



ERVARINGSVERHAAL VAN CEDRAH



Highlights

Naam: Cedrah

Omvang: 10 (zorg-)locaties

Soort oefening: Gecombineerde oefening

Deelnemers: 20+

Doelstelling: Crisisoefening met focus op cyberaanval en locatie-incident voor organisatiecohesie.

Voor Cedrah, een woonzorgorganisatie in Zeeland en Zuid-Holland, is het borgen van de zorgcontinuïteit van groot belang. Om dit te kunnen bewerkstelligen, beschikt de organisatie over een eigen crisisorganisatie. Deze bestaat uit bedrijfshulpverleners, een crisisteam op locatie en een centraal crisisteam welke locatie-overstijgend kan ondersteunen. Om ervoor te zorgen dat deze crisisorganisatie goed functioneert, werkt Cedrah samen met V&R.

DE SAMENWERKING

Elize Wiersma (Adviseur Kwaliteit & Veiligheid, Cedrah) vertelt: 'Vanuit eerdere trainingen die verzorgd werden door de GHOR Zeeland raakten wij in contact met V&R. De prettige en professionele houding gaf ons destijds de doorslag om te kiezen voor V&R als partner voor trainingen en oefeningen'.

Inmiddels loopt deze samenwerking al een hele periode en zorgt V&R ervoor dat de crisisorganisatie binnen Cedrah zo goed mogelijk wordt voorbereid op een mogelijke crisis. Hierbij moet je denken aan trainingen zoals de basistraining crisismanagement, dilemmatrainingen, communicatietrainingen en jaarlijks een gecombineerde oefening op alle niveaus (bhv, lct, cct).

Al deze trainingen zijn zeer waardevol voor ons; ze helpen ons om onze kennis en vaardigheden op het gebied van crisismanagement te vergroten', aldus Elize. 'Hiermee zijn we beter voorbereid op een eventuele crisis.'

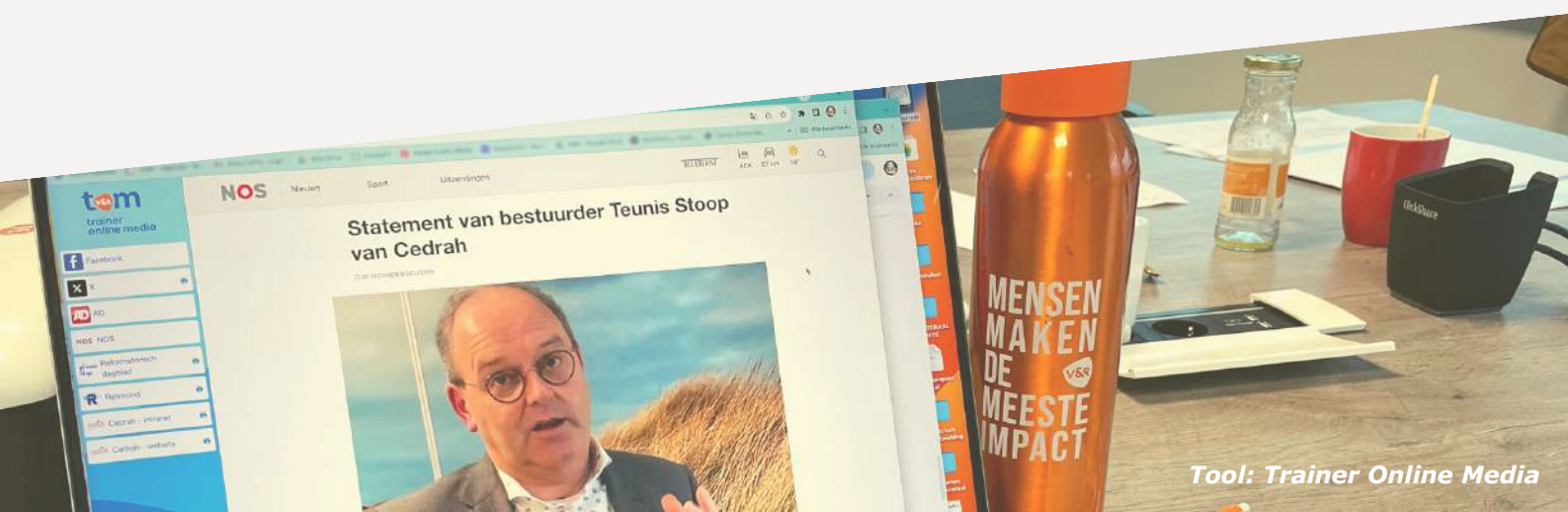
GECOMBINEERDE OEFENING

Elize: 'Eén van de meest waardevolle trainingen die Cedrah van V&R ontvangt, is de jaarlijkse gecombineerde oefening. Waarom? Juist omdat dan de gehele crisisorganisatie in actie is'.

Op 21 november 2023 vond zo'n gecombineerde oefening plaats. Dirk de Vries (trainer, V&R) vertelt over deze oefening: 'Het voornaamste doel van de oefening was het testen van de crisisorganisatie, waarbij alle facetten van de organisatie werden gemobiliseerd. De behoefte om te oefenen met een cyberaanval werd vervuld door deze te koppelen aan een incident op locatie, wat resulteerde in het aanbieden van informatie aan de crisisorganisatie vanuit twee verschillende perspectieven'.

De oefening speelde zich dus af op twee verschillende locaties van Cedrah. Waar in Middelburg een grootschalige brandoefening werd gehouden (waarbij bewoners werden geëvacueerd), moest tegelijkertijd ook worden gereageerd op een cyberaanval, waarbij gemanipuleerde gegevens dreigden uit te lekken.

De betrokkenheid vanuit verschillende teams was significant. Zo waren er een woordvoerder en adviseur aanwezig. De BHV omvatte de opleider, de ploegleider en 5 BHV'ers, die onverwacht in hun rol werden gebracht. Het lokale team bestond uit 5 aanwezigen, waaronder de regiomanager en teamleiders. Het centrale team was compleet met 8 personen.



Zowel het lokale als het centrale crisisteam kwamen snel en krachtig in actie. 'Tijdens de oefening werd al snel duidelijk dat het unieke scenario snel en accuraat werd aangepakt, mede dankzij de scherpe en doortastende aanpak van de crisisteams. De noodzaak van samenwerking op operationeel, tactisch en strategisch niveau werd helder', aldus Dirk.

Hij vervolgt: 'En natuurlijk legt een dergelijke oefening een verschillende verbeterpunten bloot, dat is dan ook het doel van dit soort grote oefeningen waarbij enorm veel druk wordt uitgeoefend op de integrale communicatie en bereikbaarheid bij de deelnemers. Hoe doortastend het crisisteam ten tijde van die druk heeft gehandeld was indrukwekkend'.

'Wij kiezen bij dit soort oefeningen voor professionele tegenspelers en een realistische gesimuleerde mediawereld om ook alles direct voelbaar te maken', zegt Dirk. Elize vult aan: 'En juist dat realistische aspect maakt het dat de animo voor deelname aan deze gecombineerde oefening dan ook altijd zeer hoog is'.

ERVARING

Naar aanleiding van de oefening zijn concrete acties ondernomen, waaronder het opstellen van een cybercrisisplan en het heroverwegen van de rolverdeling in communicatie. 'Er is bewust geïnventariseerd waar behoefte aan is voor toekomstige trainingen, waarbij de nadruk ligt op het ervaren van hectiek en dynamiek, het behouden van communicatie als essentieel onderdeel, en het waardevol vinden van het tegelijkertijd behandelen van meerdere scenario's', geeft Elize aan.

Elize rapporteerde positieve feedback van crisisteamleden na de oefening, waarbij ze het als leerzaam, realistisch, zinvol en nuttig hebben ervaren. "Dit bevestigt opnieuw de waarde van de samenwerking met V&R als een betrouwbare en bekwame partner voor Cedrah".



Trainer: Dirk de Vries