Leerverhaal

Van ‘schuld’ naar schouderklop

In een wereld waar incidenten vaak leiden tot een zoektocht naar schuldigen, kiest Veiligheidsregio Utrecht (VRU) nadrukkelijk voor een andere koers. Directeur Jaap Donker vertelt over de beweging richting waarderend onderzoeken: een aanpak waarin leren, erkenning en menselijke betrokkenheid centraal staan.

“Na een heftig incident, of een vastgelopen project zagen we dat de techniek en de juridische kaders alle aandacht kregen,” vertelt Donker. “Maar de mensen, de brandweermensen en mensen van bijvoorbeeld de ondersteunende teams, die bleven te veel buiten beeld. En dat voelde niet goed.” We zijn toen op zoek gegaan naar hoe dat anders kon. Waarderend onderzoek bleek het antwoord. Geen zoektocht naar de schuldige, maar naar wat werkt. Wat geeft energie? Wat helpt ons vooruit? In plaats van de fout centraal te stellen, komt het succes onder het vergrootglas. En dat werkt. Zelfs als het spannend is.

> *“Leg het succes onder het vergrootglas.*

Veiligheid

Dat de brandweerorganisatie inmiddels niet alleen incidenten, maar ook projecten en beleidsvragen via deze methode bekijkt, zegt veel over het vertrouwen dat het oplevert. Zo werd een moeizaam dossier ontrafeld via gesprekken met oprechte nieuwsgierigheid. Niet om te oordelen, maar om te begrijpen. En uiteindelijk zelfs om te besluiten het hele project stop te zetten. “We kwamen erachter dat het veilig houden van mensen belangrijker is dan een papieren oplossing.”

Zijn we op de goede weg?

Ook de landelijke visitatie van de veiligheidsregio werd aangepakt vanuit deze waarderende bril. De standaard ‘kritische vragenlijst’ werd vervangen door één simpele vraag: ‘Wij willen een Great Place to Work worden. Zijn we op de goede weg?’ Dat leverde veel positieve gesprekken op, het team voelde zich gezien én het leverde waardevolle feedback op.”

Een casemanager in plaats van een schuldvraag

De deelnemers aan het waarderend onderzoek krijgen altijd terugkoppeling over wat er met hun input gebeurt. De behoefte aan meer ondersteuning heeft ertoe geleid dat er na incidenten regelmatig een casemanager wordt ingezet. Iemand die collega’s individueel begeleidt bij praktische, emotionele en systemische nasleep. “Dat bleek een schot in de roos,” aldus Donker. “We leerden dat sommige kwesties jaren kunnen doorsijpelen, en dat onze vrijwilligers of postcommandanten dat er vaak niet bij kunnen hebben naast al hun andere werkzaamheden.”

Brandweerberaad

Vorig jaar organiseerden we ons eerste brandweerberaad. We hebben al onze

brandweermensen, de medezeggenschap, jeugdbrandweer en andere betrokkenen gevraagd om mee te denken. Met de vraag hoe we samen de beste brandweerzorg kunnen organiseren. Afgevaardigden van onze 70 posten dachten hier samen over na. Vooraf hebben we afgesproken dat we als leiding ieder idee overnamen als het binnen een paar kaders past. Het moest veilig zijn voor onze mensen en inwoners, betaalbaar zijn, geen concurrentie vormen voor lokale ondernemers en uitvoerbaar (bijv. voor de meldkamer). Het leverde geweldige adviezen op die we allemaal konden overnemen. Inmiddels zijn deze door de groepen verder uitgewerkt en worden ze geïmplementeerd.

Verbondenheid

Wat deze aanpak oplevert? Donker glimlacht. “Soms zit het ‘m in hele kleine dingen. Brandweermensen wilden bijvoorbeeld weer betrokken zijn bij lokale tradities zoals het helpen met de Sinterklaasintocht of het ringen van een ooievaar. Dat soort verbondenheid met de gemeenschap is essentieel. Dat hebben we omarmd, uitgewerkt in een kader en dat geeft ruimte om te doen wat lokaal en menselijk past.”

Door bewust ruimte te geven aan de menselijke maat, betrokkenheid te waarderen en oprechte nieuwsgierigheid als uitgangspunt te nemen, ontstaat een cultuur van leren, vertrouwen en vooruitgang. “Uiteindelijk willen mensen vooral gehoord worden. En als je daar serieus werk van maakt, krijg je ongelooflijk veel terug.”