

# 1. Opleidingskader voor de procesopleiding Crisiscommunicatie

In het project GROOTER worden onder andere een aantal opleidingskaders ontwikkeld voor processen onder Bevolkingszorg. Hieronder wordt het opleidingskader voor de procesopleiding Crisiscommunicatie gepresenteerd.

Voor het ontwikkelen van deze procesopleiding is – naast een opleidingskader – ook inzicht in het proces zelf, de taakorganisatie waaronder dit valt en de taakuitvoering door de betrokkenen van belang. Hierin wordt voorzien door twee aanvullende GROOTER-documenten:

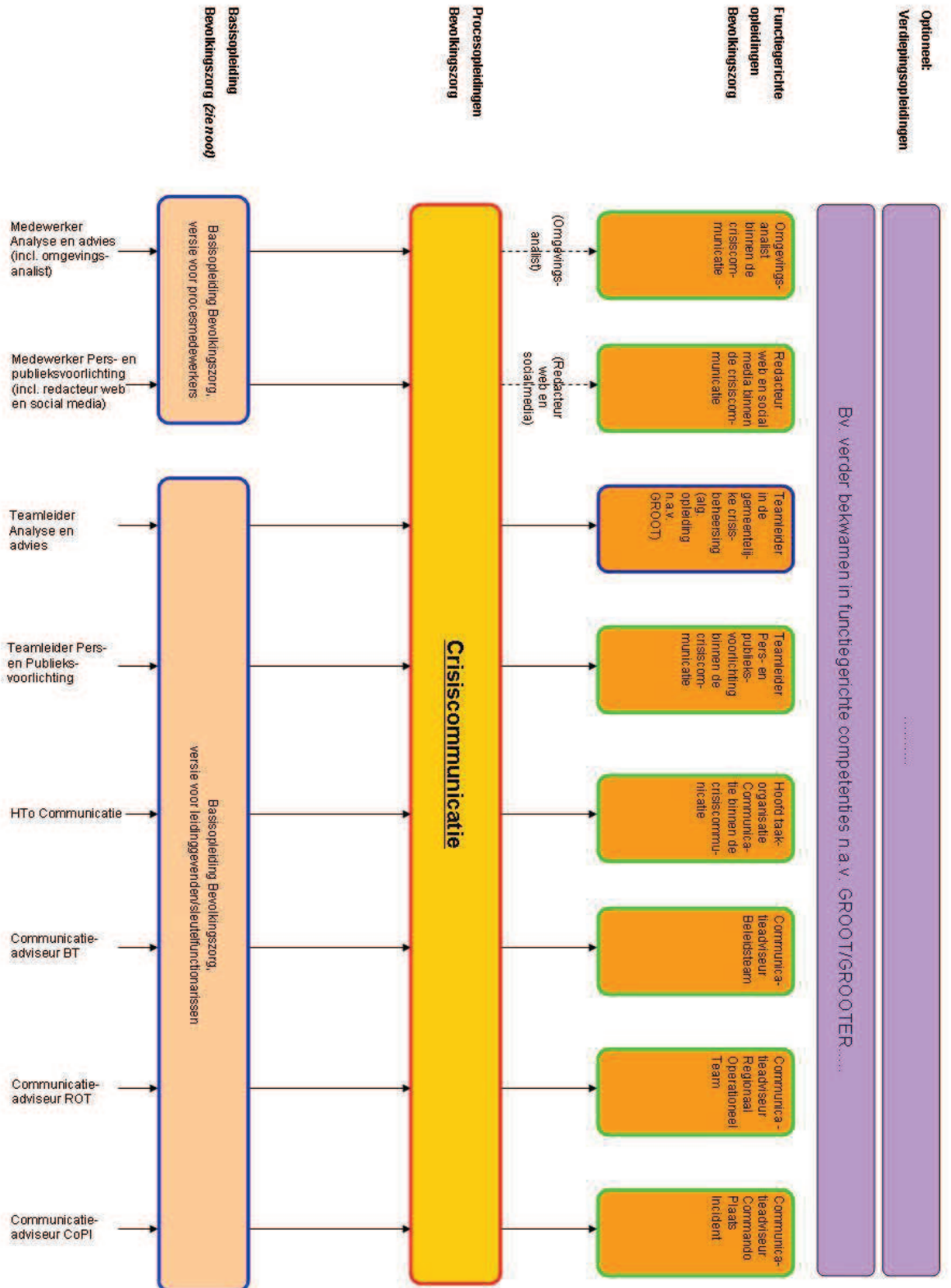
- 'Opleiden, trainen en oefenen in de gemeentelijke crisisbeheersing – Taakorganisaties, processen en producten van Bevolkingszorg', 2013;
- 'Opleiden, trainen en oefenen in de gemeentelijke crisisbeheersing – Taakkaarten Bevolkingszorg', 2013.

Het wordt daarom aanbevolen, bij het ontwikkelen van de procesopleiding de drie documenten naast elkaar te gebruiken.

Op de volgende bladzijde wordt de (voorlopige) aanbevolen opleidingsstructuur voor processen/ functionarissen (crisis)communicatie onder Bevolkingszorg weergegeven. Daarin is te zien, welke positie de procesopleiding Crisiscommunicatie daarbinnen inneemt.

**(Voorlopige) opleidingsstructuur voor processen/functionarissen (crisis)communicatie onder Bevolkingszorg**

Blaauw kader = GROOT, Groen kader = GROOTER Crisiscommunicatie, Rood kader = GROOTER algemeen.



**Noot:** Dit betreft de Basisopleiding Bevolkingszorg uit GROOT. Is de functionaris niet afkomstig uit de gemeentelijke kolom maar uit een hulpverleningsdienst, dan betreft dit de Basisopleiding Crisisbeheersing uit CENS2.

## Beschrijving van de taakorganisatie Communicatie, onderliggende processen en betrokkenen

Zie voor een beschrijving van de taakorganisatie Communicatie, de onderliggende processen en de taakuitvoering door betrokkenen de volgende documenten van GROOTER:

- 'Opleiden, trainen en oefenen in de gemeentelijke crisisbeheersing – Taakorganisaties, processen en producten van Bevolkingszorg', 2013;
- 'Opleiden, trainen en oefenen in de gemeentelijke crisisbeheersing – Taakkaarten Bevolkingszorg', 2013.

## Beschrijving van de procesopleiding Crisiscommunicatie

### 1.1. Titel van de opleiding

Procesopleiding Crisiscommunicatie.

### 1.2. Opzet

De procesopleiding Crisiscommunicatie maakt deel uit van een geheel van opleidingen met betrekking tot Bevolkingszorg. Op de vorige bladzijde is schematisch weergegeven, hoe deze opleiding past binnen de (voorlopige) aanbevolen opleidingsstructuur voor de taakorganisatie Communicatie.

Een totaaloverzicht van de (voorlopige) opleidingsstructuur voor processen en functionarissen onder Bevolkingszorg is weergegeven in bijlage 1. In de projecten GROOT en GROOTER is deze (concept)opleidingsstructuur nader uitgewerkt.

### 1.3. Doelgroep

Doelgroep van de procesopleiding Crisiscommunicatie is: alle functionarissen van de taakorganisatie Communicatie. Dit betreft:

- uitvoerende procesmedewerkers m.b.t. de processen Analyse en advies en Pers- en publieksvoorlichting;
- omgevingsanalisten;
- redacteurs web en social media;
- teamleiders m.b.t. de processen Analyse en advies en Pers- en publieksvoorlichting;
- HTO's Communicatie;
- communicatieadviseurs BT, ROT en CoPI.

Daarnaast kunnen onderdelen van de procesopleiding Crisiscommunicatie geschikt/wenselijk zijn voor communicatiefunctarissen van crisispartners (andere overheden en externe partners) en leidinggevende functionarissen op met name ROT- en BT-niveau.

## 1.4. Doel

Het algemene doel van de procesopleiding Crisiscommunicatie is te komen tot de onder 1.3 aangegeven functionarissen met een rol in de crisiscommunicatie, die kennis hebben van en inzicht hebben in het proces crisiscommunicatie, hun plaats daarin en *op hoofdlijnen* de bijbehorende taken; dit alles binnen de randvoorwaarden, uitgangspunten en context van het proces. (NB. In de functiegerichte opleidingen wordt meer nadruk gelegd op de functiespecifieke taken.) Zij dienen hierbij *op hoofdlijnen* inzicht te hebben in het gebruik van de beschikbare informatieproducten en hulpmiddelen en dienen deze op een juiste manier te kunnen toepassen. (NB. In de functiegerichte opleidingen wordt dit nader uitgediept.)

De procesopleiding maakt onderdeel uit van een vakbekwaamheidstraject, waarin functionarissen op basis van opleiden, trainen en oefenen vakbekwaam worden en blijven voor hun functie binnen het proces.

## 1.5. Instroomeisen voor de opleiding

M.b.t. *wenselijke* algemene kennis en vaardigheden:

- werk- en denkniveau: minimaal MBO;
- ervaring met overheidscommunicatie.

M.b.t. *wenselijke* eerder gevolgde opleidingen:

- Basisopleiding Bevolkingszorg of Basisopleiding Crisisbeheersing. Welke versie, is afhankelijk van de rol in het proces:
  - o procesmedewerkers, redacteuren web en social media en omgevingsanalisten: de versie voor procesmedewerkers;
  - o teamleiders, HTO's en communicatieadviseurs BT, ROT en CoPI: de versie voor leidinggevend/sleutelfunctionarissen;
- een communicatieopleiding (buiten GROOT/GROOTER).

## 1.6. Inhoud van de opleiding

In de procesopleiding Crisiscommunicatie dient het volgende aan de orde te komen<sup>2</sup>:

- Inleidend/beknopt: visie op crisiscommunicatie als operationeel proces (inzicht), gericht op het voorzien in de maatschappelijke informatiebehoefte op basis van drie operationele doelen: informatie verstrekken, schade beperken en betekenis geven.
- Bewustwording van de benodigde attitude bij crisiscommunicatie (inzicht en kunnen toepassen). Het gaat er hierbij om, dat men zich in de opleiding bewust wordt dat samenwerking, omgevingsbewustzijn en rolvastheid essentieel zijn bij crisiscommunicatie.
- Het functioneren van de taakorganisatie Communicatie (kennis en inzicht). O.a. de positie van crisiscommunicatie in de hoofdstructuur en de relatie met andere monodisciplinaire en multidisciplinaire processen en externe partners.
- Positionering, doel en randvoorwaarden van crisiscommunicatie (kennis en inzicht).
- Globaal beeld van de activiteiten/inhoud van het totale proces crisiscommunicatie (kennis en inzicht). Bij deze procesopleiding moet het generiek gaan om het belang van informatiedelen. Onder andere:
  - o Welke informatielijnen liggen er tussen de verschillende functionarissen?
  - o Welke informatie wissel je uit en waarom?
  - o Wat gaat er mis als je informatie niet deelt?

<sup>2</sup> Zie hiertoe ook de twee documenten, genoemd onder het kopje 'Beschrijving van de taakorganisatie Communicatie, onderliggende processen en betrokkenen'.

Uitgewerkt in onder andere: het werkproces van analyse, advies, aanpak en effectmeting; de inrichting van de deelprocessen; de op te leveren producten en diensten; de mandaatregeling; de verschillende communicatiekanalen en ter beschikking staande middelen.

- Globaal beeld van welke functies actief zijn in de taakorganisaties en (op hoofdlijnen) hun taken/ verantwoordelijkheden/bevoegdheden bij de voorbereiding en uitvoering van het totale proces crisiscommunicatie (kennis en inzicht). NB. Het gaat hier om een *globaal* beeld, omdat alle genoemde functionarissen met een rol in de crisiscommunicatie (uitgezonderd de uitvoerende procesmedewerkers) na deze procesopleiding Crisiscommunicatie nog een functiegerichte opleiding zullen volgen. Daarin wordt specifiek op de eigen functie-uitoefening ingegaan. Een aantal meer basale functiespecifieke taken dient in deze procesopleiding al wel aan de orde te komen. Concreet gaat het dan om het geven van voortgangs- of afwijkingsinformatie, en adviseren/ informeren/ rapporteren. In de functieopleidingen die volgen op deze procesopleiding, wordt daar namelijk vanuit gegaan en op voortgebouwd.
- Hierbij onder andere aandacht voor:
  - o het gebruik van beschikbare hulpmiddelen en informatieproducten bij de voorbereiding en uitvoering van crisiscommunicatie op hoofdlijnen (kennis en kunnen toepassen) (NB. In de functiegerichte opleidingen wordt dit nader uitgediept);
  - o de monodisciplinaire afstemming/samenwerking bij voorbereiding en uitvoering van crisiscommunicatie (kennis en inzicht);
  - o de eventuele multidisciplinaire afstemming/samenwerking bij voorbereiding en uitvoering van crisiscommunicatie (kennis en inzicht);
  - o het belang van de eigen taakkaart en de erop aangegeven kerntaken (kennis en kunnen toepassen)<sup>3</sup>;
  - o het werken met gevalideerde en ongevalideerde procesinformatie en de rol die het netcentrisch informatiesysteem LCMS<sup>4</sup> hierin speelt (kennis en vaardigheid);
  - o omgaan met algemene (niet functiespecifieke) keuzes/dilemma's bij crisiscommunicatie (inzicht en kunnen toepassen). Onder andere:
    - operationeel leidinggevende versus regulier leidinggevende;
    - prioritering van werkzaamheden;
    - snelheid versus juistheid van handelen;
    - tegengestelde belangen;
    - vraagstelling lokale/regionale media versus landelijke media;
    - beperkte/tegenstrijdige informatie;
    - schaarste van middelen en menskracht (kwaliteit en kwantiteit);
    - moeten improviseren;
    - professioneel omgaan met mandaat;
    - aflossing.

NB. Bovenstaande opsomming omvat een selectie van de meest voorkomende keuzes en dilemma's, maar is niet uitputtend.

M.b.t. bovenstaande punten zal de opleiding een combinatie zijn van een algemeen geldende (generieke) procesopleiding, die op onderdelen ook maatwerk moet leveren door aandacht te geven aan de lokale/regionale invulling van de crisisorganisatie. Er zullen dus ook lesstof en casussen (praktijkvoorbeelden) uit de eigen achterban aan de orde komen. Wanneer sprake is van een flinke dosis maatwerk, heeft een opleiding in de vorm van een in-company-opleiding de voorkeur.

<sup>3</sup> Regionaal kan worden bepaald, waar en hoe de taakkaarten beschikbaar worden gesteld (vooraf of tijdens een incident).

<sup>4</sup> LCMS = landelijk crisismanagementsysteem

## 1.7. Minimumeisen m.b.t. de opleiding

Behalve het in paragraaf 1.6 genoemde omtrent de inhoud van de opleiding, dient de procesopleiding Crisiscommunicatie minimaal ook te voldoen aan de volgende eisen:

- *Opleidingsinstituut*  
Het opleidingsinstituut dient een rechtspersoon te zijn.
- *Docent*
  - o De docent dient minimaal hetzelfde werk- en denkniveau te hebben als de deelnemers aan de opleiding. Omdat er ook leidinggevenden aan de procesopleiding deelnemen, waarvoor het werk- en denkniveau is vastgesteld op HBO, dient de docent minimaal HBO werk- en denkniveau te hebben.
  - o De docent dient te beschikken over didactische vaardigheden en ervaring te hebben met volwassenenonderwijs.
  - o De docent dient zicht te hebben op het werkveld van de deelnemers aan de opleiding.
  - o De docent dient kennis en ervaring te hebben m.b.t. crisisbeheersing in het algemeen en het betreffende proces in het bijzonder. Dit betreft zowel de landelijke, regionale als lokale invulling daarvan.
  - o De docent dient vaardig te zijn in het netcentrisch werken met de tool LCMS.
- *Didactiek*  
Voor de procesopleiding wordt een mix van theoretische en praktische werkvormen aanbevolen, waarbij de procesuitvoering in een daadwerkelijke situatie als uitgangspunt dient.

## 1.8. Door opleidingsinstituut aan te geven aspecten

Ter erkenning van de procesopleiding Crisiscommunicatie dient het opleidingsinstituut dat deze opleiding wil aanbieden keuzes te maken en toe te lichten m.b.t. de volgende onderdelen:

- *Opbouw van de opleiding*  
Uit welke onderdelen (onderwerpen) zal de opleiding bestaan? De inhoud van de onderdelen moet helder zijn aangegeven.
- *Uitwerking van de leerdoelen per onderdeel van de opleiding*  
Per onderdeel dient het opleidingsinstituut de leerdoelen aan te geven: wat moeten de deelnemers na deelname aan het betreffende onderdeel bereikt hebben? De leerdoelen moeten duidelijk en relevant zijn en tezamen (minimaal) de in dit opleidingskader aangegeven eindtermen dekken.
- *Werkvormen/leermethoden*  
Welke mix van werkvormen/leeractiviteiten/ervaringen wordt gebruikt om de leerdoelen te bereiken? Er wordt aanbevolen gevarieerde werkvormen in te zetten: theoretische en meer praktische werkvormen, waarbij de procesuitvoering in een daadwerkelijke situatie als uitgangspunt dient. De projectgroep GROOTER geeft aan, dat het praktijkgerichte deel bijvoorbeeld casuïstiek of een table-top-oefening in de opleiding kan betreffen. Ook wordt aangeraden, waar mogelijk van concrete voorbeelden uit de praktijk uit te gaan.
- *Groeperingsvormen*  
Hoe wordt de deelnemersgroep ingedeeld? Mogelijkheden zijn: klassikaal; in kleine groepjes; individueel. Door de projectgroep GROOTER wordt zo mogelijk een combinatie van deze vormen aanbevolen, namelijk een combinatie van klassikaal / in kleine groepjes met individueel (e-learning).
- *Opdrachtvormen binnen de opleiding*  
Binnen de opleiding kunnen uiteenlopende opdrachtvormen worden gehanteerd. De opleiding sluit niet af met een formele proeve van bekwaamheid door een externe toetsende instantie. Wel wordt door de projectgroep GROOTER aanbevolen, dat de opleider in de opleiding een toets (bijvoorbeeld een schriftelijke toets) afneemt, om een (beknopt) beeld te krijgen van de mate waarin de cursist de eindtermen heeft bereikt. Het opleidingsinstituut dient daarom aan te geven welke opdrachtvormen/studietaken binnen de opleiding worden ingezet, afgestemd en voorbereidend op zowel die toets als de toekomstige procesuitvoering.

- *Monitoring en evaluatie*

Hoe heeft het opleidingsinstituut zicht op de beginsituatie/resultaten van de deelnemers ten aanzien van de eindtermen, hoe wordt feedback gegeven en hoe wordt de opleiding geëvalueerd?

- *Uitwerking van de studielast*

In paragraaf 1.11 is een indicatie van de studielast van deze opleiding weergegeven. Het opleidingsinstituut dient het exacte aantal contacturen aan te geven, evenals de eventueel ingeplande zelfstudie-uren.

- *Organisatie van de opleiding*

Hierbij worden de meer praktische kanten van de opleiding aangegeven, bijvoorbeeld:

- locatie;
- (studie)materialen zoals modules, handouts, boeken, practicummaterialen en (proef)toets in de opleiding;
- communicatie met de deelnemers en de opdrachtgever;
- planning in de tijd;
- deelnemerskosten.

## 1.9. Eindtermen

Eindterm van de procesopleiding Crisiscommunicatie is: weten hoe crisiscommunicatie uitgevoerd moet worden. Dat wil zeggen: na het volgen van de procesopleiding moet de deelnemer het geleerde omtrent crisiscommunicatie (zie paragraaf 1.6; het betreft zowel landelijke eindtermen als ook lokale/regionale eindtermen) *in theorie* geïntegreerd kunnen inzetten in voorbeeldsituaties die lijken op toekomstige werksituaties.

NB 1. De vaardigheid om dit ook *in praktijk* te kunnen doen, is geen onderdeel van de opleiding. Over het algemeen zal deze vaardigheid pas na de opleiding verworven worden, in een totaaltraject van vakbekwaam worden en blijven.

NB 2. Volgt de deelnemer na deze procesopleiding nog een functiegerichte opleiding, dan zal daarin nader op de functiespecifieke taken worden ingegaan.

## 1.10. Toetsing in de opleiding; geen externe proeve van bekwaamheid

Bij de procesopleiding Crisiscommunicatie is er (evenals bij de andere procesopleidingen) geen formele proeve van bekwaamheid door een externe toetsende instantie. Wel wordt door de projectgroep GROOTER het volgende aanbevolen:

- In principe is aanwezigheid tijdens de procesopleiding voldoende. Daartoe dient dus aanwezigheidsregistratie plaats te vinden.
- Aanvullend geeft een toets door de opleider in de opleiding (bijvoorbeeld een schriftelijke toets met open vragen en keuzevragen, of een toets in een e-learningmodule) een (beknopt) beeld van de mate waarin de cursist de eindtermen heeft bereikt.

Aanbevolen wordt dat de opleider bovenstaande twee punten doorgeeft aan de werkgever/opdrachtgever.

## 1.11. Studielast

Een indicatie van het aantal *contacturen* voor de procesopleiding Crisiscommunicatie is: 2 dagdelen (uit te voeren op 1 dag of verspreid over meerdere dagen).

Het exacte aantal contacturen hangt met name af van de invulling van de werkvormen in de opleiding: sommige werkvormen vergen meer tijd, andere minder tijd. De regio bepaalt met het opleidingsinstituut het aantal contacturen.

Eventueel in te plannen *zelfstudie-uren* moeten in verhouding staan tot het aantal contacturen.

## 1.12. Minimum- en maximaantal deelnemers

Het minimum- en maximaantal deelnemers voor de procesopleiding Crisiscommunicatie hangt af van de wijze waarop deze wordt ingericht. Hierbij gelden verschillende eisen:

- Voor groepswork/werkgroepen: ongeveer 12 – 15 deelnemers (op 1 docent).  
Dit betreft bijeenkomsten waarin de deelnemers in theorie met de stof omgaan en daar allen actief (cognitief) aan moeten meedoen, bijvoorbeeld door het bespreken van casussen of stellingen.
- Voor echt praktische werkzaamheden: ongeveer 5 – 8 deelnemers (op 1 docent).  
Dit betreft bijeenkomsten waarin de deelnemers zelf actief en praktisch aan concrete taken werken voor een gezamenlijk eindproduct.
- Voor klassieke lesgroepen/hoorcolleges: vanaf ongeveer 25/30 deelnemers.  
Dit betreft bijeenkomsten waarbij sprake is van informatieoverdracht van de docent naar de deelnemers (eenrichtingsverkeer).