

Flavour, opgericht in 2008 in Amsterdam, is één van een groeiend aantal bedrijven dat zich bezighoudt met de ontwikkeling van *serious games*; digitale spellen met primair een ander doel dan vermaak. „Als we gamen, zijn we de beste versie van onszelf”, zegt Manon Beurskens, strateeg bij Flavour. „Dat komt doordat games steeds een korte ervaring van succes geven, waarbij onze hersens dopamine aanmaken.” Dat heeft voordelen: „Games laten ons beter samenwerken, sneller leren en minder snel opgeven.” Meldkamer Control werkt volgens haar zo goed omdat spelers in een veilige omgeving de consequenties van hun keuzes kunnen zien, en dus kunnen experimenteren. „Het sluit goed aan op de realiteit. Mensen kunnen na de game zo aan de slag met het echte systeem.”

Het spelletje met de ambulances

Serious game

Ambulances coördineren is zwaar en stressvol werk. Een nieuwe game helpt met het trainen én beoordelen van meldkamerpersoneel.

NIELS 'T HOOFT

AMSTERDAM. Bij de Meldkamer Ambulancezorg in Arnhem komen 140.000 oproepen per jaar binnen. Maximaal achttien ambulances gaan tegelijk de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden in. Het coördineren van die meldingen en de ambulances is complex en stressvol werk, waar niet zomaar geschikt personeel voor te vinden is. Daarom is er sinds kort een trainingsgame, Meldkamer Control. Deze lijkt zo op het echte meldkamersysteem, dat een buitenstaander ze niet van elkaar zou kunnen onderscheiden.

Het werk in de meldkamer heeft al veel weg van een game. Niet voor niets wordt het al jaren ‘het spelletje’ genoemd. „Vroeger speelde ik ’s avonds thuis nog wel eens een spelletje”, zegt centralist Joost den Hertog. „Maar na een lange dag in de meldkamer heb ik daar geen behoefte meer aan.”

Een tour over de afdeling maakt

De centralisten dragen headsets en zijn omringd door zes schermen

duidelijk waarom. De centralisten dragen headsets waarop duizenden oproepen binnenkomen; per gesprek hebben ze een minuut de tijd. Ze zijn omringd door een enorme touchscreentelefoon en zes pc-monitoren. Daarop staat onder andere een kaart van de regio, waarop alle voertuigen als genummerde blokjes in *real time* bewegen, plus lijsten van meldingen en eenheden.

Degene die de ambulances ‘inzet’, ontfermt zich in zijn eentje over alle eenheden. Die moeten niet alleen op hun doel worden afgestuurd; ook de onderlinge communicatie moet geregeld worden. En er moet rekening worden gehouden met de werk- en lunchroosters van het ambulancepersoneel.

Dan is er het ‘dammen’. Volgens bu-

reauhoofd Piet-Hein ten Hacken staat dat voor ‘dynamisch ambulance management’, maar zodra je een centralist in actie ziet, snap je dat de verwijzing naar het bordspel geen toeval is.

„Stuur je een ambulance naar het uiterste zuiden, dan moet het hele wagenpark meeschuiven”, legt Den Hertog uit. Dammen is het positie-spel: waar staan de ambulances ten opzichte van elkaar en van dicht- en dunbevolkte gebieden? Kunnen ze binnen de wettelijk bepaalde aanrijdtijd van twaalf minuten waar dan ook in de regio ter plaatse zijn?

„Een groot ongeval vind ik het leukst”, zegt Den Hertog. Om zich meteen te nuanceren: „Het is ook serieus natuurlijk. Maar dan gebeurt waarvoor je bent opgeleid, als je alles razendsnel met elkaar moet combineren.”

Het is makkelijk te vergeten dat er achter de computerweergave een echte wereld schuilgaat, waar mensenlevens op het spel staan. Hoewel, de meldingen herinneren daar wel aan. „Gisteren had ik drie doden”,

ject van een jaar en jaarlijks voor iedereen vier scholingsdagen. En daarom hebben we de game laten maken.”

Die game, Meldkamer Control, moet helpen met het trainen én beoordelen van meldkamerpersoneel. Ontwikkelaar Flavour maakte eerder een eenvoudiger spel, Ambulance Control. Niet voor personeel,

Het is makkelijk te vergeten dat achter de simulatie een echte wereld schuilt

maar voor buitenstaanders, in de hoop begrip te kweken voor de complexiteit van het ambulancewerk (het is nog steeds te spelen op ambulance-control.nl). Zo speelde het bedrijf zichzelf in de kijker voor een serieuze *serious game*.

Er zijn wel meer bedrijven en instellingen die gebruik maken van dergelijke games. Bekend is bijvoor-

ambulances in en volgen hun voordeelingen op het kaartscherm. Eigenlijk is er maar één verschil: ‘achter’ het spel rijden geen echte ziekenwagens, dus spelers kunnen geen ellende veroorzaken.

Ondertussen zijn er wel spelelementen toegevoegd. Of liever: de bestaande spelelementen hebben een scherper randje gekregen. Zo worden spelers beloofd met sterren, bijvoorbeeld als hun ambulances op tijd zijn. Hun resultaten worden gevisualiseerd in grafieken, wat prikkelt om steeds beter te scoren. En ze kunnen collega’s uitdagen, wat de competitiedrang aanwakkert.

Deze elementen zouden wel eens in het echte systeem kunnen worden toegepast, vertelt Ten Hacken. Waarom zou een centralist bijvoorbeeld geen sterren kunnen verdienen als hij echt een ambulance op tijd inzet? De software is nu al compatibel: logdata kunnen worden ingevoerd om echte situaties nog eens na te spelen. Of neem het metertje dat de gebiedsdekking bij het ‘dammen’ visualiseert. Dat is in het echt ook

vertelt Den Hertog. Hij vertelt over schreeuwende mensen aan de telefoon. Getraumatiseerd ambulancepersoneel. Treinaanrijdingen waarbij de ledematen tweehonderd meter verspreid liggen. „Niet iedereen kan daar tegen.”

Het valt inderdaad niet mee om de juiste mensen te vinden, zegt Ten Hacken. „Laatst hadden we twaalf sollicitanten, allemaal bleken ze ongeschikt.” Centralisten moeten zowel in staat zijn om een medische inschatting te maken bij een telefonische melding, als beschikken over het logistieke inzicht voor het coördineren van de hulpdiensten. Ze moeten veel informatie verwerken, razendsnel scherpe beslissingen nemen en ondertussen het hoofd koel houden.

Zelfs mensen die geschikt lijken, haken soms al na een paar weken af. „Daarom hebben we een inwerktra-

beeld het burgemeesterspel, ontwikkeld voor het Nederlands Genootschap van Burgemeesters, of spellen waarin verkopers kunnen leren omgaan met lastige klanten. Maar dat zijn simulaties van de werkelijkheid,

Elementen kunnen in het echt worden toegepast: de software is al compatibel

imperfecte 3D-omgevingen waarin imperfecte trainingen plaatsvinden.

Meldkamer Control daarentegen is een simulatie van het computersysteem dat daadwerkelijk in de meldkamer wordt gebruikt. Als je niet beter wist, zou je denken dat je met het echte meldkamersysteem te maken had: spelers krijgen oproepen, zetten

nuttig. De trofee voor de ‘dekhengst van de maand’, ja echt, voor degene die de veiligheidsregio het beste gedekt houdt, kan dan ook niet-virtueel worden uitgereikt. De werkelijkheid lijkt dan nóg meer op het spel - en het spel op de werkelijkheid.

Zo ver is het nog niet. Eerst wordt Meldkamer Control geïntroduceerd bij andere meldkamers. Een taak waarop Flavour en Ten Hacken zich hebben toegelegd. De consolidatie van meldkamers zou hierbij kunnen helpen; er ligt een plan om de huidige 24 meldkamers in Nederland samen te voegen tot tien. Het werk van de centralisten dreigt daardoor complexer dan ooit te worden. „Dat kan mensenlevens gaan kosten”, zegt Den Hertog. „Maar misschien helpt de game om het spelletje beter te leren spelen.”