

## Case study

# Trainingen in crisismanagement voor Spinoza Scholengroep en Sint-Maartenscollege.

De veiligheid van leerlingen bewaken, ouders geïnformeerd houden, hulpdiensten ongehinderd hun werk laten doen én omgaan met (social) mediagekte. Breekt er op school een crisissituatie uit, dan moeten crisisteams snel en veelzijdig kunnen handelen. Met de training crisismanagement van G4S is het Sint-Maartenscollege goed voorbereid.

Tijdens de coronapandemie ontstonden bij de Spinoza Scholengroep vragen rond het thema veiligheid. Hoe gaan onze scholen om met een crisissituatie? Zijn de crisisteams goed toegerust en zijn de crisisplannen nog up-to-date? Om die vragen te beantwoorden, volgden elf middelbare scholen van de scholengroep tegelijkertijd een training in crisismanagement bij G4S. Dat leverde veel inzichten op in aandachtspunten. Bij het Sint-Maartenscollege ontstond behoefte aan verdieping, zo vertelt rector Ajolt Elsackers: 'Wij wilden met ons eigen crisisteam een uitgebreidere training volgen, en hierbij inzoomen op social media.'

### Waarheidsgetrouw trainingsscenario

Op verzoek van Elsackers bereidden we een intensieve vervolgtraining voor met het crisisteam van het Sint-Maartenscollege. G4S-accountmanager Maarten Bartman vertelt daarover: 'Voor zo veel mogelijk waarde en effect van de training, gingen we uitgebreid in gesprek met de school. Welke situaties zijn reëel? Wie zijn er dan de betrokkenen en wat zijn hun taken? Welke andere kenmerken en factoren zijn typisch voor deze school en deze context?' Elsackers vult aan: 'Op die manier kwamen we samen tot een zo geloofwaardig mogelijk scenario voor de uiteindelijke training.'

### Onverwacht goede prestaties

Speciaal voor de training introduceerden we een afgebakende online omgeving met nieuwsberichten en social

mediaverkeer. 'Dat was een perfect middel om te trainen met de rapheid en waanzin van alles wat online gebeurt. Precies waar wij behoefte aan hadden', vertelt Elsackers. 'We hadden het niet verwacht, maar op dit onderdeel presteerden we heel goed!'

### Expertise en praktijkervaring

Het trainingsscenario bestond uiteindelijk uit een vechtpartij in de aula die volledig uit de hand liep. Elsackers schetst: 'Er waren veel leerlingen betrokken, ook van andere scholen. Social media ontploften, bezorgde ouders bestormden de school, er waren mogelijk wapens, een van de leerlingen overleed in de ambulance: het was een complete chaos. Hier werd de expertise van G4S heel goed duidelijk', vertelt hij. 'De acteurs waren van tevoren uitstekend gebriefd, de theorie werd helder

“Tijdens het oefenen zagen we precies waar het originele crisisplan geen rekening mee hield. Dat leverde aanpassingen op die echt het verschil maken.”

gepresenteerd en de ervaring van de trainer was duidelijk merkbaar. Als er iemand is die middenin verschillende crisissituaties heeft geopereerd, is hij het.'

### Oefenen, vastlopen, aanpassen

Tijdens de trainingsdag werd steeds een stukje van de crisis nagespeeld, en was er daarna ruimte voor reflectie. Wat zien we gebeuren en wat is nu de beste volgende stap? 'Pas als je gaat oefenen, zie je waar je crisisplan in de praktijk vastloopt', concludeert Elsackers. 'Zo merkten we dat het onhandig is als medewerkers verschillende rollen tegelijk hebben. In de dagelijkse praktijk kan dat prima, maar in een crisissituatie kun je niet én hoofd bhv én lid van het crisisteam zijn. Sowieso zagen we dat er veel meer focus nodig was in het crisisteam. Die mensen hebben alle ruimte nodig om het overzicht te bewaren. Daarom wezen we tijdens de training 'runners' aan voor uitvoerende taken. Dat

werkte heel goed. Ook kwamen we erachter dat we een aparte telefoonlijn nodig hadden, omdat de receptie werd overspoeld. Dit soort bevindingen en aanpassingen maken een groot verschil.'

### De kracht van maatwerk

Elsackers werkte in het verleden ook al met G4S voor crisismanagement, als rector van een andere middelbare school. 'Toen was de ervaring uitstekend, en deze keer was dat opnieuw zo. Doordat ik de twee ervaringen kan vergelijken, zie ik ook de grote kracht van het maatwerk dat G4S levert. Niets is standaard en alles is volledig afgestemd op de specifieke situatie en behoeften.' Bartman vult aan: 'Daar steken we inderdaad veel energie in. Of we nu trainingen geven aan scholen, banken, overheidsinstanties of zorginstellingen: alles is volledig op maat.'

## Uitdaging

Door weinig ervaring met crisissituaties twijfelde het Sint-Maartenscollege of ze goed waren voorbereid op een calamiteit.

## Oplossing

G4S bood een training crisismanagement waarin alle aspecten van een crisis aan bod kwamen, in een op maat gemaakt en waarheidsgetrouw scenario, met aandacht voor de specifieke leerbehoeften van het crisisteam.

## Resultaat

Dankzij de training is het crisisteam zekerder over de prestaties rond social media management tijdens crises en zijn blinde vlekken opgespoord. Het crisisplan is voorlopig weer up-to-date en de medewerkers zijn goed voorbereid.