



WHITEPAPER

ZORGGROEP TER WEEL:
**ALS KENNIS
NIET GENOEG IS**

ZELFREDZAAMHEID

De Zeeuwse Zorggroep Ter Weel ondersteunt ouderen op het gebied van zelfredzaamheid, zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en leven. Als zelfstandig wonen niet meer lukt en opname in een van de woonzorgcentra noodzakelijk is, proberen de medewerkers van Ter Weel de cliënt zo lang mogelijk zelfstandig te laten leven. De cliënt en zijn of haar familie blijven de regie houden om deze periode zo aangenaam mogelijk te beleven, binnen de begeleidings- en behandel mogelijkheden die er zijn.

De negen woonzorgcentra van Zorggroep Ter Weel zijn gevestigd in Goes, Hansweert, Krabbendijke, Kruiningen, Rilland en Yerseke. Door de inrichting, styling en bejegening stralen de centra een heel eigen sfeer en de typisch Zeeuwse identiteit uit. In die negen centra wonen 650 bewoners die worden verzorgd en begeleid door 1.000 medewerkers en 900 vrijwilligers. De betrokkenheid is groot: alles wordt in het werk gezet om optimale zorg te bieden die aansluit bij de wensen, behoeften en vooral ook de mogelijkheden van de cliënt.

DE VERWOESTENDE BRAND

In een van die vestigingen brak in de zomer van 2016 brand uit in het appartement van een van de bewoners. Omdat het een echt warme dag was, had de cliënt een ventilator aanstaan, waardoor de rook zich verspreidde en de brandmelder niet direct door had dat er brand was. De bewoonster zelf meldde wel direct dat er wat mis was, en zij ging de gang op om haar buurman te waarschuwen. De deur is daarbij open blijven staan waardoor de rook zich snel kon verspreiden. Met name die rook maakte het voor de BHV'ers onmogelijk om hulp te verlenen. Uiteindelijk kostte de brand aan drie bewoners het leven.

Onnodig te zeggen dat deze gebeurtenis enorm veel impact heeft gehad. Bij iedereen: de nabestaanden van de slachtoffers, de bewoners en hun families, de medewerkers en vrijwilligers van Ter Weel, de hulpdiensten waaronder uiteraard de brandweer en ambulancedienst, en de omwonenden. De verslagenheid was onvoorstelbaar groot: hoe kan dit nou gebeuren als je zo veel tijd en aandacht besteedt aan veiligheid? Als je je RI&E op orde hebt, alle BHV'ers goed opgeleid zijn en regelmatig een herhalingscursus doen?



Wilko Clarijs is sinds de brand full time met de veiligheid van de bewoners en medewerkers bezig. Hij zorgde er o.a. voor dat het aantal [brand- en ontruimingsoefeningen](#) flink toenam. Zo werd er veel vaker geoefend met ploegleiders, en met avond/nacht- en weekendhoofden.



DE BHV-ORGANISATIE

Ter Weel heeft 450 BHV'ers, waarvan 36 [Ploegleiders](#) (PL'ers). Wilko Clarijs, beleidsmedewerker projecten en innovaties bij Ter Weel: 'Bij een brandmelding zijn die PL'ers degenen die de regie in handen horen te hebben. De melding dat er iets mis is, komt binnen op de meldkamer van de brandweer. Tegelijkertijd krijgen alle BHV'ers een melding op hun pieper en verzamelen ze zich bij de brandmeldcentrale. Als ze daar aan komen, rinkelt heel vaak de telefoon al: de meldkamer belt om te checken of er echt wat aan de hand is of dat het loos alarm is. Op dat moment begint ook de hulpverlening waarbij de PL de regie heeft: zij deelt de taakkaarten uit, stuurt groepjes BHV'ers op pad, regelt hesjes, portofoons, zorgt dat er plattegronden klaarliggen. En ze voert het gesprek met de brandweer. Dat is een erg hectische situatie, want je kunt nu eenmaal niet zoveel dingen tegelijk doen. Ze moeten dus hun hoofd koel houden, leren delegeren, mensen heel direct aansturen. En weten wat externe hulpverleners als de brandweer en de politie nodig hebben. En dat ook direct beschikbaar hebben. Dat direct aansturen is overigens voor verpleegkundigen niet eenvoudig; het is niet een eigenschap die veel zorgverleners van nature hebben.'



Maar wat hij tijdens die oefeningen zag, verontrustte hem: er komt veel op een ploegleider af waardoor het moeilijk is overzicht te houden. Daarbij waren de BHV'ers niet directief genoeg en vonden ze het lastig taken te delegeren. Dat moest anders, vond Wilko Clarijs. Hij wilde een training waarbij niet zozeer kennis werd overgebracht, want met die kennis zat het wel goed. Hij wilde vooral *een toets moment*, in een zo *realistisch mogelijke situatie* waarbij de deelnemers ook de druk van de realiteit ervaren. Dus met een echte bevelhebber van de brandweer die in vol ornaat onderdeel is van de oefening.

“ DOOR TE OEFENEN IN EEN ZO REALISTISCH MOGELIJKE SITUATIE
ZIE JE PAS ECHT WAT GOED GAAT EN WAT NOG BETER KAN.
DAAR KAN GEEN KLASSIKALE TRAINING TEGENOP ”

Wilko Clarijs, beleidsmedewerkers projecten en innovaties Ter Weel.

Kristof Piotrowski van BHV.NL, die al jaren Ter Weel begeleidt en de medewerkers traint, geloofde direct in dit idee. Hij ontwierp een speciale training voor de ploegleiders waarin de bevelhebber van de brandweer heel nadrukkelijk aanwezig is. En dat maakt veel verschil.



ECHT OEFENEN MAAKT HET VERSCHIL

In de training, die een halve dag duurt, wordt eigenlijk alleen maar geoefend. De groepjes zijn klein: vier ploegleiders per training. Er worden vier verschillende situaties geoefend, waarin steeds een andere deelnemer de leiding heeft.

Kristof Piotrowski: 'Na een kort voorstelrondje, de bevelvoerder van de brandweer, en mijzelf leggen we kort uit wat de bedoeling van de training is: het benaderen van een realistisch scenario in alle facetten. Hierbij benoemen we de rollen van de deelnemers: één deelnemer is de ploegleider, twee deelnemers vormen het BHV-team, en de vierde is de schaduw ploegleider. We leggen ook uit dat alle acties uitgevoerd dienen te worden die normaal ook uitgevoerd moeten worden. Behalve dan het bellen van 112. Hiervoor is een intern telefoonnummer beschikbaar dat zich in verbinding stelt met de bevelvoerder van de brandweer, die op dat moment de rol heeft van meldkamercentralist.

Dan gaan we echt van start en krijgt de ploegleider een alarmering in de vorm van de melding zoals die ook in het echt op de brandmeldcentrale af te lezen is. Hierop moet de ploegleider gaan handelen.

Meteen na de melding belt de bevelvoerder van de brandweer vanuit zijn rol als centralist. Hij hoort de ploegleider, of zijn schaduw, uit aan de hand van het meldkamerprotocol. Na ongeveer zeven minuten [de tijd die de brandweer normaal gesproken nodig heeft om ter plaatste te komen] stapt de bevelvoerder in vol uitrustpak binnen en neemt zijn rol waar zoals dat in een reële situatie ook zou gebeuren. Na vijftien minuten is de oefening afgelopen, mits iedereen ontruimd is en de brandweer alle noodzakelijke informatie heeft gekregen. Dan mag de ploegleider zijn inzet evalueren met zijn BHV-team, en maken de deelnemers zich klaar voor de volgende casus.' BHV.NL registreert de evaluatie, zodat de nieuwe herhalingstraining hierop kan worden afgestemd en aansluit op de aanwezige kennis en ervaring van het BHV-team.

DE IMPACT VAN OEFENEN MET PROFESSIONELE HULPVERLENING

De training mag dan ogenschijnlijk een simpele opbouw hebben, maar schijn bedriegt: de impact is enorm. Bij het voorstelrondje heeft Johan Molenaar zijn kazernekleding aan. In die kleding is hij herkenbaar als de bevelvoerder van de brandweer, maar hij is ook nog een 'gewone man'. Dat beeld verandert totaal als hij daarna in vol ornaat binnenkomt en direct wil weten wat waar aan de hand is en wat er al gedaan is om de situatie onder controle te krijgen. Zijn uniform en directieve manier van communiceren maken de situatie niet alleen vele malen realistischer, ze verhogen ook de urgentie. De [ploegleiders](#) realiseren zich zo nog beter dat het essentieel is dat de plattegronden klaarliggen, de [BHV'ers](#) de juiste instructies hebben gekregen en dat zij over alle informatie beschikken die de brandweer nodig heeft.



PROFESSIONEEL OEFENEN BRENGT VERBETERINGEN IN KAART

De oefening is een toets moment: een manier om erachter te komen waar nog gebrek is aan kennis en ervaring. En dat verschilt van ploegleider tot ploegleider. Door de evaluatie na afloop weten de deelnemers zelf heel goed waar ze aan moeten werken. Daar krijgen ze een paar maanden de tijd voor. Op de terugkomdag gaan we kijken hoe ze daarin geslaagd zijn.

BETROKKENEN OVER DE TRAINING, HOE WORDT HET ERVAREN?

Ben je benieuwd hoe alle betrokkenen vanuit hun eigen rol deze professionele oefening georganiseerd door BHV.NL en Zorggroep Ter Weel ervaren hebben? Lees dan onderstaande ervaringsverhalen en ontdek hun bewustwording van veiligheid en samenwerken.

HENRI TRIELING, in het dagelijks leven verpleegkundig teamleider van het zorgcentrum 'Sint Maarten in de Groe' in Goes, was een van de 36 ploegleiders die aan deze training hebben deelgenomen. Hij is er erg enthousiast over: "Tijdens de training ervaar je heel goed dat je de kop erbij moet houden: je geeft instructies via de portofoon, je mobiel gaat en op hetzelfde moment belt de meldkamer. Wat doe je dan? Waar ligt je eerste prioriteit? Wat deleger je? Heb je voldoende informatie? Weet je waar de brand is? Zijn daar

gevaarlijk stoffen? Hoeveel mensen lopen gevaar? Hoeveel BHV'ers zijn al ter plekke?

Allemaal informatie die essentieel is voor de brandweer en die je dus paraat moet hebben op het moment dat de bevelvoerder binnenkomt. Dan moeten ook de plattegronden klaarliggen. En de [ontruimingsplannen](#).

Natuurlijk ben je als ploegleider getraind en weet je theoretisch heel goed hoe het allemaal moet, maar echt oefenen maakt een wezenlijk verschil. Dan wordt ook duidelijk wat nog verbeterd kan worden. Bijvoorbeeld alle informatie goed tot je door laten dringen en niet te snel conclusies trekken, wat nog niet makkelijk is met zoveel druk erop. Het was goed om te oefenen met de direct betrokken collega's, de mensen van het VIT [Verpleegkundig Interventie Team]. Een mooie manier ook om elkaar beter te leren kennen. Ik vond de samenwerking met de brandweer veel meerwaarde hebben. Je werkt samen met de andere experts waarmee je in een echte noodsituatie te maken krijgt. Wat mij betreft, doen we dit een paar keer per jaar zo. Maak het je maar eigen."

“NATUURLIJK BEN JE ALS PLOEGLEIDER GETRAIND EN WEET JE THEORETISCH HEEL GOED HOE HET ALLEMAAL MOET, MAAR ECHT OEFENEN MAAKT EEN WEZENLIJK VERSCHIL.”

Henri Trieling, verpleegkundig teamleider
zorgcentrum 'Sint Maarten in de Groe'
en ploegleider

NICOLETTE MUSKEE, teamleider van de locatie Krabbendijke: "Ik ben heel erg enthousiast over deze nieuwe manier van trainen. Vooraf vond ik het best spannend: weet ik alles wel en doe ik dan ik de goede dingen? Het maakt natuurlijk veel verschil of je tijdens een training met de andere cursisten en de trainer rond de tafel zit en zegt wat je gaat doen, of dat je het ook daadwerkelijk gaat doen. Natuurlijk weet ik dat ik de taakkaarten mee moet geven, maar ik vergat het wel. Terwijl ze nota bene klaarlagen! En het is echt heel anders om van de trainer te horen dat je moet doorvragen en dat ook echt zelf doen als je merkt dat je te weinig informatie hebt om te handelen. Ik vond het verrassend te merken hoe geconditioneerd ik toch ben: op mijn eigen locatie doe ik alles 'op de automatische piloot': ik weet waar de taakkaarten liggen, ik

ken de plattegrond uit mijn hoofd. Maar op een andere locatie is dat niet zo. Dan moet ik heel bewust de tekeningen lezen bijvoorbeeld. Het is goed dat je je dat realiseert. Het is ook heel goed dat de bevelhebber aanwezig was. Zo leer je wat zij nodig hebben en hoe zij tegen de situatie aankijken. Ik zou graag ieder jaar op deze manier trainen, want het geeft je veel inzicht in wat je kunt en waar je verbeterpunten liggen. Je mag nooit denken: dat kan ik wel, dat doe ik wel, maar je moet echt blijven herhalen."

“IK BEN HEEL ERG ENTHOUSIAST OVER DEZE NIEUWE MANIER VAN TRAINEN. VOORAF VOND IK HET BEST SPANNEND.”

Nicolette Muskee, teamleider van
de locatie Krabbendijke

MAYKEL VAN DER VEEKEN, teamleider van de afdeling De Schenge in Goes heeft ook aan de training meegedaan. “Als je in een leslokaal zit, krijg je wat theorie, wat power points en dan ga je in datzelfde lokaal ‘droog’ oefenen. Je zit in de leraar-leerling-rol en dat is in de nieuwe opzet helemaal weg: je bent dan echt de ploegleider die de regie in handen heeft en moet handelen. We zaten in de ruimte die ook in het echt gebruikt zou kunnen worden en de meldkamer, de brandweer en de BHV’ers staan voor je klaar om in actie te komen. Je wordt door deze opzet uiterst scherp en je gaat direct handelen. Er is een groot verschil tussen weten hoe je het moet doen en het daadwerkelijk zelf doen. Het was voor sommige mensen dan ook niet eenvoudig om te slagen voor deze training: de nieuwe aanpak legt je verbeterpunten bijna genadeloos bloot. Ik denk overigens dat niet iedereen geschikt is om ploegleider te zijn, niet iedereen kan de druk aan en kan snel schakelen in zijn hoofd. Wat mij betreft, doen we dit een keer per twee jaar. En dan in het tussenliggende jaar de theorie. De training maakt zoveel indruk, daar blijf je nog lang over nadenken.”

WILKO CLARIJS is erg tevreden: “Door te oefenen in een zo realistisch mogelijke situatie zie je pas echt wat goed gaat en wat nog beter kan. Daar kan geen klassikale training tegenop. De samenwerking met BHV.NL was fantastisch. We werken allang met BHV.NL dus Kristof kent onze organisatie goed waardoor hij haarfijn aanvoelde wat ik bedoelde en waar wij behoefte aan hadden. En wij zijn niet de enige zorginstelling die zo enthousiast is over deze nieuwe manier van trainen; ik heb al vijftien presentaties gegeven over hoe wij na de brand zijn gaan werken en trainen, o.a. in Zwolle, Den Bosch en Zutphen. Hoe naar de aanleiding ook was, het is fijn om onze kennis en ervaringen over te dragen aan andere organisaties.”

JOHAN MOLENAAR, bevelvoerder van de brandweer: “We hebben er met elkaar veel van geleerd. We weten wat we van elkaar kunnen verwachten. De ploegleiders weten beter wat wij nodig hebben en wij hebben ervaren dat het efficiënter is niet meteen heel directief op te treden, maar ons even rustig voor te stellen en daaraan toe te voegen: “en wij komen je nu helpen”. Dat lijkt misschien wat gek als er geen seconden te verliezen zijn, maar je wint die tijd echt terug omdat de communicatie daarna veel soepeler verloopt. Het imponerende van onze aanwezigheid en onze uniformen is eraf, zeg maar. Voor ons kwam daar ook nog bij dat de training op verschillende locaties werd gegeven, en sommige van die locaties kenden wij nog niet. Nu wel. Ik pleit er enorm voor dat de andere zorginstellingen in Zeeland ook op deze manier gaan trainen. Steeds meer instellingen zien de noodzaak daarvan. En dat is een goede zaak, want we hebben het hier wel over een risicogroep die steeds minder zelfredzaam wordt. Ik vond de training goed opgebouwd en de scenario’s heel realistisch. Niet gek natuurlijk want de docent heeft zelf brandweervervaring.”

“ IK PLEIT ER ENORM VOOR DAT DE ANDERE ZORGINSTELLINGEN IN ZEELAND OOK OP DEZE MANIER GAAN TRAINEN. ”
Johan Molenaar

MEER WETEN?

Wil je meer weten over wat [BHV.NL](https://bvh.nl) voor jouw zorginstelling kan betekenen? Kijk op bvh.nl/zorg of neem vrijblijvend contact op met onze veiligheidsspecialisten voor een adviesgesprek of een vrijblijvende offerte via 024 373 09 77 of info@bvh.nl.