met een melder van een melding met betrekking tot heftige rookontwikkeling aan de kant van de A58.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	c	Het eerste contact met een melder van een melding met betrekking tot slachtoffers die brandwonden hebben opgelopen door vrijgekomen stoom tijdens het leggen van asfalt op de snelweg.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	d	Het eerste contact hebben met een melder van een meldingen met betrekking tot een schietpartij in de binnenstad met mogelijke dodelijke slachtoffers.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	e	Het eerste contact met een melder van een melding met betrekking tot meerdere			
--	---	---	--	--	--

		slachtoffers met ademhalingsproblemen in een bejaardentehuis.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	f	Het eerste contact met een melder van een melding met betrekking tot vrijgekomen gassen in de buurt van een vol voetbalstadion.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

		Vraag 9 heeft betrekking op de registratie van de hulpvraag Geef op basis van de inhoud van de hulpvraag aan welke hulpverleningsdienst in eerste instantie verantwoordelijk is voor de afhandeling (vastleggen) van de melding.			
9	a	Het vastleggen van een hulpvraag in GMS met betrekking tot psychische hulpverlening aan slachtoffers na een vliegtuigcrash			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	b	Het vastleggen van een hulpvraag in GMS met betrekking tot het toegankelijk maken van een weg na een aardverschuiving			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	c	Het vastleggen van een hulpvraag in GMS met betrekking tot ontsmetting van mensen en voertuigen na een incident waar gassen zijn vrijgekomen.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	d	Het vastleggen van een hulpvraag in GMS met betrekking tot het ontruimen van een gebouw naar aanleiding van een bommelding			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	e	Het vastleggen van een hulpvraag in GMS met betrekking tot letsels die de slachtoffers hebben.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	f	Het vastleggen van een hulpvraag in GMS met betrekking tot het vinden van een lijk.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

		Vraag 10 heeft betrekking op de verwerking van de melding			
		Geef op basis van de gegeven informatie over een melding aan welke hulpverleningsdienst in eerste instantie verantwoordelijk is voor de afhandeling (vastleggen) van de melding.			
10	a	Vragen aan de melder wat de locatie is waar de overval heeft plaatsgevonden.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0
	b	Prioriteitswaarde (PRIO) geven aan de hulpverleningsinzet met betrekking een ongeval met gevaarlijke stoffen.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0
	c	Bepalen hoeveel hulpverleningsvoertuigen naar de plaats van het incident worden gestuurd, om hulp te verlenen aan de grote hoeveelheid slachtoffers met ademhalingsproblemen			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0
	d	Prioriteitswaarde (PRIO) geven aan de hulpverleningsinzet met betrekking tot slachtoffers met zwaar hersenletsel.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0
	e	Vragen aan de melder wat het adres is, waar de brand is.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0
	f	Bepalen hoeveel hulpverleningsvoertuigen naar de plaats van de incident gestuurd moeten worden, om het verkeer te regelen.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0
	g	Vragen aan de melder wat de locatie is van de slachtoffers met ademhalingsproblemen.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	h	Prioriteitswaarde (PRIO) geven aan de hulpverleningsinzet met betrekking tot een ramkraak.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	i	Bepalen hoeveel hulpverleningsvoertuigen naar de plaats van de incident gestuurd moeten worden, om het met water ondergelopen gebouw weer vrij en toegankelijk te maken.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

		Vraag 11 heeft betrekking op de verwerking van de melding bij opschaling (GRIP 2; GRIP3; GRIP 4)			
11	a	Bekijken welke eigen hulpverleningsvoertuigen in de regio, inzetbaar zijn.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	b	Bepalen welk inzetbare hulpverleningsvoertuig ingezet wordt.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	c	Contact opnemen met het inzetbare hulpverleningsvoertuigen			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	d	Het inzetbare hulpverleningsvoertuigen opdracht geven naar het incident te gaan			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	e	Informereren van het personeel op het hulpverleningsvoertuig, over de stand van zaken op de plaats van het zware ongeval/de ramp.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	f	Begeleiden van de aanrijdende hulpverleningsvoertuigen op basis van de veiligheidsinstructie voor de ingezette eenheden			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	g	Begeleiden van de aanrijdende hulpverleningsvoertuigen op basis van de situatieanalyse voor de ingezette eenheden			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	h	Contact opnemen met ziekenhuizen in de omgeving en navragen hoeveel capaciteit ze hebben om zwaar gewonden te behandelen			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	i	Opdracht geven naar welk ziekenhuis er gereden kan worden met het slachtoffer			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

12		Vraag 12 heeft betrekking op de ondersteuning van het RCC			
	a	Afgeven monodisciplinair Sitrap-Politie voor samenstellen multidisciplinair Sitrap			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	b	Afgeven monodisciplinair Sitrap-Brandweer voor samenstellen multidisciplinair			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	c	Afgeven monodisciplinair Sitrap-Ambulancezorg voor samenstellen multidisciplinair Sitrap			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	d	Opdrachten die worden doorgegeven door de Hoofd Officier van Dienst binnen het ROT, met betrekking tot de hulpverleningsinzet, uitvoeren.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	e	Opdrachten die worden doorgegeven door het Hoofd sectie GHOR binnen het ROT, met betrekking tot de hulpverleningsinzet, uitvoeren.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	f	Opdrachten die worden doorgegeven door de Algemeen Commandant binnen het ROT, met betrekking tot de hulpverleningsinzet, uitvoeren.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	g	Cruciale nieuwe informatie die binnenkomt via meldingen, delen met het Hoofd sectie GHOR binnen het ROT			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	h	Cruciale nieuwe informatie die binnenkomt via meldingen, delen met de Algemeen Commandant binnen het ROT.			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

	i	Cruciale nieuwe informatie die binnenkomt via meldingen, delen met de Hoofd Officier van Dienst			
		Meldkamer politie	Meldkamer brandweer	Meldkamer ambulancezorg	Geen van allen
		0	0	0	0

De informatiebehoefte binnen de GMK		
		U gaat nu verder met een aantal stellingen met betrekking tot de informatiebehoefte van de centralisten bij de afhandeling van een ramp of zwaar ongeval in de GMK+. Geef steeds aan in hoeverre u het eens bent met de stelling. Dit kunt u doen door een kruisje te zetten in het vakjes onder waarde, welke het meest overeenkomt met uw mening.

		Voorbeeld Ik ga altijd met plezier naar mijn werk.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	●

		Vraag 13 tot en met 35 heeft betrekking de informatieverdeling				
13	a	Voor een juiste hulpverleningsinzet in de GMK+ heb ik meer informatie nodig over het incident, dan mij monodisciplinair bereikt.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Voor een juiste hulpverleningsinzet in de GMK+ heeft een meldkamercentralist brandweer meer informatie nodig over het incident, dan hem/haar monodisciplinair bereikt.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Voor een juiste hulpverleningsinzet in de GMK+ heeft een meldkamercentralist politie meer informatie nodig over het incident, dan hem/haar monodisciplinair bereikt.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

14	a	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of die informatie belangrijk is voor mijn werkzaamheden				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of die informatie belangrijk is voor de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

	c	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of die informatie belangrijk is voor de werkzaamheden van de meldkamercentralist politie				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

15	a	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of ik die informatie direct nodig heb voor de uitvoering van mijn werkzaamheden.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of de meldkamercentralist brandweer die informatie direct nodig heeft voor de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of de meldkamercentralist politie die informatie direct nodig heeft voor de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

16	a	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of ik die informatie in een latere fase van mijn werkzaamheden nodig heb.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of de meldkamercentralist brandweer die informatie in een latere fase van zijn werkzaamheden nodig heeft				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of de meldkamercentralist politie die informatie in een latere fase van zijn werkzaamheden nodig heeft				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

17	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident op dit moment voor mij relevant is voor de uitvoering van mijn werkzaamheden.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident op dit moment voor zijn/haar werkzaamheden relevant is.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist politie, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident op dit moment voor zijn/haar werkzaamheden relevant is.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

18	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident in een latere fase van mijn werkzaamheden relevant is.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident in een latere fase van zijn/haar werkzaamheden relevant is.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist politie, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident in een latere fase van zijn/haar werkzaamheden relevant is.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

19	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident op dit moment voor mij irrelevant is voor de uitvoering van mijn werkzaamheden.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident op dit moment voor zijn/haar werkzaamheden irrelevant is.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist politie, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident <i>op dit moment</i> voor zijn/haar werkzaamheden irrelevant is.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

20		Het komt regelmatig voor dat ik informatie in eerste instantie niet heb gebruikt, maar later bleek ik het wel nodig te hebben.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

21	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie alle benodigde informatie bevat, voor een juiste hulpverleningsinzet.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, voor hem/haar, alle benodigde informatie bevat, voor een juiste hulpverleningsinzet				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist politie, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, voor hem/haar, alle benodigde informatie bevat, voor een juiste hulpverleningsinzet				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

22	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of er bij de binnengekomen informatie nog belangrijke informatie ontbreekt, voor een juiste hulpverleningsinzet.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij 100% inzicht in of er bij de binnengekomen informatie nog belangrijke informatie ontbreekt, voor een juiste hulpverleningsinzet door hem/haar.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist politie, geeft mij 100% inzicht in of er bij de binnengekomen informatie nog belangrijke informatie ontbreekt, voor een juiste hulpverleningsinzet door hem/haar.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

23	a	Ik ben bekend met alle afkortingen die gebruikt worden bij de registratie van een hulpverleningsverzoek binnen mijn eigen meldkamer.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Ik ben bekend met alle afkortingen die gebruikt worden bij de registratie van een hulpverleningsverzoek binnen de meldkamer brandweer.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Ik ben bekend met alle afkortingen die gebruikt worden bij de registratie van een hulpverleningsverzoek binnen de meldkamer politie.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

24	a	Ik ben bekend met alle begrippen/termen die gebruikt worden bij de registratie van een hulpverleningsverzoek binnen mijn eigen meldkamer.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Ik ben bekend met alle begrippen/termen die gebruikt worden bij de registratie van een hulpverleningsverzoek binnen de meldkamer brandweer.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Ik ben bekend met alle begrippen/termen die gebruikt worden bij de registratie van een hulpverleningsverzoek binnen de meldkamer politie.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

25	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie begrijpelijk genoeg voor mij is, voor een juiste hulpverleningsinzet				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, begrijpelijk genoeg voor hem/haar is, voor een juiste hulpverleningsinzet.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist politie, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, begrijpelijk genoeg voor hem/haar is, voor een juiste hulpverleningsinzet.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

26	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie gedetailleerd genoeg voor mij is, voor een juiste hulpverleningsinzet				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, gedetailleerd genoeg voor hem/haar is, voor een juiste hulpverleningsinzet.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist politie, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, gedetailleerd genoeg voor hem/haar is, voor een juiste hulpverleningsinzet.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

27	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie niet duidelijk genoeg voor mij is, voor een juiste hulpverleningsinzet				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, niet duidelijk genoeg voor hem/haar is, voor een juiste hulpverleningsinzet.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist politie, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, niet duidelijk genoeg voor hem/haar is, voor een juiste hulpverleningsinzet.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

		<i>Vraag 28 en 29 gaan over feiten en veronderstellingen.</i> <i>Met feiten worden zaken bedoeld die daadwerkelijk hebben plaatsgevonden. Bijvoorbeeld: twee auto's rijden met een behoorlijke vaart tegen elkaar aan. Beide auto's hebben flinke deuken. Dit is zichtbaar: je kunt het zien.</i> <i>Met veronderstellingen neem je aan dat iets gebeurd is, maar je weet het niet zeker. Bijvoorbeeld: de inzittende zijn vast gewond. De melder baseert dit op de klap waarmee de auto's tegen elkaar zijn aangereden en niet op het feit, dat hij de verwondingen van de inzittende gezien heeft.</i>				
28	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie feiten betreft.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij inzicht in of de binnengekomen informatie, voor hem/haar, feiten betreft.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist politie, geeft mij inzicht in of de binnengekomen informatie, voor hem/haar, feiten betreft.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

29	a	Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie veronderstellingen betreft.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	b	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij inzicht in of de binnengekomen informatie, voor hem/haar, veronderstellingen betreft.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0
	c	Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist politie, geeft mij inzicht in of de binnengekomen informatie, voor hem/haar, veronderstellingen betreft.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

30		Fouten die gemaakt worden bij de afhandeling van een incident, ontstaan meestal doordat centralisten niet weten welke taken de andere centralisten uitvoeren				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

31		Fouten die gemaakt worden bij de afhandeling van een incident, ontstaan meestal doordat centralisten niet weten welke informatie de andere centralisten nodig hebben.				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

32		Goede informatiedeling (dus het goed delen van informatie) draagt bij aan een juiste hulpverleningsinzet op maat door de centralisten van de GMK				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

33		Een juiste hulpverleningsinzet door de GMK draagt bij aan het minimaliseren van het aantal slachtoffers tijdens een ramp				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

34		Een juiste hulpverleningsinzet door de GMK draagt bij aan het beperken van de omvang van de ramp				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

35		Een juiste hulpverleningsinzet door de GMK draagt bij aan het beperken van de gevolgen van de ramp				
		Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	Helemaal mee eens
		0	0	0	0	0

36		Waar zitten volgens u nog verbeterpunten binnen de werkzaamheden van de centralisten? Met andere woorden: hoe zou de verwerking van een binnenkomende melding beter/sneller/efficiënter kunnen verlopen?				

Dit is het einde van de vragenlijst. Bedankt voor uw medewerking!

BIJLAGEN III: DE GMK+ & DE GRIP STRUCTUUR

BIJLAGEN III: DE GMK+ & DE GRIP STRUCTUUR

GMK+

Naast de GMK is er nog een aparte meldkamer: de GMK+ (plus). De GMK+ wordt ingezet bij opschaling in geval van een zwaar ongeval of crisis en biedt de mogelijk de behandeling van een acute ramp in een vroeg stadium geïntegreerd te laten plaatsvinden (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007h, p7). De GMK+ is afgezonderd van de gemeenschappelijke meldkamer, met identieke mogelijkheden op het gebied van de informatievoorziening en de verbindingen. Het kunnen beschikken over een GMK+ heeft als voordeel dat de afhandeling van een zwaar ongeval of crisis volledig kan worden losgekoppeld van de routinematige afhandeling van (kleine) incidenten via de GMK (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007h).

De GMK+ heeft vooral de functie om het zware ongeval of de crisis te isoleren van de dagdagelijkse werkzaamheden binnen de GMK. In de gewone meldkamer vervalt men onder tijdsdruk snel tot monodisciplinaire deelprocessen die overeenkomen met kleinschalige activiteiten (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007h, p7). De multidisciplinaire deelprocessen hebben vooral betrekking op de hoofdstructuur van de rampenbestrijding. Dit zijn;

- De beeldvorming over de aard en de omvang van de crisis of het zware ongeval of de dreiging daarvan;
- De (besluitvorming over de) opschaling van de totale commando- en stafstructuur;
- De voortgangsbewaking van de opkomst na alarmering
- Het informatiemanagement en de communicatiestructuur

Door het snel overschakelen van de afhandeling van het grootschalige incident naar één centrale ruimte, creëert men een scheiding met de routinewerkzaamheden. De multidisciplinaire deelprocessen kunnen overzichtelijker worden afgehandeld en in een centrale ruimte (GMK+) worden bewaakt (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007h, p7).

Multidisciplinaire Meldkamer in het eerste uur.

Wanneer, door opschaling tot GRIP 2 (zie 3.1.4) of hoger, de GMK+ in gebruik wordt genomen, duurt het ongeveer een uur voordat het Regionaal Operationeel Team

(verder afgekort tot ROT; zie 3.1.6) operationeel is. Dit uur wordt binnen de GMK ‘golden hour’ genoemd, waarbij een grote rol is weggelegd voor de centralisten van de drie meldkamers en de calamiteiten coördinator.

Het proces multidisciplinaire opschaling in het eerste uur van een grote calamiteit, wordt in de GMK gestart met een ‘GRIP afkondiging’ door een Officier van Dienst (verder afgekort tot OvD) van de Brandweer, Politie, Ambulancezorg of Koninklijke Marechaussee (verder afgekort KMar) óf door een centralist van de meldkamer (Veiligheidsregio Midden- en West- Brabant, 2007j). De multidisciplinaire calamiteiten coördinator (verder afgekort tot CalCo) wordt geïnformeerd. De CalCo start zijn coördinatieproces en voert de volgende activiteiten uit: 1) beeldvorming; 2) afstemming GRIP-fase; 3) analyseren gevaarstelling en 4) informatie verzamelen en delen (Veiligheidsregio Midden- en West- Brabant, 2007j).

Beeldvorming

De CalCo vormt zich een beeld op basis van de informatie uit de monodisciplinair situatierapporten (verder afgekort tot Sitrap) van onder meer de Brandweer, Politie, Ambulancezorg, geschreven door de centralisten van de GMK. De CalCo legt de beeldvorming vast in een ‘Multidisciplinair Sitrap’ die wordt afgenomen door de centralisten van de GMK+ (Veiligheidsregio Midden- en West- Brabant, 2007j).

Afstemming GRIP-fase

De ‘Multidisciplinair Sitrap’ vormt ook de basis voor de afstemming van de GRIP-fase (Veiligheidsregio Midden- en West- Brabant, 2007j).

Analyseren gevaarstelling

Met behulp van ‘risicoanalyses’ van de Brandweer, Politie, Ambulancezorg en/of KMar wordt de gevaarstelling geanalyseerd. Dit levert een ‘veiligheidsinstructie voor de ingezette eenheden’ op, die wordt afgenomen door de centralisten van de GMK+ (Veiligheidsregio Midden- en West- Brabant, 2007j).

Informatie verzamelen en delen

Informatie verzamelen en delen is de stap waarin de inhoud van de ‘Multidisciplinair Sitrap’ en de ‘risicoanalyse’ worden samengevoegd (Veiligheidsregio Midden- en West-

Brabant, 2007j). De knelpunten worden benoemd. Het voorgaande wordt samen-gebracht in een ‘Situatieanalyse’ (Veiligheidsregio Midden- en West- Brabant, 2007j). De ‘Situatieanalyse’ wordt onder meer afgenomen door de centralisten van de GMK+.

Het registreren van de aan dit proces gerelateerde gegevens wordt afgerond met de stap ‘informatie verzamelen en delen’. Het resultaat van de registratie wordt op-genomen in het informatieproduct ‘Managementinformatie Gouden uur’ dat gaat naar de processen operationeel, tactische en strategische besturen (Veiligheidsregio Midden- en West- Brabant, 2007j).

Opschaling / GRIP-fasen 0, 1, 2, 3 en 4.

Bestrijding van zware ongevallen of grootschalige hulpverlening betekent optreden in een situatie waarin snel handelen vereist is vanwege de acute dreiging van leven, gezondheid, goederen of leefomgeving (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007g).

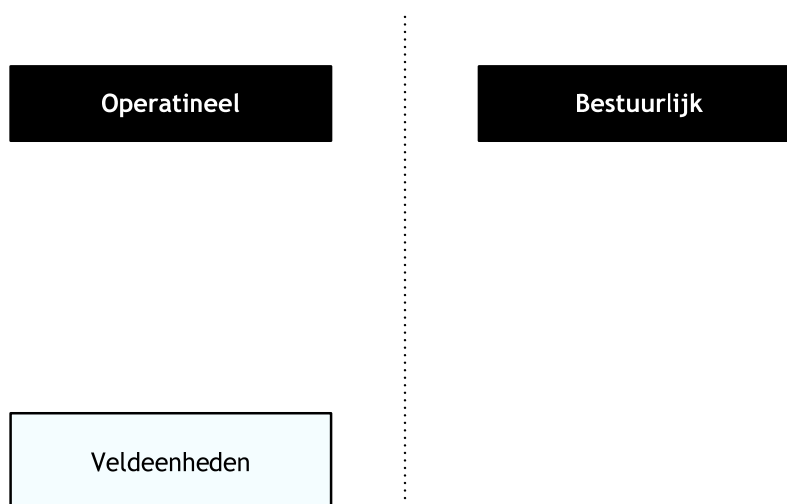
Bij grootschalige ongevallen zijn vele actoren betrokken bij de besluitvorming. Deze actoren hebben verschillende verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden. Om het geheel van acties samenhangend en effectief te laten verlopen is een duidelijke structurering, leiding en coördinatie daarvan noodzakelijk (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007g). Centraal in de organisatie van de bestrijding van zware ongevallen staat het principe van opschaling. Ten behoeve van eenduidige opschalings- en coördinatieprocedures zijn de GRIP-procedures ontwikkeld. GRIP staat voor ‘Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijding Procedures’. In de opschaling is alleen de omvang van het zware ongeval een variabele factor (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007g). Hoe groter de omvang, hoe hoger de opschaling. De opschaling behoeft niet volgafhankelijk te zijn. Dit wil zeggen dat eerdere GRIP-fases niet eerst doorlopen behoeven te worden voordat een volgende GRIP-fase kan worden gestart. Men kan dus gelijk beginnen in een bepaalde GRIP-fase (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007g).

Coördinatie Alarm	Reikwijdte van het incident
GRIP 0	Normale dagelijkse werkwijze van de operationele diensten
GRIP 1	Bronbestrijding
GRIP 2	Bron- en effectbestrijding
GRIP 3	Bedreiging van het welzijn van (grote groepen van) de bevolking
GRIP 4	Gemeentegrens overschrijdend, eventueel schaarste

Tabel BIII-1: GRIP fasen

GRIP 0 (routine, monodisciplinair optreden)

De GRIP wordt voorafgegaan door de normale dagelijkse situatie en werkwijzen, hier aangeduid als routine. Elke dienst werkt monodisciplinair (volgens eigen regels en procedures). Het incident is lokaal van aard. Indien wenselijk vindt een ad hoc overleg plaats in de vorm van het motorkapoverleg tussen de drie Ovd's van de drie disciplines. De voorlichting over het incident gebeurt door elke dienst afzonderlijk, volgens de eigen procedures (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007c; 2007g).

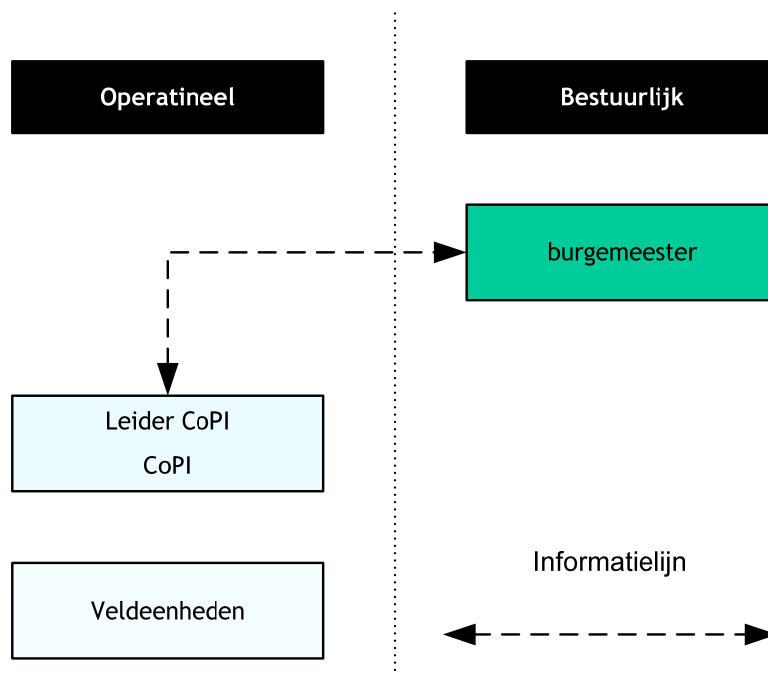


Figuur BIII-1: GRIP 0

GRIP 1 (Commando Plaats Incident - CoPI)

Als blijkt dat door de aard van het incident de verantwoordelijkheden en bevoegdheden met betrekking tot de bestrijding veranderen, wordt de coördinatiestructuur opgeschaald. De oorzaak van deze verandering kunnen zijn: vraag om gestructureerde coördinatie, behoefte aan meer materieel en de complexiteit van het incident. Het incident is lokaal van aard met een duidelijke coördinatiebehoefte bij de diensten ter plaatse. Daarom wordt het Commando Plaats Incident (verder afgekort tot CoPI) opgestart. De diensten werken ter plaatse van het incident multidisciplinair. De nadruk ligt op het sturen van operationele processen ter plaatse. De operationele leiding ter plaatse berust op de leider CoPI. Afhankelijk van de aard van het incident kan deze rol worden ingevuld door de Hoofdofficier van Dienst van de Brandweer, de Commandant van Dienst Geneeskundig of de Commandant van Dienst van Politie (=teamchef). De voorlichting geschiedt namens alle diensten gezamenlijk door de persvoorlichter van de politie.

Hoewel er geen spraken is van bestuurlijke leiding wordt wel de burgemeester geïnformeerd door of namens de leider CoPI (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007c; 2007g).



Figuur BIII-2: GRIP 1

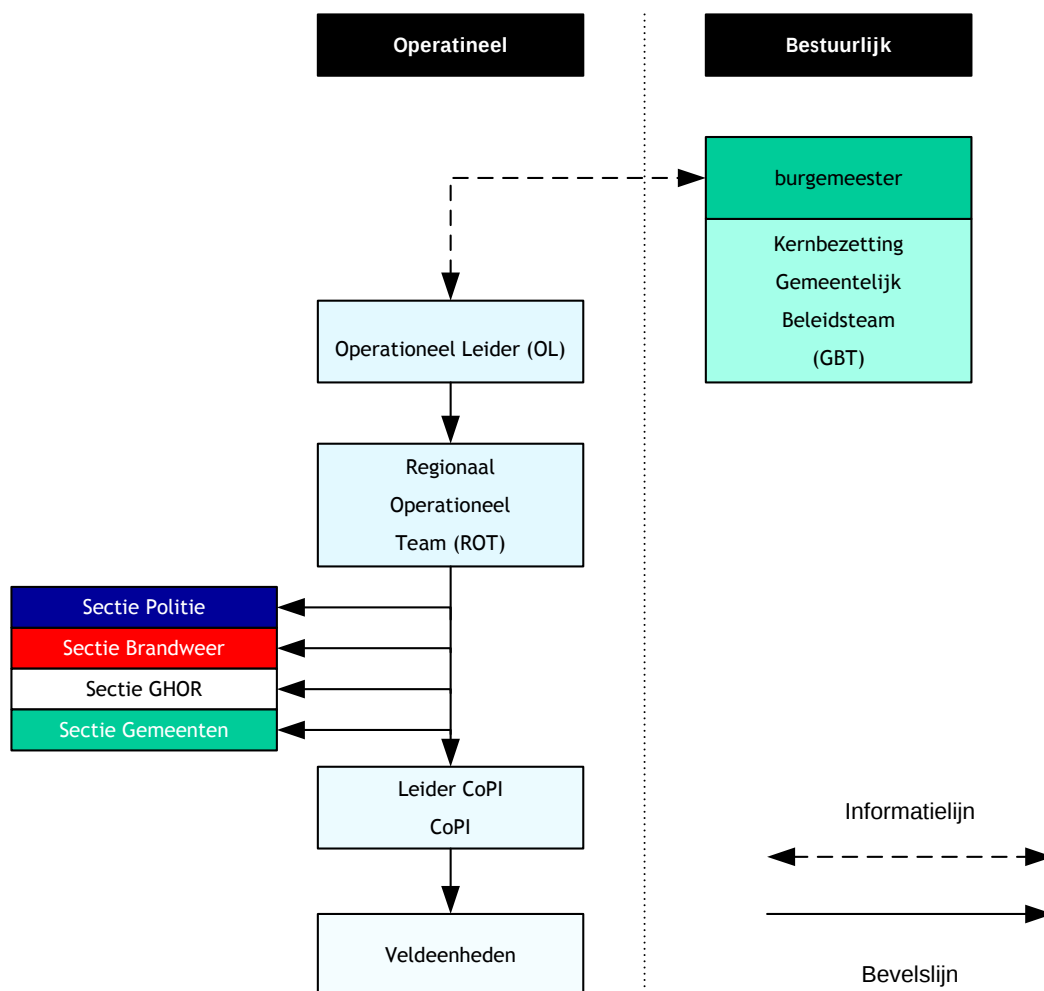
GRIP 2 (Regionaal Operationeel Team - ROT)

Vanaf GRIP 1 wordt er multidisciplinair samengewerkt. De nadruk ligt op het sturen van de operationele processen ter plaatse van het incident, alsmede het mogelijke effectgebied, het coördineren van de informatievoorziening richting de bevolking en het bestuur en de afstemming van de acties van de actiecentra. Als blijkt dat de situatie er naar vraagt, kan vanuit GRIP 0 direct worden opgeschaald naar GRIP 2.

Bij GRIP 2 wordt het Regionaal Operationeel Team ingericht. Het ROT in de regio Midden- en West- Brabant heeft zitting in de Gemeenschappelijke Meldkamer (GMK) te Tilburg. Hierin komen de kerndiensten (politie, brandweer, Geneeskundige Hulp bij Ongevallen en Rampen (verder afgekort tot GHOR) en gemeenten) bijeen. Ook een communicatieadviseur van de Staf Grootchalig en Bijzonder Optreden (verder afgekort tot SGB0) van de politie heeft zitting in het ROT.

Operationeel gezien bereikt de opschaling in deze fase het hoogste niveau, het ROT en CoPI zijn ingesteld. Het ROT staat onder de eenhoofdige leiding van de (plaatsvervangend) Operationeel Leider. De bezetting van het ROT komt vanuit dezelfde diensten als bij het CoPI, aangevuld met een vertegenwoordiging van de gemeente. Als de situatie daarom vraagt, kan ook een externe partij als Rijkswaterstaat plaats nemen in het ROT.

De burgemeester wordt geïnformeerd door de Operationeel Leider en laat zich eventueel bijstaan door de kernbezetting van het Gemeentelijk Beleids Team (verder afgekort tot GBT) (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007c; 2007g).

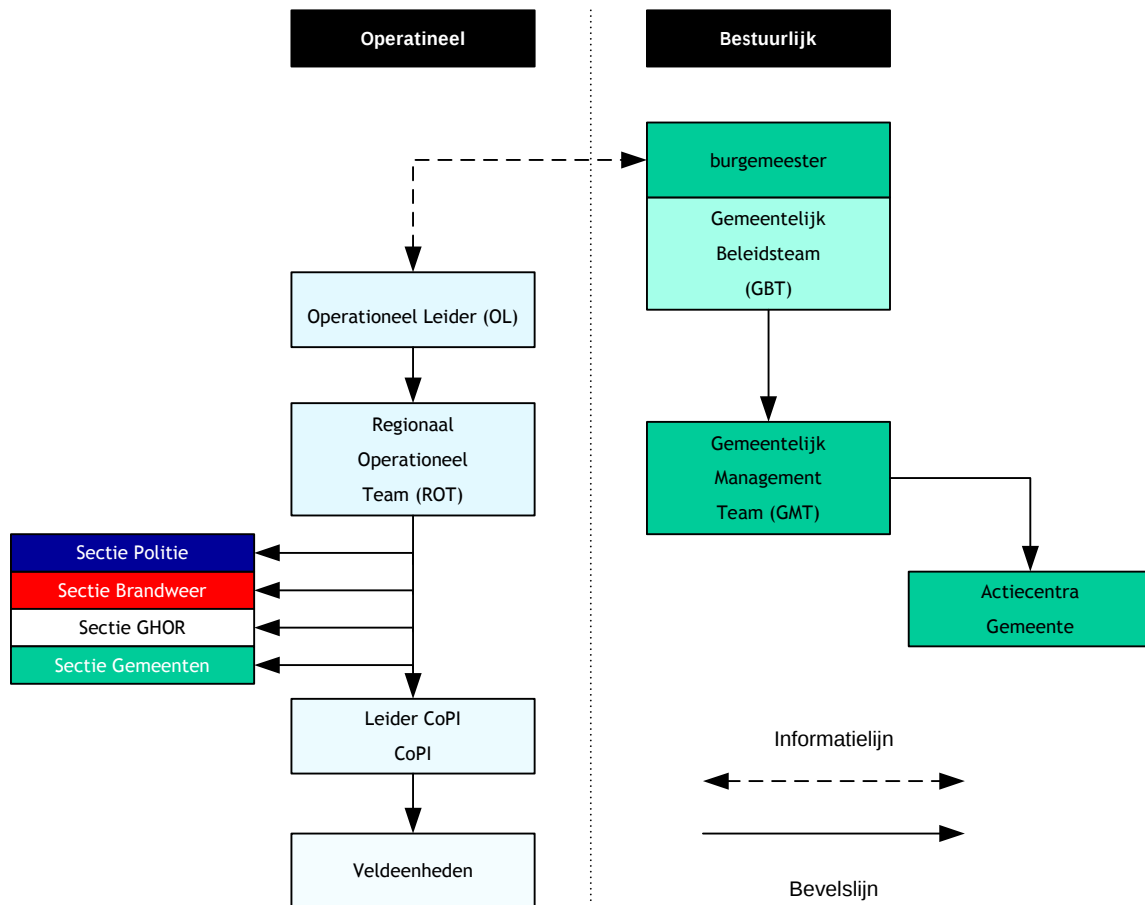


Figuur BIII-3: GRIP 2

GRIP 3 (Gemeentelijk Beleidsteam - GBT)

Sommige incidenten vragen om een verdere opschaling naar het bestuurlijke niveau. Dit is met name het geval als er beleidsbeslissingen moeten worden genomen. In deze fase vindt niet alleen tactische, maar ook strategische afstemming plaats. De burgemeester heeft de taak om de rampenbestrijding te coördineren; hij heeft het opperbevel. De leidinggevenden ter plaatse adviseren de burgemeester tot het instellen van een GBT. Het GBT komt bijeen in de eigen gemeente en ondersteunt de burgemeester door het geven van informatie en advies. In het GBT hebben beleidsfunctionarissen van brandweer, politie, GHOR, gemeente en voorlichting zitting. Ook het managementteam van de gemeente komt bijeen. De leden van het managementteam kunnen deel uitmaken van het Gemeentelijk Beleidsteam.

Dit niveau wordt automatisch opgestart als de sirenes, ter waarschuwing van de bevolking, worden geactiveerd. Vanaf dit moment kan de lokale omroep gevraagd worden haar rol als officiële rampenzender te gaan vervullen. De voorlichting wordt opgeschaald naar gemeentelijk niveau (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007c; 2007g).



Figuur BIII-4: GRIP 3

GRIP 4 (Regionaal Beleidsteam - RBT)

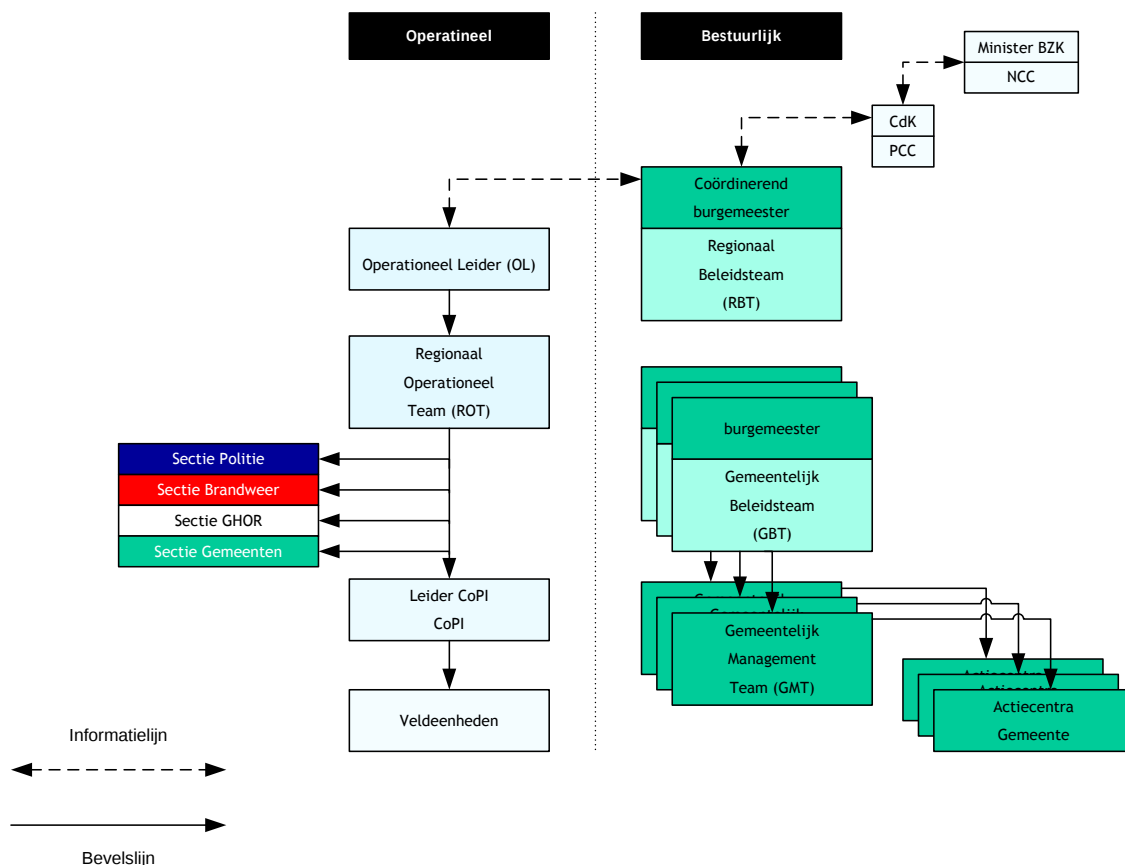
De effecten van het incident overschrijden de gemeentegrens; dit vraagt om afstemming tussen de verschillende gemeenten. De opschaling in GRIP 4 vindt uitsluitend op bestuurlijk niveau plaats.

Bij het incident kunnen meerdere gemeentelijke beleidsteams betrokken zijn. De bestuurlijke afstemming geschiedt door de coördinerend burgemeester. Deze

burgemeester treedt niet in de verantwoordelijkheden van de burgemeesters, maar neemt de taak op zich om de noodzakelijke eenduidige aansturing en verdeling van mensen en middelen te verkrijgen.

In de diverse gemeentelijke beleidsteams is desgevraagd een vertegenwoordiger aanwezig namens het ROT, voor het afstemmen van de lokale bijstandbehoefte en het bewaken van een juiste eenduidige beeldvorming. De coördinerend burgemeester wordt bijgestaan door het RBT. Hierin hebben diensthoofden van brandweer, politie en GHOR zitting, evenals een coördinerend gemeentesecretaris en communicatieadviseur.

Bij GRIP 4 wordt de Commissaris van de Koningin en de minister van Binnenlandse zaken en Koninkrijkrelaties geïnformeerd (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007c; 2007g).



Figuur BIII-5: GRIP 4

Regionaal Coördinatie Centrum (RCC)

Ondersteuning van het Regionaal Coördinatie Centrum (verder afgekort tot RCC) is, ten tijden van opschaling, één van de kerntaken van de GMK. Hieronder wordt het RCC kort uiteen gezet en wordt in het bijzonder ingegaan op het Regionaal Operationeel Team.

Indien de omvang van een zwaar ongeval daarom vraagt, worden voor de bestrijding vanuit de regio Midden- en West- Brabant mensen en middelen ingezet. De operationele coördinatie van de uitvoering vindt over het algemeen op regionaal niveau plaats. Operationeel gezien gaat het de capaciteit van de afzonderlijke gemeente(n) te boven om de bestrijding van het zware ongeval te coördineren (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007g). Dit is de reden dat er een RCC wordt ingericht, waarin de burgemeester met zijn GBT wordt aangevuld met een ROT (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007g).

Het RCC is in hetzelfde gebouw gehuisvest als de GMK en de GMK+. De opschaling naar het RCC is weergegeven in de GRIP-systematiek. Vanaf GRIP 2 wordt het RCC in gebruik genomen. Bij GRIP 2 blijft het zware ongeval binnen één gemeente. Op het RCC wordt alleen het Regionaal Operationeel Team (verder afgekort tot ROT) opgestart (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007h; 2007i).

Wanneer meer dan één gemeente bij het zware ongeval betrokken raakt, neemt de behoefte aan bestuurlijke afstemming toe. Er zijn meer burgemeesters bij het zware ongeval betrokken, die de regionaal inzetbare operationele diensten aansturen. Voor de operationele diensten is het van essentieel belang om éénduidig te worden aangestuurd (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007h; 2007i). De coördinatie van het beleid wordt in dit geval in handen gelegd van één coördinerend burgemeester.

Een volledig opgeschaald RCC bestaat uit het RBT en ROT (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007h; 2007i).

Aangezien de centralisten in een GMK+ situatie in direct contact staan met het ROT, wordt hierna kort ingegaan op het ROT.

Regionaal Operationeel Team (ROT)

Het ROT wordt ingesteld indien de coördinatie van de uitvoering ter plaatse daartoe aanleiding geeft en tevens wanneer op grotere afstand ook effecten merkbaar zijn (effectgebied) (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007h; 2007i). De dienstdoende leidinggevende van de operationele diensten zijn bevoegd het ROT in te stellen. In tabel 3.2 is de kernbezetting van het ROT weergegeven.

Het ROT is verantwoordelijk voor de coördinatie van het totale uitvoeringsproces. Het team vertaalt beleidsbeslissingen in samenhangende opdrachten ten behoeve van de uitvoering en schept de praktische voorwaarden ten einde alle rampbestrijdingsactiviteiten te kunnen beheersen (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007h).

Het ROT voorziet de (Coördinerend) Burgemeester, evenals de leden van het (Gemeentelijk of Regionale) Beleidsteam van gevraagde en ongevraagde adviezen; stelt bij opschaling de behoefte vast en verdeelt de beschikbare middelen zodanig dat de rampenbestrijdingsactiviteiten daadwerkelijk kunnen worden uitgevoerd (logistieke coördinatie) (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007h; 2007i).

Daarnaast draagt het ROT zorg voor de voorbereiding van een integraal communicatiestelsel, gericht op het verzamelen en verstrekken van relevante gegevens (informatie-management) betreffende de rampsituatie en de rampbestrijding ten behoeve van het (Gemeentelijk of Regionaal) Beleidsteam en de uitvoeringscoördinatie (Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007h; 2007i).

In Tabel B2 wordt het crisismanagement bij rampen en zware ongevallen in één oogopslag in kaart gebracht (Bron: Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, 2007h).

	Monodisciplinair optreden	Coördinatie uitvoering ter plaatse	Coördinatie uitvoering algemeen	Formulering Gemeentelijk Beleid	Formulering Regionaal Beleid
GRIP	0	1	2	3	4
Team	Motorkapoverleg	Commando Plaats Incident (CoPI)	Regionaal Operationeel Team (ROT)	Gemeentelijk Beleidsteam (GBT)	Regionaal Beleidsteam (RBT)
Waar	Plaats incident	Plaats incident	Regionaal Coördinatie Centrum (RCC)	Gemeentelijk Coördinatiecentrum	Regionaal Coördinatiecentrum
Wie		Leider CoPI Afhankelijk van het ramptype	Operationeel Leider Afhankelijk van het ramptype	Burgemeester	Coördinerend Burgemeester
	Brandweer Officier van Dienst	Brandweer Officier van Dienst	Brandweer Hoofd Officier van Dienst	Brandweer Regionaal Commandant van Dienst	Brandweer Regionaal Commandant van Dienst
	Politie Officier van dienst	Politie Commandant van dienst Communicatieadviseur	Politie Algemeen Commandant	Politie Districtchef	Politie Korpschef
	GHOR Officier van dienst Geneeskundig	GHOR Commandant van dienst	GHOR Hoofd sectie GHOR	GHOR Regionaal Geneeskundig Functionaris van dienst	GHOR Regionaal Geneeskundig Functionaris van dienst
	Gemeente Coördinatie Crisismanagement	Gemeente Coördinatie Crisismanagement	Gemeente Coördinator Crisismanagement	Gemeente Gemeentesecretaris Communicatieadviseur	Gemeente Gemeentesecretaris Communicatieadviseur
	Ondersteuning	Ondersteuning	Ondersteuning	Ondersteuning	Ondersteuning

Tabel BIII-2 Crisismanagement bij rampen en zware ongevallen in één oogopslag

BIJLAGEN IV: CASESTUDY

Scenario

Na de voetbalwedstrijd NAC-Feyenoord vertrekt de trein met Feyenoord supporters terug naar Rotterdam. Het verlies van Feyenoord valt de supporters zwaar en op de terugreis ontstaat onder de supporters in de trein flinke onrust. In twee van de vier rijstellen worden stoelen in brand gestoken. Deze brand ontwikkelt zich erg snel en in een mum van tijd is er sprake van hevige rookontwikkeling in de trein. De brand breidt zich snel uit. Er ontstaat paniek en er wordt aan de noodrem getrokken. Hierdoor komt de trein tot stilstand. Passagiers proberen zo snel mogelijk naar buiten te komen, maar zijn door de rook gedesoriënteerd. Een aantal passagiers lukt het om de deuren te openen en zij gaan naar buiten.

Diverse automobilisten op de A16 zien de trein stilstaan en zien zwarte rook boven de trein uitkomen. Een aantal pakt direct de telefoon en belt 112.

Binnen de trein nemen begeleiders van de voetbalsupporters ook contact op met de meldkamer. Ze maken melding van de hevige onrust.

De meldkamer krijgt diverse meldingen binnen met betrekking tot de ramp en neemt direct contact op met de centrale meldkamer van de KLPD afdeling Spoorwegen in Driebergen. De conducteur van de trein heeft inmiddels ook de meldkamer van Prorail in kennis gesteld van de brand. De meldkamer Prorail heeft contact opgenomen met de KLPD in Driebergen en er wordt een Trein Incident Scenario (TIS) 3.4 aan het incident gekoppeld. Hiermee wordt automatisch opgeschaald naar GRIP 1. De hulpdiensten worden gealarmeerd en gaan ter plaatse. Ook wordt het CoPI opgestart.

Terwijl passagiers hun weg naar buiten proberen te vinden, komt er uit de richting Lage Zwaluwe een tweede trein aan. Door werkzaamheden aan het spoor, moeten treinen tussen Lage Zwaluwe en Breda het spoor delen. De machinist van de aanrijdende trein ziet te laat dat de trein uit Breda nog op het spoor stil staat en bots met een flinke snelheid tegen de stilstaande trein. De botsing veroorzaakt een flinke chaos, met veel gewonden.

Gezien de omvang van de ramp; de chaos; de grote brand; de hevige rookontwikkeling en vele slachtoffers besluit het CoPI om verder op te schalen naar GRIP 3.

INFORMATIESTROMEN

	Informatiemelding	Informatie is van belang voor- of van toepassing op de meldkamer:
1	Brand in trein	brandweer
2	Trein staat ter hoogte van hectometerpaal 47.8 Links A16	brandweer/politie
3	Diverse meldingen vanaf snelweg over heftige rookontwikkeling trein	brandweer
4	Begeleiders voetbalsupporters melden heftige incidenten met veel onrust in trein	politie
5	Windrichting zuidwest 2 m/s	brandweer
6	Chaos vele passagiers in en om trein	politie
7	Melding NS pro-rail TIS 3 trein - trein botsing	politie, ambulancezorg en brandweer
8	Veel gewonden	ambulancezorg
9	Diverse vechtpartijen op snelweg	politie
10	Treindienstleider meldt gebroken bovenleiding	brandweer
11	OvD-B meldt zeer groot ongeval met brand, GRIP 2	politie, ambulancezorg en brandweer

12	Opstarten Procedure Ruim uitschakelen	brandweer
13	Eerste ambulance meldt 24 slachtoffers	ambulancezorg
14	Met spoed meerdere ambulances gevraagd	ambulancezorg
15	Zeer grote brand	brandweer
16	Met spoed bevestigen Procedure Ruim uitschakelen	brandweer
17	Assistentie gevraagd tweede peloton	Brandweer
18	Bevestiging Procedure Ruim uitschakelen	brandweer
19	Trein direct ontruimen	brandweer en politie
20	Passagiers lopen over het spoor	politie
21	Alarmering tweede peloton	Brandweer
22	Melding steekpartij op snelweg	politie
23	Veel gewonden staan naast de trein	politie
24	Graag bekend maken locatie opvang lopende gewonden	ambulancezorg
25	Bevestiging uitruk tweede peloton	brandweer
26	Medisch groot opschalen	ambulancezorg
27	Alarmering ambulances	ambulancezorg

28	Assistentie gevraagd RV	brandweer
29	Weet u al iets over locatie gewondennest?	Ambulancezorg
30	Alarmering RV	brandweer
31	Te weinig toegangsmogelijkheden door sloten en hekwerk	brandweer
32	Medische opvang aanlopende gewonden bij vluchtstrook A16 ter hoogte van hectometerpaal 47.8	ambulancezorg
33	Passagiers bekneld in treinstel	brandweer en ambulancezorg
34	Ziekenhuizen vooralarmeren	ambulancezorg
35	Derde peloton gevraagd ter ondersteuning	brandweer
36	Locatie opstelplaats ambulances gevraagd	ambulancezorg
37	Alarmering derde peloton	brandweer
38	Melding vernielingen aan wegbewijzering A16, nabij incident	politie
39	Bevestiging Procedure Ruim Uitschakelen	brandweer
40	Brand op twee verschillende plaatsen	brandweer
41	Opstelplaats ambulances parkeerterrein Benzinstation hectometerpaal 46.1	ambulancezorg

42	Brand in tweede rijstel	brandweer
43	Machinist trein gevonden. Zit bekneld; niet aanspreekbaar	brandweer en ambulancezorg
44	Brand in vierde rijstel	brandweer
45	Gewondenspreidingsplan opstellen	ambulancezorg
46	Ramptoerisme komt op	politie
47	Regelen van verkeersproblemen in verband met filevorming A16	politie
48	Doorgeven aanrijdroute ambulancevoertuigen	ambulancezorg
49	Afschermhekken gevraagd tussen snelweg en spoor	politie
50	Brandwondenteam gewenst	ambulancezorg
51	Alarmering brandwondenteam	ambulancezorg
52	Grote rookwolk trekt over huizen; meetploeg gevraagd	brandweer
53	Bevestiging uitruk brandwondenteam	ambulancezorg
54	Aanrijdende ambulances ondervinden verkeershinder	politie
55	Veel slachtoffers met inhalatieletsel	ambulancezorg

56	Acht slachtoffers gevonden; waarschijnlijk overleden	politie
57	Grote verkeerschaos in verband met afsluiten A16	politie
58	Begeleiden slachtoffervervoer van gewondennesten naar ziekenhuizen	ambulancezorg
59	Vier slachtoffers gevonden; waarschijnlijk overleden	politie
60	Assistentie gevraagd voor ontruiming van de trein	politie
61	Assistentie gevraagd voor het op afstand houden van ramptoerisme	politie
62	Psychosociale opvang gevraagd voor gestrande reizigers, hulpverleners en overigen	ambulancezorg
63	Drie slachtoffers gevonden; waarschijnlijk overleden	politie
64	Alarmering PSGHOR	ambulancezorg

U ziet en hoort steeds kleine stukjes informatie over een incident. Geef steeds aan op welke meldkamercentralisten de informatie het meest van toepassing is, omdat deze meldkamer naar aanleiding van de melding moet handelen. Dit kunt u doen door één of meer bolletjes in te kleuren.

1	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
2	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
3	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
4	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
5	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
6	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
7	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
8	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
9	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
10	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
11	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
12	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
13	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
14	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
15	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
16	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0

17	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
18	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
19	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
20	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
21	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
22	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
23	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
24	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
25	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
26	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
27	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
28	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
29	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
30	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
31	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
32	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
33	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0

34	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
35	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
36	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
37	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
38	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
39	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
40	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
41	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
42	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
43	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
44	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
45	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
46	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
47	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
48	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
49	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0

50	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
51	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
52	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
53	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
54	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
55	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
56	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
57	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
58	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
59	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
60	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
61	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
62	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
63	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0
64	MK-P	MK-B	MK-A	Geen idee
	0	0	0	0

***Dit is het einde van de oefening 'Informatie verdelen'.
Bedankt voor uw medewerking!***

BIJLAGEN V: OVERIGE ONDERZOEKSRESULTATEN

BIJLAGE V: OVERIGE ONDERZOEKSRESULTATEN

Naast het beantwoorden van de hypotheses kunnen met de gevonden data nog een aantal vragen beantwoord worden. Deze resultaten vormen een waardevolle toevoeging voor de GMK. Het geeft zowel het management als de centralisten binnen de GMK een beter inzicht in de informatiebehoefte en de attitude van de centralisten met betrekking tot het multidisciplinaire samenwerkingsproces.

Voordat ingegaan wordt op de resultaten met betrekking tot de informatiebehoefte, worden eerst de bijbehorende vragen uit het survey onderzoek toegelicht.

Toelichting vragen met betrekking tot de informatiebehoefte

Met behulp van het survey onderzoek (met als praktische toepassing een schriftelijke vragenlijst) wordt naast inzicht in het taakbewustzijn, ook inzicht in de informatiebehoefte van de centralisten tijdens een GMK+ situatie verworven. Hierbij wordt onderzocht of de centralisten van mening zijn dat ze zelf, maar ook hun collega's met wie ze multidisciplinair samenwerken, tijdens de afhandeling van een zwaar ongeval beschikken over te weinig, voldoende of te veel informatie. Ook wordt gevraagd of de centralisten weten of de binnenkomende informatie volledig of onvolledig is en wordt onderzocht of ze inzicht hebben in de vraag of ze binnenkomende informatie direct nodig hebben voor een inzet op maat, of pas in een latere fase van het hulpverleningsproces.

De antwoordalternatieven in dit deel van de schriftelijke vragenlijst zijn:

- Helemaal mee oneens
- Oneens
- Neutraal
- Eens
- Helemaal mee eens

De centralisten krijgen stellingen voorgelegd met betrekking tot de informatiebehoefte van de centralisten bij de afhandeling van een zwaar ongeval in de GMK+. De attitude, die de centralisten hebben ten aanzien van de stellingen, wordt gemeten op

een vijfpunt Likert schaal: Helemaal mee oneens - Oneens - Neutraal - Eens - Helemaal mee eens. De vijfpunt Likert schaal is een veelgebruikte schaal binnen psychologisch onderzoek. De vijfpunt Likert schaal forceert geen keuze bij de centralisten, zoals een twee- of vierpuntsschaal, maar biedt de mogelijkheid nuances aan te brengen in de antwoordmogelijkheden waarbij een neutrale keuze ook tot de mogelijkheden behoort. Dit maakt de vijfpunt Likert schaal een geschikte schaal voor de vragenlijst binnen deze masterthesis.

Stellingen met betrekking tot de informatiebehoefte binnen de GMK

Na de vragen met betrekking tot het eerste en derde principe van taakbewustzijn, gaat de vragenlijst verder met vragen die zich richten op de informatiebehoefte van de centralisten binnen de GMK+ (vraag 13 tot en met vraag 35). Binnen deze vragen wordt onderzocht wat de attitude van de centralisten is met betrekking tot de stellingen. Er wordt geen onderzoek gedaan naar de kennis van de centralisten over de inhoud van de stellingen.

Voor elke meldkamerdiscipline is een aparte vragenlijst opgesteld, waarbij de vragen en stellingen met betrekking tot de eigen discipline in de 'ik-vorm' zijn opgesteld. De vragen die hieronder ter illustratie zijn toegevoegd, zijn afkomstig uit de vragenlijst voor de MKP. De vragen in de 'ik-vorm' hebben betrekking op een centralist van de MKP.

Vraag 13

- a) Voor een juiste hulpverleningsinzet in de GMK+ heb ik meer informatie nodig over het incident, dan mij monodisciplinair bereikt.
- b) Voor een juiste hulpverleningsinzet in de GMK+ heeft een meldkamercentralist brandweer meer informatie nodig over het incident, dan hem/haar monodisciplinair bereikt.
- c) Voor een juiste hulpverleningsinzet in de GMK+ heeft een meldkamercentralist ambulancezorg meer informatie nodig over het incident, dan hem/haar monodisciplinair bereikt.

Vraag 14

- a) Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of die informatie belangrijk is voor mijn werkzaamheden.
- b) Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of die informatie belangrijk is voor de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer.
- c) Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of die informatie belangrijk is voor de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg.

Vraag 15

- a) Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of ik die informatie **direct** nodig heb voor de uitvoering van mijn werkzaamheden.
- b) Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of de meldkamercentralist brandweer die informatie **direct** nodig heeft voor de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden.
- c) Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of de meldkamercentralist ambulancezorg die informatie **direct** nodig heeft voor de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden.

Vraag 16

- a) Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of ik die informatie **in een latere fase** van mijn werkzaamheden nodig heb.
- b) Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of de meldkamercentralist brandweer die informatie **in een latere fase** van zijn werkzaamheden nodig heeft.
- c) Wanneer informatie met betrekking tot een incident binnenkomt, weet ik in alle situaties of de meldkamercentralist ambulancezorg die informatie **in een latere fase** van zijn werkzaamheden nodig heeft.

Vraag 17

- a) Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident **op dit moment** voor mij relevant is voor de uitvoering van mijn werkzaamheden.
- b) Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident **op dit moment** voor zijn/haar werkzaamheden relevant is.
- c) Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident **op dit moment** voor zijn/haar werkzaamheden relevant is.

Vraag 18

- a) Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident **in een latere fase** van mijn werkzaamheden relevant is.
- b) Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident **in een latere fase** van zijn/haar werkzaamheden relevant is.
- c) Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident **in een latere fase** van zijn/haar werkzaamheden relevant is.

Vraag 19

- a) Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident **op dit moment** voor mij irrelevant is voor de uitvoering van mijn werkzaamheden.
- b) Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident **op dit moment** voor zijn/haar werkzaamheden irrelevant is.
- c) Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij 100% inzicht in welke binnenkomende informatie over het incident **op dit moment** voor zijn/haar werkzaamheden irrelevant is.

Vraag 20

Het komt regelmatig voor dat ik informatie in eerste instantie niet heb gebruikt, maar later bleek ik het wel nodig te hebben.

Vraag 21

- a) Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie alle benodigde informatie bevat, voor een juiste hulpverleningsinzet.
- b) Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, voor hem/haar, alle benodigde informatie bevat, voor een juiste hulpverleningsinzet.
- c) Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, voor hem/haar, alle benodigde informatie bevat, voor een juiste hulpverleningsinzet.

Vraag 22

- a) Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of er bij de binnengekomen informatie nog belangrijke informatie ontbreekt, voor een juiste hulpverleningsinzet.
- b) Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij 100% inzicht in of er bij de binnengekomen informatie nog belangrijke informatie ontbreekt, voor een juiste hulpverleningsinzet door hem/haar.
- c) Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij 100% inzicht in of er bij de binnengekomen informatie nog belangrijke informatie ontbreekt, voor een juiste hulpverleningsinzet door hem/haar.

Vraag 23

- a) Ik ben bekend met alle afkortingen die gebruikt worden bij de registratie van een hulpverleningsverzoek binnen mijn eigen meldkamer.
- b) Ik ben bekend met alle afkortingen die gebruikt worden bij de registratie van een hulpverleningsverzoek binnen de meldkamer brandweer.
- c) Ik ben bekend met alle afkortingen die gebruikt worden bij de registratie van een hulpverleningsverzoek binnen de meldkamer ambulancezorg.

Vraag 24

- a) Ik ben bekend met alle begrippen/termen die gebruikt worden bij de registratie van een hulpverleningsverzoek binnen mijn eigen meldkamer.
- b) Ik ben bekend met alle begrippen/termen die gebruikt worden bij de registratie van een hulpverleningsverzoek binnen de meldkamer brandweer.
- c) Ik ben bekend met alle begrippen/termen die gebruikt worden bij de registratie van een hulpverleningsverzoek binnen de meldkamer ambulancezorg.

Vraag 25

- a) Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie begrijpelijk genoeg voor mij is, voor een juiste hulpverleningsinzet.
- b) Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, begrijpelijk genoeg voor hem/haar is, voor een juiste hulpverleningsinzet.
- c) Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, begrijpelijk genoeg voor hem/haar is, voor een juiste hulpverleningsinzet.

Vraag 26

- a) Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie gedetailleerd genoeg voor mij is, voor een juiste hulpverleningsinzet.
- b) Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, gedetailleerd genoeg voor hem/haar is, voor een juiste hulpverleningsinzet.
- c) Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, gedetailleerd genoeg voor hem/haar is, voor een juiste hulpverleningsinzet.

Vraag 27

- a) Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie niet duidelijk genoeg voor mij is, voor een juiste hulpverleningsinzet.
- b) Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, niet duidelijk genoeg voor hem/haar is, voor een juiste hulpverleningsinzet.
- c) Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie, niet duidelijk genoeg voor hem/haar is, voor een juiste hulpverleningsinzet.

Vraag 28

- a) Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie feiten betreft.
- b) Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij inzicht in of de binnengekomen informatie, voor hem/haar, feiten betreft.
- c) Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij inzicht in of de binnengekomen informatie, voor hem/haar, feiten betreft.

Vraag 29

- a) Kennis over mijn werkzaamheden, geeft mij 100% inzicht in of de binnengekomen informatie veronderstellingen betreft.
- b) Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist brandweer, geeft mij inzicht in of de binnengekomen informatie, voor hem/haar, veronderstellingen betreft.
- c) Kennis over de werkzaamheden van de meldkamercentralist ambulancezorg, geeft mij inzicht in of de binnengekomen informatie, voor hem/haar, veronderstellingen betreft.

Vraag 30

Fouten die gemaakt worden bij de afhandeling van een incident, ontstaan meestal doordat centralisten niet weten welke taken de andere centralisten uitvoeren.

Vraag 31

Fouten die gemaakt worden bij de afhandeling van een incident, ontstaan meestal doordat centralisten niet weten welke informatie de andere centralisten nodig hebben.

Vraag 32

Goede informatiedeling (dus het goed delen van informatie) draagt bij aan een juiste hulpverleningsinzet op maat door de centralisten van de GMK.

Vraag 33

Een juiste hulpverleningsinzet door de GMK draagt bij aan het minimaliseren van het aantal slachtoffers tijdens een ramp.

Vraag 34

Een juiste hulpverleningsinzet door de GMK draagt bij aan het beperken van de omvang van de ramp.

Vraag 35

Een juiste hulpverleningsinzet door de GMK draagt bij aan het beperken van de gevolgen van de ramp.

Deze vragen zijn opgebouwd op basis van de theorie en literatuur met betrekking tot kernbegrip 2 en 3:

- De principes van taakbewustzijn (zie figuur 2.3).
- De eigenschappen van een goede informatievoorziening (zie figuur 2.4 & figuur 2.5).

De eigenschappen van een goede informatievoorziening.

Binnen de schriftelijke vragenlijst worden de voorwaarden van een goede informatievoorziening bevraagd binnen de vragen 17 tot en met vraag 19 en vraag 21 tot en met vraag 29. De centralisten krijgen in dit deel van de schriftelijke vragenlijst stellingen voorgelegd met betrekking tot de voorwaarden van een goede informatievoorziening. De centralisten wordt gevraagd aan te geven in hoeverre er volgens hen sprake is van deze voorwaarden tijdens hun werkzaamheden in een GMK+ situatie.

Vraag 17 en 18 richten zich op de relevantie van informatie op een bepaald moment ('NU' en 'STRAKS') binnen het coördinatieproces van de hulpverlening door de centralisten. Vraag 19 gaat in op de vraag of de centralisten irrelevante informatie herkennen. De vragen 21 en 22 richten zich op de volledigheid en onvolledigheid van informatie. Met behulp van de vragen 23 tot en met 27 wordt het inzicht van de centralisten onderzocht met betrekking tot duidelijke en onduidelijke informatie. Vraag 28 en 29 gaan in op de aspecten feiten en veronderstellingen.

De principes van taakbewustzijn

Het vierde, vijfde en zesde principe van taakbewustzijn (4^e: weet wat hij of zij 'NU' en 'STRAKS' gaat doen; 5^e: weet wat het andere teamlid/de andere teamleden 'NU' en 'STRAKS' gaat doen/ zullen gaan doen en 6^e: weet wat de gedeelde informatie-afhankelijkheden zijn) worden niet getoetst binnen de schriftelijke vragenlijst, zoals dat is gebeurt met het eerste en derde principe van taakbewustzijn. De principes

zitten verweven in de stellingen met betrekking tot de informatiebehoefte van de centralisten (vraag 13 tot en met vraag 31). Aanleiding hiertoe is de aanname dat taakbewustzijn leidt tot inzicht in de informatiebehoefte van de centralisten. Wanneer de centralist weet welke taken alle teamleden 'NU' en 'STRAKS' zullen uitvoeren (principes 4 en 5 van taakbewustzijn), dan heeft hij of zij ook inzicht in de informatiebehoefte van alle teamleden voor een inzet op maat is het aannemelijk dat de centralist beseft wat de waarde van gedeelde informatieafhankelijkheid onder de teamleden is voor een inzet op maat (principe 6 van taakbewustzijn).

Binnen deze masterthesis wordt aangenomen dat taakbewustzijn bijdraagt aan een betere informatieverdeling. Deze aanname wordt getoetst met behulp van de scores op het taakbewustzijn (survey onderzoek) en met behulp van de scores op de informatieverdeling (quasi experimenteel onderzoek). De verwachting is dat een betere informatieverdeling bijdraagt aan betere prestaties door de GMK, te weten: 1) het minimaliseren van het aantal slachtoffers; 2) het beperken van de omvang van het zware ongeval/crisis en 3) het beperken van de gevolgen van het zware ongeval/crisis. Met behulp van de vragen 32 tot en met 34 wordt de attitude van de centralisten gemeten met betrekking tot de aanname dat een juiste hulpverleningsinzet bijdraagt aan betere prestaties door de GMK.

De vragenlijst sluit af met een open vraag. Multidisciplinaire samenwerking is een proces waar op dit moment veel over gesproken wordt binnen de GMK, zowel onder het management als onder de centralisten. De meningen van de centralisten, over een multidisciplinaire samenwerking, lijken verdeeld. Het doel van deze open vraag is om meer inzicht te krijgen in visie van de centralisten op dit proces: 'hoe zou volgens hen de verwerking van een melding beter/sneller/efficiënter kunnen verlopen?'

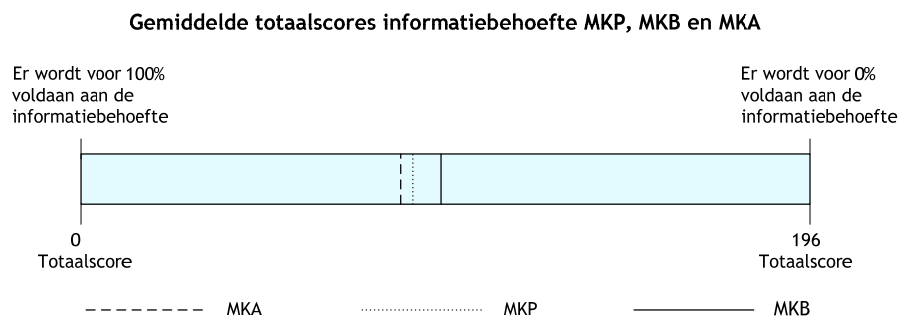
Vraag 36

Waar zitten volgens u nog verbeterpunten binnen de werkzaamheden van de centralisten? Met andere woorden: hoe zou de verwerking van een binnenkomende melding beter/ sneller/ efficiënter kunnen verlopen in het kader van een multidisciplinaire samenwerking?

Resultaten met betrekking tot de informatiebehoefte

Aan de hand van de gemiddelde scores van de centralisten van de MKP, MKB en MKA kan afgelezen worden dat er, wat de centralisten betreft, nog niet goed aan de informatiebehoefte binnen de GMK voldaan wordt. De gemiddelde score is gebaseerd op de optelling van de scores van negenenveertig vragen met betrekking tot de informatiebehoefte van de centralisten bij de afhandeling van een zwaar ongeval in de GMK+. De centralisten wordt op elke vraag een score variërend van 0 tot vier toegekend, afhankelijk van het gegeven antwoord. De gemiddelde scores kunnen variëren van de waarde 0 tot en met de waarde 196 (49 vragen x de maximale score per vraag: 4 = 193).

De MKA had een gemiddelde score van 82.38. De centralisten van de MKP volgen met een gemiddelde score van 86.08 en de lijst wordt afgesloten door de centralisten van de MKB, met een gemiddelde score van 97.46.



Figuur BV-1: Gemiddelde totaalscores informatiebehoefte MKP, MKB en MKA

Een analyse met behulp van ANOVA met Bonferroni post hoc test, met 'overall score informatiebehoefte' als afhankelijke variabele en 'de meldkamer waarbinnen de centralist werkzaam is' als onafhankelijke variabele laat zien dat dit verschil in score op de informatiebehoefte tussen de kolommen voor $\alpha = 0.05$ niet significant is: ($F(2, 50) = 1.458, p = .243$). De Bonferroni laat zien dat er tussen de kolommen onderling, voor $\alpha = 0.05$, ook geen significante verschillen zitten.

De gemiddelde scores van de drie meldkamers binnen de GMK afgezet tegen de minimale score (0) en maximaal mogelijke score (196) laten zien dat er tijdens de afhandeling van een zwaar ongeval in de GMK+ nog onvoldoende aan de

informatiebehoefte voldaan wordt. De gemiddelde scores van de drie meldkamers liggen rond het middelpunt van de minimale en maximale score.

Vraag 30

Fouten die gemaakt worden bij de afhandeling van een incident, ontstaan meestal doordat centralisten niet weten welke taken de andere centralisten uitvoeren.

Deze vraag is geanalyseerd met behulp van een frequentietabel en een ANOVA met Bonfroni. De centralisten hebben de vraag beantwoordt op de vijfpunt Likert schaal (helemaal mee oneens tot en met helemaal mee eens).

54 centralisten hebben deze vraag beantwoord. De volgende frequenties kwamen naar voren voor de antwoordmogelijkheden:

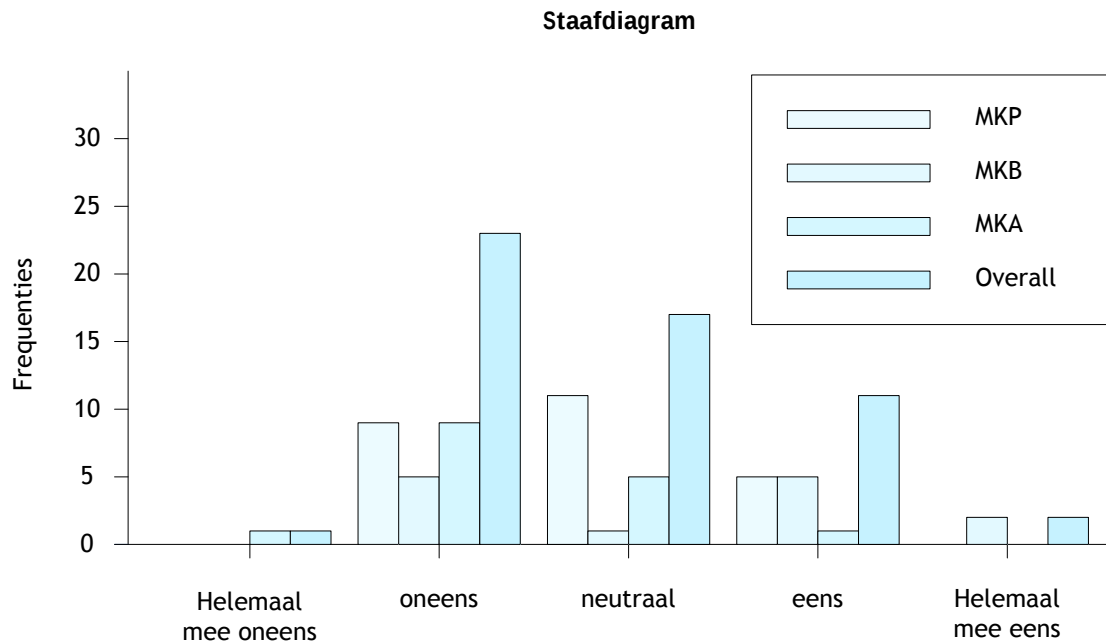
Tabel BV-1: Frequenties vraag 30 van de vragenlijst

Fouten die gemaakt worden bij de afhandeling van een incident, ontstaan meestal doordat centralisten niet weten welke taken de andere centralisten uitvoeren (vraag 30)

Frequentietabel

Frequentie	Meldkamer Politie	Meldkamer Brandweer	Meldkamer Ambulancezorg	Overall
helemaal mee oneens	0 x (0%)	0 x (0%)	1 x (6.3%)	1 x (1.90%)
oneens	9 x (36%)	5 x (38.5%)	9 x (56.30%)	23 x (42.6%)
neutraal	11 x (44%)	1 x (7.7%)	5 x (31.3%)	17 x (31.5%)
eens	5 x (20%)	5 x (38.5%)	1 x (6.3%)	11 x (20.4%)
Helemaal mee eens	0 x (0%)	2 x (15.4%)	0 x (0%)	2 x (3.7%)
Totaal	25 x (100%)	13 x (100%)	16 x (100%)	54 x (100%)

Fouten die gemaakt worden bij de afhandeling van een incident, ontstaan meestal doordat centralisten niet weten welke taken de andere centralisten uitvoeren (vraag 30)



Figuur BV-2: Frequenties vraag 30 van de vragenlijst

Algemene conclusie vraag 30.

Het grootste deel van de centralisten, 23 centralisten, is het oneens met de stelling dat fouten die gemaakt worden bij de afhandeling van een incident, meestal ontstaan doordat centralisten niet weten welke taken de andere centralisten uitvoeren. 17 centralisten zijn het er niet mee eens, maar ook niet mee oneens (= neutraal); 11 centralisten zijn het eens met deze veronderstelling; 2 centralisten zijn het er helemaal mee eens en 1 centralist is het er helemaal mee oneens.

De gemiddelde scores op deze vraag zijn: MKP = 2.88; MKB = 3.31; MKA = 2.38 en MK totaal = 2.83 (zie tabel BV-4).

Een analyse met behulp van ANOVA met Bonferroni post hoc test, met 'v30' als afhankelijke variabele en 'de meldkamer waarbinnen de centralist werkzaam is' als onafhankelijke variabele laat zien dat dit verschil in score op de informatiebehoefte tussen de kolommen voor $\alpha = 0.05$ significant is: ($F(2, 50) = 4.259, p = .020$). De

Bonferroni laat zien dat de gemiddelde scores op vraag 30 van de MKB en de MKA significant van elkaar verschillen (Sig. ≤ 0.05).

Vraag 31

Fouten die gemaakt worden bij de afhandeling van een incident, ontstaan meestal doordat centralisten niet weten welke informatie de andere centralisten nodig hebben..

Deze vraag is geanalyseerd met behulp van een frequentietabel. De centralisten hebben de vraag beantwoordt op de vijfpunt Likert schaal (helemaal mee oneens tot en met helemaal mee eens).

54 centralisten hebben deze vraag beantwoord. De volgende frequenties kwamen naar voren voor de antwoordmogelijkheden:

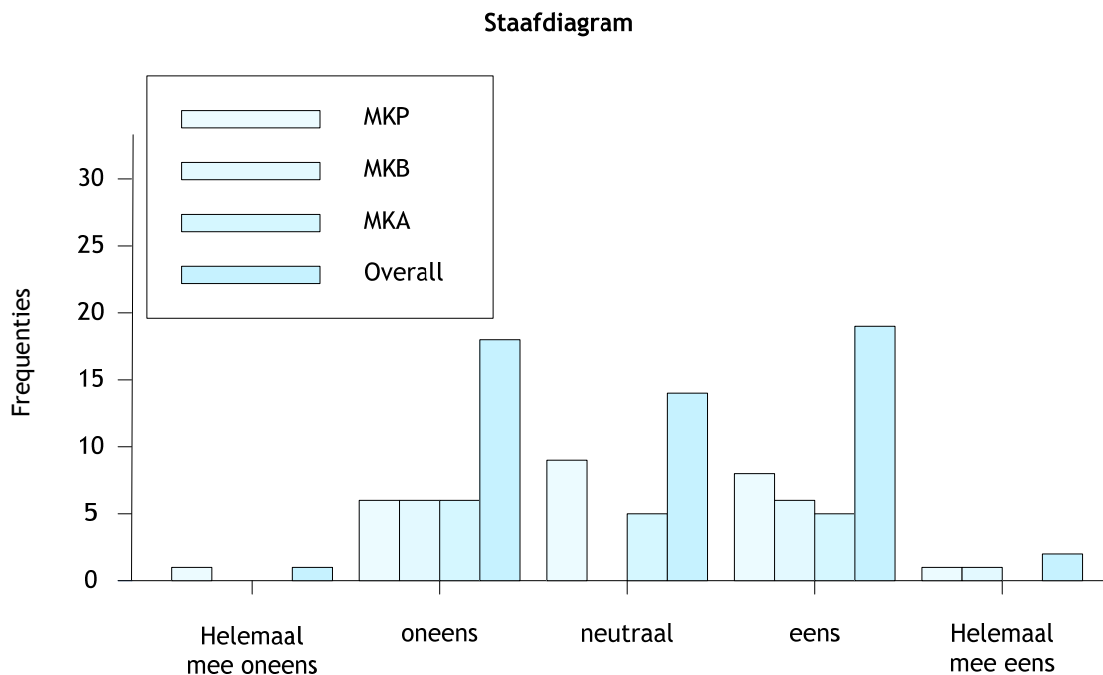
Tabel BV-2: Frequenties vraag 31 van de vragenlijst

Fouten die gemaakt worden bij de afhandeling van een incident, ontstaan meestal doordat centralisten niet weten welke informatie de andere centralisten nodig hebben (vraag 31)

Frequentietabel

Frequentie	Meldkamer Politie	Meldkamer Brandweer	Meldkamer Ambulancezorg	Overall
helemaal mee oneens	1 x (4%)	0 x (0%)	0 x (0%)	1 x (1.9%)
oneens	6 x (24%)	6 x (46.2%)	6 x (37.5%)	18 x (33.3%)
neutraal	9 x (36%)	0 x (0%)	5 x (31.3%)	14 x (25.9%)
eens	8 x (32%)	6 x (46.2%)	5 x (31.3%)	19 x (35.2%)
Helemaal mee eens	1 x (4%)	1 x (7.7%)	0 x (0%)	2 x (3.7%)
Totaal	25 x (100%)	13 x (100%)	16 x (100%)	54 x (100%)

Fouten die gemaakt worden bij de afhandeling van een incident, ontstaan meestal doordat centralisten niet weten welke informatie de andere centralisten nodig hebben (vraag 31)



Figuur BV-3: Frequenties vraag 31 van de vragenlijst

Algemene conclusie vraag 31.

De meningen over de vraag of fouten die gemaakt worden bij de afhandeling van een incident, meestal ontstaan doordat centralisten niet weten welke informatie de andere centralisten nodig hebben, zijn verdeeld. 19 centralisten zijn het eens met deze veronderstelling. Daarentegen zijn 18 centralisten het er niet mee eens. 14 centralisten zijn het er niet mee eens, maar ook niet mee oneens (= neutraal). 1 centralist is het er helemaal mee oneens en 2 centralisten zijn het er helemaal mee eens.

De gemiddelde scores op deze vraag zijn: MKP = 3.08; MKB = 3.15; MKA = 2.94 en MK totaal = 3.06 (zie tabel BV-8).

Een analyse met behulp van ANOVA met Bonferroni post hoc test, met 'v31' als afhankelijke variabele en 'de meldkamer waarbinnen de centralist werkzaam is' als onafhankelijke variabele laat zien dat dit verschil in score op de informatiebehoefte

tussen de kolommen voor $\alpha = 0.05$ niet significant is: ($F(2, 50) = 0.189, p = .828$). De Bonferroni laat zien dat er tussen de kolommen onderling, voor $\alpha = 0.05$, ook geen significante verschillen zitten.

Vragen 32 tot en met 35

De vragen 32 tot en met 35 uit de vragenlijst zijn opgesteld om de attitude van de centralisten te meten ten aanzien van de veronderstelling dat een goede informatieverdeling leidt tot een juiste inzet op maat door de centralisten van de GMK. Deze juiste hulpverleningsinzet leidt tot: 1) het minimaliseren van het aantal slachtoffers; 2) het beperken van de omvang van de ramp en 3) het beperken van de gevolgen van de ramp.

Vraag 32

In hoeverre zijn de centralisten van mening dat goede informatiedeling (dus het goed delen van informatie) bijdraagt aan een juiste hulpverleningsinzet op maat door de centralisten van de GMK.

Deze vraag is geanalyseerd met behulp van een frequentietabel. De centralisten hebben de vraag beantwoordt op de vijfpunt Likert schaal (helemaal mee oneens tot en met helemaal mee eens).

54 centralisten hebben deze vraag beantwoord. De volgende frequenties kwamen naar voren voor de antwoordmogelijkheden:

Tabel BV-3: Frequenties vraag 32 van de vragenlijst

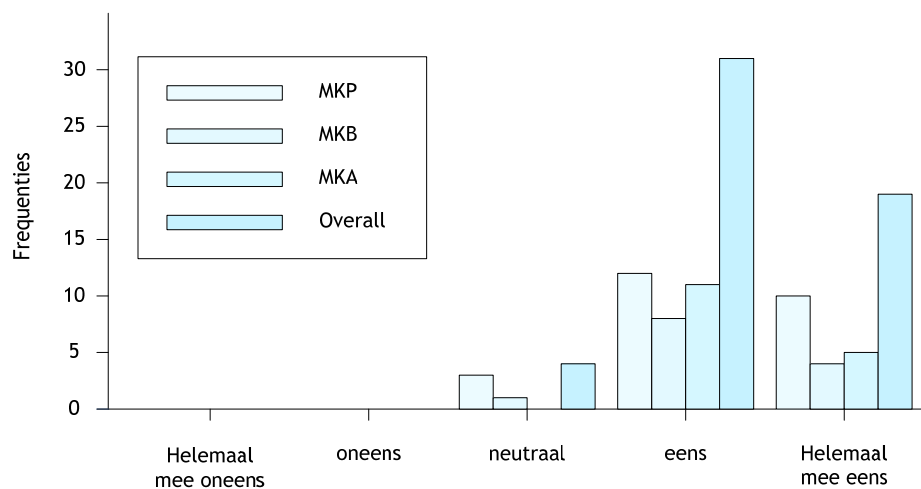
In hoeverre zijn de centralisten van mening dat goede informatiedeling (dus het goed delen van informatie) bijdraagt aan een juiste hulpverleningsinzet op maat door de centralisten van de GMK (vraag 32)

Frequentietabel

Frequentie	Meldkamer Politie	Meldkamer Brandweer	Meldkamer Ambulancezorg	Overall
helemaal mee oneens	0 x (0%)	0 x (0%)	0 x (0%)	0 x (0%)
oneens	0 x (0%)	0 x (0%)	0 x (0%)	0 x (0%)
neutraal	3 x (12%)	1 x (7.7%)	0 x (0%)	4 x (7.4%)
eens	12 x (48%)	8 x (61.5%)	11 x (68.8%)	31 x (57.4%)
Helemaal mee eens	10 x (40%)	4 x (30.8%)	5 x (31.3%)	19 x (35.2%)
Totaal	25 x (100%)	13 x (100%)	16 x (100%)	54 x (100%)

In hoeverre zijn de centralisten van mening dat goede informatiedeling (dus het goed delen van informatie) bijdraagt aan een juiste hulpverleningsinzet op maat door de centralisten van de GMK (vraag 32)

Staafdiagram



Figuur BV-4: Frequenties vraag 32 van de vragenlijst

Algemene conclusie vraag 32.

Het grootste deel van de centralisten, 31 centralisten, is het eens met de stelling dat een juiste hulpverleningsinzet door een goede informatieverdeling bijdraagt aan een juiste hulpverleningsinzet door de centralisten. 19 centralisten zijn het er helemaal mee eens en 4 centralisten zijn het er niet mee eens, maar ook niet mee oneens (= neutraal).

De gemiddelde scores op deze vraag zijn: MKP = 4.33; MKB = 4.23; MKA = 4.31 en MK totaal = 4.30 (zie tabel BII-12).

Een analyse met behulp van ANOVA met Bonferroni post hoc test, met 'v32' als afhankelijke variabele en 'de meldkamer waarbinnen de centralist werkzaam is' als onafhankelijke variabele laat zien dat dit verschil in score op de informatiebehoefte tussen de kolommen voor $\alpha = 0.05$ niet significant is: ($F(2, 50) = 0.134, p = .875$). De Bonferroni laat zien dat er tussen de kolommen onderling, voor $\alpha = 0.05$, ook geen significante verschillen zitten.

Vraag 33

In hoeverre zijn de centralisten van mening dat een juiste hulpverleningsinzet door de GMK bijdraagt aan het minimaliseren van het aantal slachtoffers tijdens een ramp.

Deze vraag is geanalyseerd met behulp van een frequentietabel. De centralisten hebben de vraag beantwoordt op de vijfpunt Likert schaal (helemaal mee oneens tot en met helemaal mee eens).

54 centralisten hebben deze vraag beantwoord. De volgende frequenties kwamen naar voren voor de antwoordmogelijkheden:

Tabel BV-4: Frequenties vraag 33 van de vragenlijst

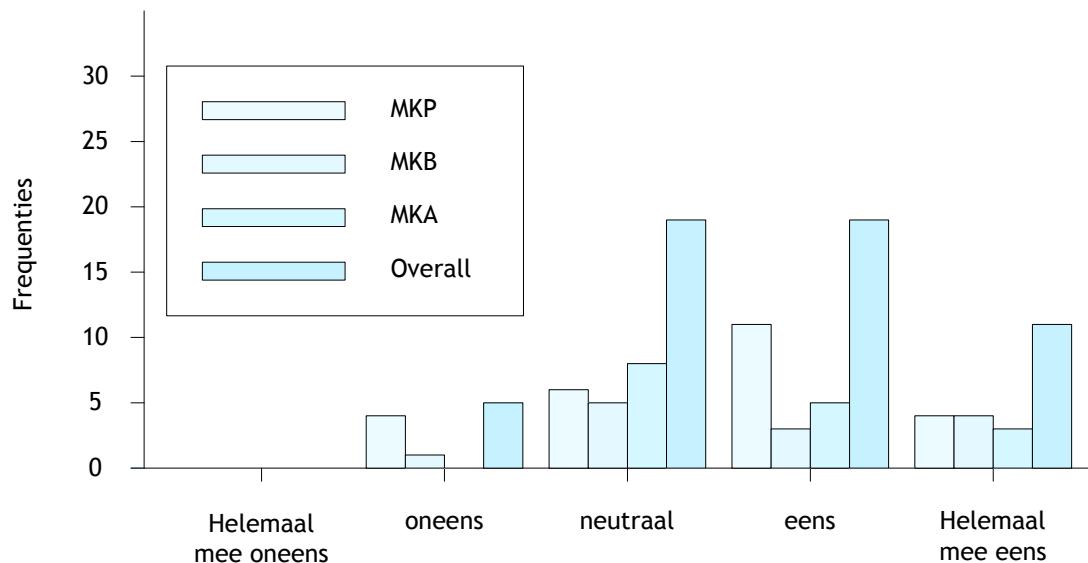
In hoeverre zijn de centralisten van mening dat een juiste hulpverleningsinzet door de GMK bijdraagt aan het minimaliseren van het aantal slachtoffers tijdens een ramp (vraag 33)

Frequentietabel

Frequentie	Meldkamer Politie	Meldkamer Brandweer	Meldkamer Ambulancezorg	Overall
helemaal mee oneens	0 x (0%)	0 x (0%)	0 x (0%)	0 x (0%)
oneens	4 x (16%)	1 x (7.7%)	0 x (0%)	5 x (9.3%)
neutraal	6 x (24%)	5 x (38.5%)	8 x (50%)	19 x (35.2%)
eens	11 x (44%)	3 x (23.1%)	5 x (31.3%)	19 x (35.2%)
Helemaal mee eens	4 x (16%)	4 x (30.8%)	3 x (18.8%)	11 x (20.4%)
Totaal	25 x (100%)	13 x (100%)	16 x (100%)	54 x (100%)

In hoeverre zijn de centralisten van mening dat een juiste hulpverleningsinzet door de GMK bijdraagt aan het minimaliseren van het aantal slachtoffers tijdens een ramp (vraag 33)

Staafdiagram



Figuur BV-5: Frequenties vraag 33 van de vragenlijst

Algemene conclusie vraag 33.

De mening van over de stelling dat een juiste hulpverleningsinzet door de GMK bijdraagt aan het minimaliseren van het aantal slachtoffers tijdens een ramp is verdeeld. 19 centralisten zijn het eens met de stelling. Nog eens 19 centralisten zijn het er niet mee eens, maar ook niet mee oneens (= neutraal). 11 centralisten zijn het helemaal met de stelling eens en vijf centralisten zijn het er mee oneens.

De gemiddelde scores op deze vraag zijn: MKP = 3.63; MKB = 3.77; MKA = 3.69 en MK totaal = 3.68 (zie tabel BII-16).

Een analyse met behulp van ANOVA met Bonferroni post hoc test, met 'v33' als afhankelijke variabele en 'de meldkamer waarbinnen de centralist werkzaam is' als onafhankelijke variabele laat zien dat dit verschil in score op de informatiebehoefte tussen de kolommen voor $\alpha = 0.05$ niet significant is: ($F(2, 50) = 0.102, p = .903$). De Bonferroni laat zien dat er tussen de kolommen onderling, voor $\alpha = 0.05$, ook geen significante verschillen zitten.

Vraag 34

In hoeverre zijn de centralisten van mening dat een juiste hulpverleningsinzet door de GMK bijdraagt aan het beperken van de omvang van de ramp.

Deze vraag is geanalyseerd met behulp van een frequentietabel. De centralisten hebben de vraag beantwoordt op de vijfpunt Likert schaal (helemaal mee oneens tot en met helemaal mee eens).

54 centralisten hebben deze vraag beantwoord. De volgende frequenties kwamen naar voren voor de antwoordmogelijkheden:

Tabel BV-5: Frequenties vraag 34 van de vragenlijst

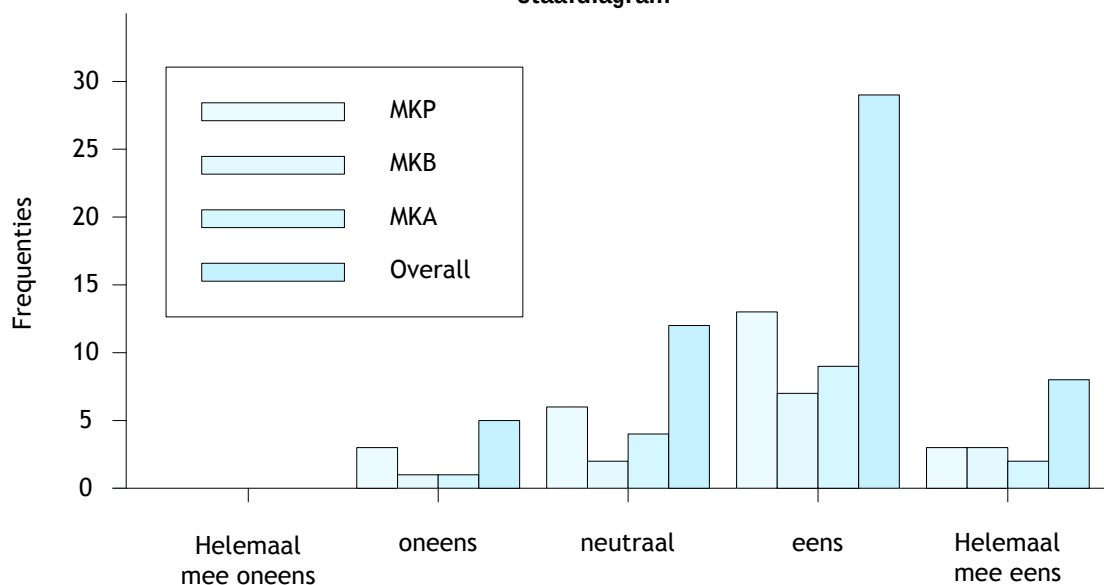
In hoeverre zijn de centralisten van mening dat een juiste hulpverleningsinzet door de GMK bijdraagt aan het beperken van de omvang van de ramp (vraag 34)

Frequentietabel

Frequentie	Meldkamer Politie	Meldkamer Brandweer	Meldkamer Ambulancezorg	Overall
helemaal mee oneens	0 x (0%)	0 x (0%)	0 x (0%)	0 x (0%)
oneens	3 x (12%)	1 x (7.7%)	1 x (6.3%)	5 x (9.3%)
neutraal	6 x (24%)	2 x (15.4%)	4 x (25%)	12 x (22.2%)
eens	13 x (52%)	7 x (53.8%)	9 x (56.3%)	29 x (53.7%)
Helemaal mee eens	3 x (12%)	3 x (23.1%)	2 x (12.5%)	8 x (14.8%)
Totaal	25 x (100%)	13 x (100%)	16 x (100%)	54 x (100%)

In hoeverre zijn de centralisten van mening dat een juiste hulpverleningsinzet door de GMK bijdraagt aan het beperken van de omvang van de ramp (vraag 34)

Staafdiagram



Figuur BV-6: Frequenties vraag 34 van de vragenlijst

Algemene conclusie vraag 34.

Het grootste deel van de centralisten, 29 centralisten, is het eens met de stelling dat een juiste hulpverleningsinzet door de GMK bijdraagt aan het beperken van de omvang van de ramp. 8 centralisten zijn het er helemaal mee eens; 12 centralisten zijn het er niet mee eens, maar ook niet mee oneens (= neutraal) en vijf centralisten zijn het er mee oneens.

De gemiddelde scores op deze vraag zijn: MKP = 3.67; MKB = 3.92; MKA = 3.75 en MK totaal = 3.75 (zie tabel BII-20).

Een analyse met behulp van ANOVA met Bonferroni post hoc test, met 'v34' als afhankelijke variabele en 'de meldkamer waarbinnen de centralist werkzaam is' als onafhankelijke variabele laat zien dat dit verschil in score op de informatiebehoefte tussen de kolommen voor $\alpha = 0.05$ niet significant is: ($F(2, 50) = 0.393, p = .677$). De Bonferroni laat zien dat er tussen de kolommen onderling, voor $\alpha = 0.05$, ook geen significante verschillen zitten.

Vraag 35

In hoeverre zijn de centralisten van mening dat een juiste hulpverleningsinzet door de GMK bijdraagt aan het beperken van de gevolgen van de ramp.

Deze vraag is geanalyseerd met behulp van een frequentietabel. De centralisten hebben de vraag beantwoordt op de vijfpunt Likert schaal (helemaal mee oneens tot en met helemaal mee eens).

54 centralisten hebben deze vraag beantwoord. De volgende frequenties kwamen naar voren voor de antwoordmogelijkheden:

Tabel BV-6: Frequenties vraag 35 van de vragenlijst

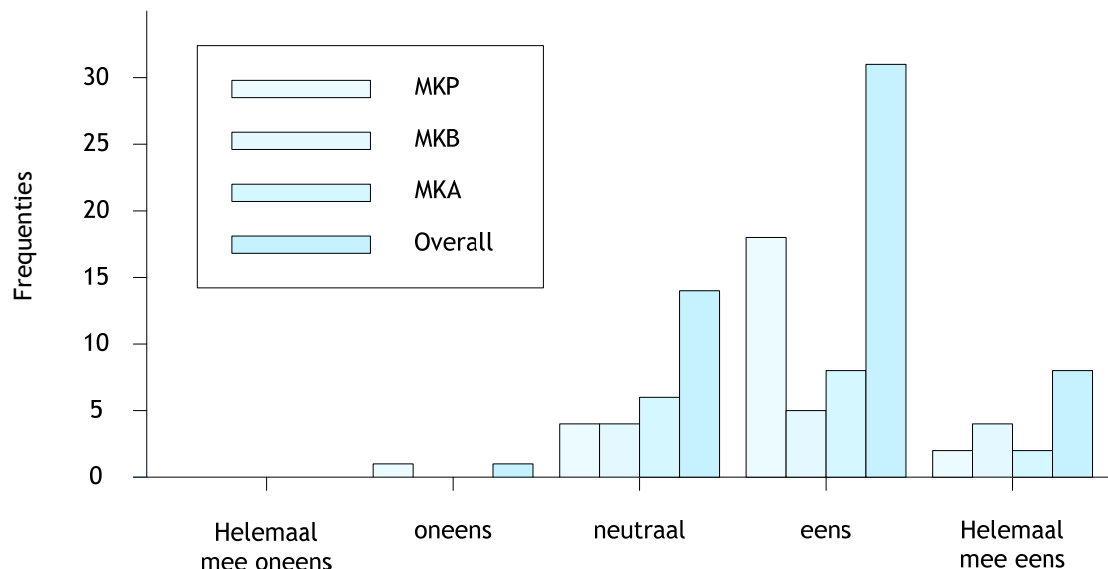
In hoeverre zijn de centralisten van mening dat een juiste hulpverleningsinzet door de GMK bijdraagt aan het beperken van de gevolgen van de ramp (vraag 35).

Frequentietabel

Frequentie	Meldkamer Politie	Meldkamer Brandweer	Meldkamer Ambulancezorg	Overall
helemaal mee oneens	0 x (0%)	0 x (0%)	0 x (0%)	0 x (0%)
oneens	1 x (4%)	0 x (0%)	0 x (0%)	1 x (1.9%)
neutraal	4 x (16%)	4 x (30.8%)	6 x (37.5%)	14 x (25.9%)
eens	18 x (72%)	5 x (38.5%)	8 x (50%)	31 x (57.4%)
Helemaal mee eens	2 x (8%)	4 x (30.8%)	2 x (12.5%)	8 x (14.8%)
Totaal	25 x (100%)	13 x (100%)	16 x (100%)	54 x (100%)

In hoeverre zijn de centralisten van mening dat een juiste hulpverleningsinzet door de GMK bijdraagt aan het beperken van de gevolgen van de ramp (vraag 35).

Staafdiagram



Figuur V-7: Frequenties vraag 35 van de vragenlijst

Algemene conclusie vraag 35.

Het grootste deel van de centralisten, 31 centralisten, is het eens met de stelling dat een juiste hulpverleningsinzet door de GMK bijdraagt aan het beperken van de gevolgen van de ramp. 8 centralisten zijn het er helemaal mee eens; 14 centralisten zijn het er niet mee eens, maar ook niet mee oneens (= neutraal) en één centralist is het er mee oneens.

De gemiddelde scores op deze vraag zijn: MKP = 3.83; MKB = 4.00; MKA = 3.75 en MK totaal = 38 (zie tabel BII-24).

Een analyse met behulp van ANOVA met Bonferroni post hoc test, met 'v35' als afhankelijke variabele en 'de meldkamer waarbinnen de centralist werkzaam is' als onafhankelijke variabele laat zien dat dit verschil in score op de informatiebehoefte tussen de kolommen voor $\alpha = 0.05$ niet significant is: ($F(2, 50) = 0.472, p = .627$). De Bonferroni laat zien dat er tussen de kolommen onderling, voor $\alpha = 0.05$, ook geen significante verschillen zitten.

Overall conclusie vraag 32 tot en met vraag 35.

Over het algemeen kan gesteld worden dat de centralisten het eens met de veronderstelling dat: a) een goede informatieverdeling leidt tot een juiste inzet op maat door de centralisten van de GMK; en dat b) een juiste hulpverleningsinzet leidt tot: 1) het minimaliseren van het aantal slachtoffers; 2) het beperken van de omvang van de ramp en 3) het beperken van de gevolgen van de ramp.

Vraag 36 (open vraag)

Waar zitten volgens u nog verbeterpunten binnen de werkzaamheden van de centralisten? Met andere woorden: hoe zou de verwerking van een binnenkomende melding beter/snelser/efficiënter kunnen verlopen?

Legenda

- (P) beantwoord door een centralist MKP
- (B) beantwoord door een centralist MKB
- (A) beantwoord door een centralist MKA
- Centralist heeft deze vraag niet beantwoord

Antwoorden

1. (P) -
2. (P) Goed en beter gebruik GMS
3. (P) Nog steeds onvoldoende kennis omtrent werkzaamheden andere disciplines. Nog steeds gebrek aan duidelijke protocollen en werkinstructies.
4. (P) Informatie-uitwisseling tussen diverse disciplines
5. (P) -
6. (P) -
7. (P) -
8. (P) Goede communicatie
9. (P) -
10. (P) -
11. (P) -
12. (P) Inzicht in de situatie en de behoefte van alle drie de disciplines bij incidenten.
13. (B)
14. (B) -
15. (B) Onderlinge communicatie optimaliseren
16. (B) -
17. (B) Communicatie - samenwerken

18. (B) Meer bij elkaar in de keuken kijken.
19. (A) Kennis van alle monodisciplinaire protocollen etc. Doorschakelen naar juiste discipline is erg belangrijk. Wel multi daar waar van toepassing, anders: “schoenmaker blijf bij je leest”.
20. (A) -
21. (A) Beter samenwerken. Elkaar vertrouwen (weten en kennis). Waarderen van elkaars werk. Gun elkaar het licht in de ogen. Ikke, ikke, ikke is een slecht ‘iets’.
22. (A) Iedere melding zo snel mogelijk naar de discipline waar hij thuis hoort. “Schoenmaker blijf bij je leest”.
23. (A) Open communicatie; informatie delen; elkaar aanspreken. Begrip hebben van elkaars kunde en onkunde.
24. (A) Doorschakelen naar de juiste centralist en zich daarbij realiseren dat niemand alles van alle drie de disciplines kan weten.
25. (A) Werkinstructies & procedures dienen dubbel geborgd (vastgesteld) te zijn (mono - GMK: MKP, MKB, MKA; en multi binnen SMK(?) afstemming)
26. (A)
27. (A) Door de melding naar de juiste discipline door te geven via 112 en niet zelf proberen meldingen te willen nemen van een ander.
28. (A)
29. (A) De cultuurverschillen tussen disciplines wegwerken > betere communicatie en samenwerking > nog betere hulpverlening.
30. (B) Inzicht + communicatie bevorderen. Grootschalige praktijkoefeningen organiseren en evalueren.
31. (B) Een duidelijk beleid en leidinggevende op 1 lijn. Beter communiceren op de werkvloer.
32. (B)
33. (B) Meer multi oefenen.
34. (B)
35. (B) Meer tijd nemen om duidelijkheid te krijgen wat er aan de hand is. Beter en meer tijd nemen om de melding helder te krijgen dan achteraf te

moeten corrigeren. Conclusie: nadruk moet liggen op kwaliteit aanname en op verwerkingstijd.

36. (B) Beter oefenen. Systeem goed vullen. Veel trainen.
37. (P) Maak een OvD Meldkamer bij GRIP. OvD Meldkamer werkt bij GRIP een lijst en controleert alles. Hij neemt daarna contact op met overige OvD's.
38. (P) Meer info in kladblok
39. (P) Verbetering GMS: makkelijker koppelen meldingen zelfde incident; zichtbaar maken aanvullingen in meldingen.
40. (P) Informatie uitwisseling verbeteren.
41. (P)
42. (P) Meer zichtbare info toevoegen vanaf begin melding.
43. (P)
44. (P)
45. (P) Samenwerking, communiceren is erg belangrijk, én oefenen!
46. (P) Beter communiceren en iedereen moet zich met zijn eigen vak bezig houden.
47. (P)
48. (P) Duidelijke informatie in de meldingen. Eventueel tel.nr. van melders/ getuigen.
49. (P) Werkzaamheden per discipline houden. Wel goede afspraken maken. Veel oefenen. Briefing- debriefing.
50. (P)
51. (P) Informatie sneller delen.
52. (A)
53. (B)
54. (A) -
55. (A) Betere verdeling werkdruk. Meer tafels per regio multi inzetten. Zet regio's bij elkaar in plaats van bij elkaar zetten van centralisten van 1 discipline.
56. (P) -
57. (P) Communicatie onderling

58. (A) Sneller doorzetten melding naar andere disciplines, zodat zij kunnen bepalen of het voor hun een inzet is. Gezien er over de andere disciplines te weinig kennis is. Bij doorzetten melding via intercom mondeling toelichten. Is afspraak maar wordt te weinig gedaan.
59. (B) Minder parsertermen, meer dezelfde termen gebruiken. Locatie beter omschrijven, omdat brandweer vanuit centrale plaats gaat en de andere disciplines niet.
60. (A) -
61. (A) -

Over het algemeen nemen de centralisten de volgende standpunten in:

- Verbeteren van de communicatie is nodig.
De antwoorden hebben onder meer betrekking op:
 - 1) Een beter gebruik van GMS;
 - 2) Onderlinge communicatie verbeteren;
 - 3) Open communicatie, waarbij centralisten elkaar aanspreken, informatie (sneller) delen en begrip hebben voor elkaars kunde en onkunde;
 - 4) Communicatie bevorderen;
 - 5) Goede en duidelijke afspraken maken;
 - 6) Meer dezelfde termen gebruiken.
- Doorzetten van meldingen
De antwoorden hebben onder meer betrekking op:
 - 1) Sneller doorzetten van de meldingen;
 - 2) Duidelijke informatie in de melding;
 - 3) Inzicht in de situatie en de behoefte van alle drie de disciplines bij incidenten;
 - 4) Iedere melding zo snel mogelijk naar de discipline waar hij thuis hoort.
“Schoenmaker blijf bij je leest”.
- Kennis vergaren, behouden en ontwikkelen
De antwoorden hebben onder meer betrekking op:
 - 1) Gebrek aan duidelijke protocollen en werkinstructies;
 - 2) Kennis van werkinstructies, procedures en protocollen;

- 3) Meer oefenen (monodisciplinair én multidisciplinair);
- 4) Grootschalig praktijkoefeningen organiseren en evalueren;
- 5) Briefing en debriefing.

Algemene conclusie vraag 36.

Deze schriftelijke ‘open’ toevoeging op de vragenlijst levert relevante informatie op. Een aantal centralisten geven aan dat er beter monodisciplinair gewerkt kan worden (“Schoenmaker blijf bij je leest”). Er zijn ook centralisten die positief tegen het multidisciplinaire samenwerkingsproces aankijken. Zij zien wel een aantal verbeterpunten die tot een beter multidisciplinaire samenwerking kunnen leiden (bijvoorbeeld: gebruik maken van algemene begrippen; aanwezigheid en kennis van duidelijke protocollen en werkinstructies; naast monodisciplinair ook multidisciplinair oefenen).

CD-ROM

- Masterthesis
- SPSS bestand