

Virtuele C2000-training ter verbetering van communicatie

Opleiden is belangrijk. De beste resultaten worden geboekt als het ook nog eens op een leuke manier gebeurt. Dat zorgt er niet alleen voor dat deelnemers enthousiast meedoen, maar bespaart ook veel tijd omdat men de vaardigheden sneller kan bijschaven. E-learning kan daarbij helpen. Ook voor de training voor het gebruik van TETRA-apparatuur - zoals we die ook bij C2000 gebruiken - blijkt dat inmiddels zijn vruchten af te werpen.

Door **Elina Avela, CEO TETRAsim**

E-learning is geen nieuw concept. Ook niet in missiekritieke omgevingen. Al jaren worden op deze manier computertrainingen gegeven voor piloten en luchtverkeersleiders. Echte training is duur, kost onnodig veel tijd en blijkt niet effectiever dan een computertraining. Niet voor niets is simulatietraining bij nieuwe apparatuur in het leger eerder regel dan uitzondering.

Voor het trainen van het gebruik van portofoons en mobilofoons is een nieuwe manier van trainen een uitkomst. In eerdere trainingen ging men nog teveel uit van de tijd waarin een portofoonnetwerk nog niet zo groot en geavanceerd was als nu. Tegenwoordig beschikken deze netwerken over kanalen, gespreksgroepen, gespreksaanvragen, SDS-berichten en statusberichten. De ervaringen Europese netwerken Astrid (België), Airwave (Verenigd Koninkrijk), VIRVE (Finland) en C2000 leren dat de opleiding van de gebruikers niet voldoende aandacht heeft gehad. Of – zoals experts beweren – dat netwerken daarmee nog te veel op de oude manier worden gebruikt.

Alle reden waarom er achtergrondkennis van het netwerk en grondige kennis van de apparatuur nodig is om er zo efficiënt mogelijk gebruik van te kunnen maken. Tijdwinst in deze is niet onbelangrijk. Hulpverleners moeten immers kunnen trainen maar van hen wordt anderzijds verwacht dat men meer tijd op straat doorbrengt. De ervaringen van de Europese netwerken gebouwd in 2000-2005 laten zien dat trainen weinig zin heeft wanneer de opleiding niet diepgaand genoeg is geweest. Hierdoor kan het de gebruikers al snel aan essentiële kennis ontbreken. Veel gebruikers vallen daarbij nog vaak terug op meer

ervaren collega's, maar komen vervolgens in een moeilijk situatie wanneer die in een noodgeval niet beschikbaar zijn.

Goede resultaten

In het opleidingscentrum van de Saksische politie in Duitsland, worden trainers opgeleid die op hun beurt de training zullen verzorgen van zo'n 60.000 gebruikers. Deze opleiding van deze trainers bestaat uit vier uur simulatoroefeningen en vier uur training in het veld met de apparatuur die daar daadwerkelijk gebruikt wordt. De resultaten zijn zeer overtuigend geweest. Zo zorgen de simulatoroefeningen ervoor dat iedereen een gestandaardiseerde en consistente opleiding krijgt. Door de opleiding wordt de trainers theoretische kennis bijgebracht, alsmede kennis van specifieke cruciale thema's. De oefeningen zijn meetbaar, hetgeen impliceert dat het systeem alleen correcte uitvoering accepteert en daarbij ook binnen zekere tijdslimieten wordt gewerkt. Hierdoor blijkt het enthousiasme van de cursisten dusdanig te worden geprikkeld dat zij zelfs in de pauzes tussen de trainingen, met elkaar concurreren om de oefeningen in zo weinig mogelijk tijd te volbrengen. Het leren is daarmee dus ook leuker geworden en de bedrevenheid met het radioverkeer is uitgegroeid tot een zeer gewaardeerde vaardigheid. Alle reden voor het Ministerie van Binnenlandse Zaken van Noord-Rijnland-Westfalen om door te gaan met de opleiding van eindgebruikers. Vergeleken met andere netwerken van Europese overheden, Noordrijn-Westfalen heeft een groot aantal gebruikers: zo'n 120 000 gebruikers om precies te zijn. Deze zijn terug te vinden bij de diverse hulpdiensten en lokale overheden. Alleen al de politie van Noord-Rijnland-Westfalen heeft er meer dan 60 000.



Simulatoren

Ook het brandweerinstituut van Noord-Rijnland-Westfalen in Münster, beschikt over een simulator die in klaslokalen gebruikt kan worden voor zowel het trainen met radiozendapparatuurals voor hun meldkameropleidingen. Het instituut verwierf het simulatorsysteem nog vóór het Duitse BOS radionetwerk in gebruik werd genomen. Een duidelijk operationele planning lag dus al klaar voordat het merendeel van de toestellen werd geïmplementeerd. Met meer dan 100 000 gebruikers was een gedegen plan van essentieel belang. Fouten kon men zich immers niet permitteren.

In de grootste TETRA-simulatie in de wereld, in het Emergency Services College (ESC) in het Finse Kuopio, leren gebruikers die werkzaam zijn in de openbare orde en veiligheid om te communiceren met VIRVE, het Finse TETRA-netwerk voor alle autoriteiten. Daar zijn in totaal 70 simulatoren aanwezig die gebruikt worden door stagiairs van verschillende beroepen: ESC-exploitanten, brandweer officieren en onderofficieren en brandweerslieden. In het ESC worden ook andere gebruikers die in deze sector werkzaam zijn getraind, zoals het personeel van de Finse strijdkrachten en degenen die werkzaam zijn in de internationale civiele crisisbeheersing.

De opleiding op ESC is onderverdeeld in verschillende niveaus. Het eerste niveau van de opleiding is gericht op het onder de knie krijgen van de functionaliteit van de radioterminals. Vervolgens richt de opleiding zich op procedures voor communicatie. Er zijn bepaalde regels op elk gebied die in acht genomen moeten

worden. De meest geavanceerde communicatieopleiding wordt geleerd hoe om te gaan met een gesimuleerde noodsituatie die uiteindelijk ernstiger is dan aanvankelijk werd aangenomen.

Groepscommunicatie

Een van de grotere ziekenhuizen in Finland is begonnen met het gebruik van de VIRVE-dienst. Na twee grootschalige noodsituaties, kwamen zij er achter dat GSM – voorheen hun belangrijkste middel om te communiceren – in veel kritieke situaties soms niet te gebruiken is door overbelasting van het netwerk. Een ander voordeel van een TETRA-systeem is de vervanging van individuele gesprekken door groepscommunicatie geweest. Was er voorheen sprake van dat slechts één persoon het beantwoorden van noodsituaties voor zijn rekening nam, nu worden meteen alle betrokken partijen geïnformeerd op het moment dat zo'n situatie zich voordoet. Radiocommunicatie is slechts een onderdeel van de hulpmiddelen die ter beschikking zijn. Van belang is dat een en ander is afgestemd op alle operationele plannen en communicatieprocedures. Onduidelijkheid moet worden vermeden en in een noodsituatie is er immers geen tijd om nog even een handleiding door te lezen. Belangrijk is dat de opleiding meetbare en daarmee controleerbaar is, zo efficiënt mogelijk is ingericht en herhaald wordt. Dat de training ook nog eens leuk is om te doen, draagt op een positieve manier aan het leerproces bij. In de praktijk kan efficiënte radiocommunicatie een hoop tijd besparen en kunnen er levens mee gered worden.

Meer informatie treft u op de website van TETRAsim:
www.tetrasim.com