

Opleiden, trainen en oefenen sleutelfuncties crisiscommunicatie

Project 'GROOTER'

Kwalificatieprofielen

Colofon

Dit document beschrijft de kwalificatieprofielen voor zeven sleutelfuncties binnen de crisiscommunicatie, als basis voor opleidingskaders en daaropvolgende opleidingen.

Opdrachtgever

Landelijk Overleg Coördinerend Gemeentesecretarissen (Veiligheidsberaad)
Ministerie van Veiligheid en Justitie

Opdrachtnemer

Dhr. M. Dewachter, adjunct coördinerend gemeentesecretaris, Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant

Onderwijskundige ondersteuning

Mw. M. Dekker-Regelink en mw. A. Zonneveld, PLATO (Universiteit Leiden)

Expertteam

Mw. M. Delfgaauw, coördinator risico- en crisiscommunicatie, NCC, Ministerie van Veiligheid en Justitie
Mw. M. Draisma, communicatieadviseur, gemeente Sittard-Geleen
Mw. D. Leppens, communicatieadviseur, Brandweer Brabant-Noord
Dhr. P. Niekerk, communicatieadviseur, gemeente Almere
Mw. S. van Petten, coördinerend ambtenaar openbare veiligheid, Veiligheidsregio Gelderland-Zuid
Mw. M. Post, senior communicatieadviseur, Politie Gelderland-Zuid
Mw. L. Schotman, senior communicatieadviseur, Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond
Mw. C. Smeets, teammanager Communicatie, gemeente Maastricht
Met dank aan dhr. W. Jong, adviseur crisisbeheersing, Nederlands Genootschap van Burgemeesters

Adres

www.veiligheidsberaad.nl/groot.html

www.linkedin.com/e/vgh/1968218

Waar in dit document 'hij' staat geschreven wordt bedoeld: 'hij/zij'. Waar 'zijn' staat wordt bedoeld 'zijn/haar'. Waar 'hem' staat wordt bedoeld 'hem/haar'. Voor de leesbaarheid is steeds voor de verkorte vorm gekozen.

Datum: Januari 2013

Versie: 1.1

Status: Definitief

© Projectgroep 'GROOTER'

Voorwoord

Crisiscommunicatie is een onderwerp dat de afgelopen jaren flink onder een vergrootglas heeft gelegen, vanwege een groot aantal incidenten en de toenemende invloed van internet en sociale media. De buitenwereld, bewoners en getroffen en hebben behoefte aan snelle, heldere en eenduidige communicatie en eisen dit in tijden van crisis van de overheid. Treedt de overheid te laat op of is er geen goede communicatie met de burger, dan verliest de overheid daarmee het vertrouwen van de burger.

Om beter voorbereid te zijn op grote incidenten, maar ook kleine incidenten met grote maatschappelijke impact, heeft de expertgroep Crisiscommunicatie binnen het project GROOTER het afgelopen jaar gewerkt aan een aantal uniforme producten. Als eerste worden daarvan nu opgeleverd: kwalificatieprofielen, opleidingskaders en een model voor proeven van bekwaamheid. De zeven functies waarvoor deze producten zijn ontwikkeld betreffen leidinggevende, adviserende en specialistische functies die cruciaal zijn voor het proces Crisiscommunicatie en daarom een eigen opleiding en proeve van bekwaamheid rechtvaardigen.

Bij het opstellen van de producten is gekozen voor 80 procent uniformiteit en 20 procent lokale/regionale invulling. Hierdoor wordt regionale of zelfs interregionale bijstand tussen gemeenten en veiligheidsregio's mogelijk gemaakt, én is er binnen de opleiding (en planvorming) ook ruimte voor lokaal of regionaal maatwerk.

Na vaststelling van de kwalificatieprofielen, de opleidingskaders en het model voor proeven van bekwaamheid door het Landelijk Overleg Coördinerend Gemeentesecretarissen (opdrachtgever project GROOTER) worden de producten gratis beschikbaar gesteld aan veiligheidsregio's, gemeenten en opleidingsinstanties. Zij kunnen op basis van deze producten hun medewerkers toerusten voor hun taak bij een crisis of incident. Ik, en ook de expertgroep Crisiscommunicatie, hoop dat hiermee een volgende stap kan worden gezet in de verdere professionalisering van crisiscommunicatie, maar ook in uniformiteit en uitwisselbaar van functionarissen in Nederland.

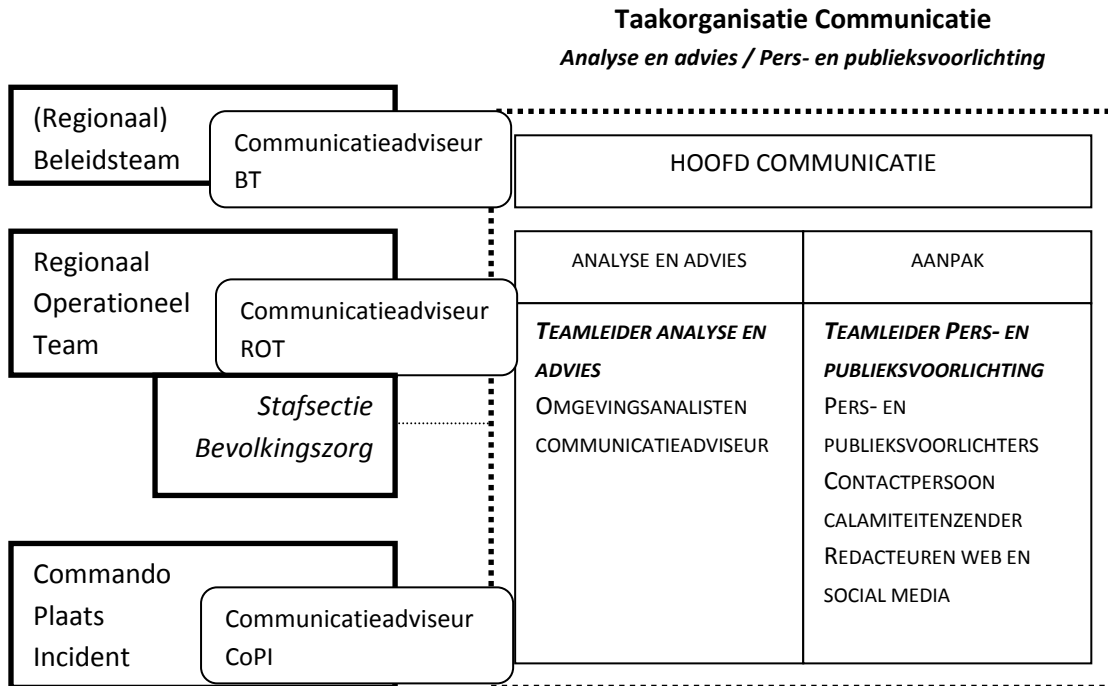
Maarten Dewachter,
opdrachtnemer project GROOTER,
adjunct coördinerend gemeentesecretaris, Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant

Inhoudsopgave

Organisatie van de crisiscommunicatie	5
1. Communicatieadviseur BT	6
2. Communicatieadviseur ROT	12
3. Communicatieadviseur CoPI	19
4. Hoofd taakorganisatie Communicatie	25
5. Teamleider Pers- en publieksvoorlichting	33
6. Omgevingsanalist	40
7. Redacteur web en social media	47
Bijlage 1. Lijst met afkortingen	53
Bijlage 2. Lijst van kwaliteiten met mogelijke beoordelingscriteria	54
Bijlage 3. Bronnen	57

Organisatie van de crisiscommunicatie

In onderstaande afbeelding¹ wordt de organisatie van de crisiscommunicatie schematisch en op hoofdlijnen weergegeven. In de verschillende kwalificatieprofielen wordt aangegeven, waar de betreffende functionaris zich specifiek in de organisatie bevindt.



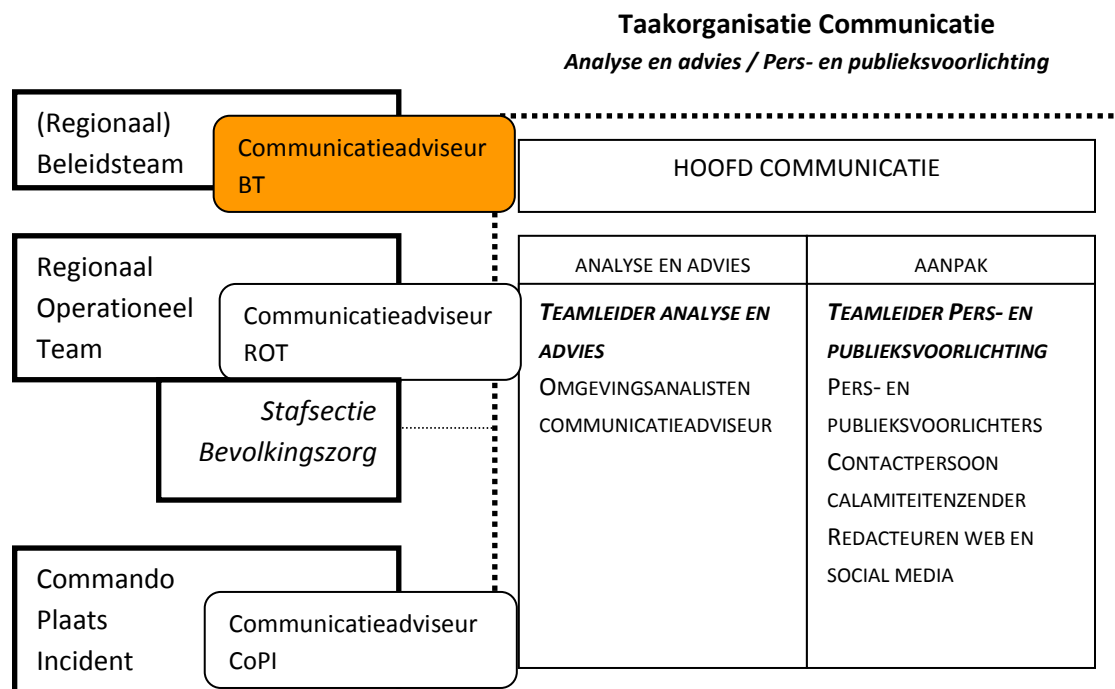
¹ Gebaseerd op: Ministerie van Veiligheid en Justitie (31 maart 2011). *Advies voor risicocommunicatie en crisiscommunicatie – Teksten voor regionaal beleidsplan en regionaal crisisplan*. Den Haag.

1. Communicatieadviseur BT

In het project GROOTER wordt onder andere een aantal opleidingskaders ontwikkeld voor sleutelfuncties binnen de crisiscommunicatie. Een daarvan is de functie 'communicatieadviseur BT'². Aan de basis van een opleidingskader ligt een kwalificatieprofiel van de betreffende functie. Dit document beschrijft het kwalificatieprofiel van de communicatieadviseur BT.

1. Positionering van de functie

De communicatieadviseur BT is lid van het (gemeentelijk of regionaal) beleidsteam en maakt deel uit van de taakorganisatie Communicatie. Hij adviseert en informeert het BT over de (strategische) communicatieaanpak, mede op basis van het adviesrapport omgevingsanalyse. Verder adviseert hij de burgemeester en/of voorzitter van de veiligheidsregio over het vervullen van zijn rol als boegbeeld en burgervader.



De communicatieadviseur BT:

- ontvangt operationele leiding van de burgemeester of voorzitter van de veiligheidsregio;
- ontvangt functionele leiding van het hoofd taakorganisatie Communicatie³;
- stemt de contactmomenten af met / geeft genomen besluiten door aan het HTo Communicatie;
- is voor het HTo Communicatie het aanspreekpunt voor de besluitvorming over communicatie;
- is voor leden van het beleidsteam het aanspreekpunt voor de crisiscommunicatie.

² BT: beleidsteam (gemeentelijk of regionaal)

³ Afgekort: HTo Communicatie

2. Profielkenmerken

Kerntaken

De communicatieadviseur BT heeft de volgende kerntaken:

1. Adviseren en informeren van het beleidsteam over de (strategische) communicatieaanpak.
2. Adviseren van het beleidsteam over communicatieve implicaties van wat ter tafel komt tijdens de vergadering van het beleidsteam.
3. Adviseren van de burgemeester en/of voorzitter van de veiligheidsregio over het vervullen van zijn rol als boegbeeld en burgervader (betekenisgeving).
4. Informeren van het hoofd taakorganisatie over de besluiten van het beleidsteam.

Uitwerking kerntaken

Kerntaak 1. Adviseren en informeren van het beleidsteam over de (strategische) communicatieaanpak

Werkzaamheden

De communicatieadviseur BT:

- Wijst het beleidsteam op de kaders (strategie en doelstellingen) en mandaten waarbinnen de communicatieoperatie plaatsvindt (informatievoorziening, schadebeperking, betekenisgeving).
- Deelt informatie over het omgevingsbeeld.
- Meldt welke communicatieactiviteiten al zijn ondernomen en welke in voorbereiding zijn.
- Adviseert en informeert over de communicatieaanpak op basis van een actueel adviesrapport omgevingsanalyse.
- Is in staat te anticiperen op de nieuwsstroom en nieuwsgaring van de buitenwereld. Meldt op welke van de communicatiedoelstellingen het accent ligt.
- Bepaalt of er aanvullende besluiten van het BT nodig zijn ten aanzien van de communicatieaanpak.
- Adviseert welke rol en bijdrage van de BT-leden wordt verwacht in de communicatieoperatie.

Kerntaak 2. Adviseren van het beleidsteam over communicatieve implicaties van wat ter tafel komt tijdens de vergadering van het beleidsteam

Werkzaamheden

De communicatieadviseur BT:

- Adviseert over communicatieve implicaties van strategische informatie, knelpunten en dilemma's.
- Vertaalt BT-besluiten in overleg met het HTo naar inzetopdrachten voor de taakorganisatie.

Kerntaak 3. Adviseren van de burgemeester en/of voorzitter van de veiligheidsregio over het vervullen van zijn rol als boegbeeld en burgervader (betekenisgeving)

Werkzaamheden

De communicatieadviseur BT:

- Adviseert en faciliteert de burgemeester en/of voorzitter van de veiligheidsregio bij de voorbereiding en uitvoering van pers- en publieksoptreden.
- Formuleert kernboodschappen (op basis van het Benoemen, Aansluiten, Meenemen-principe) voor de burgemeester en/of voorzitter van de veiligheidsregio.
- Adviseert de burgemeester en/of voorzitter van de veiligheidsregio over de communicatie tijdens protocolaire bijeenkomsten.
- Weet parallellen te trekken tussen vergelijkbare incidenten.

Kerntaak 4. Informeren van het hoofd taakorganisatie over de besluiten van het beleidsteam

Werkzaamheden

De communicatieadviseur BT:

- Deelt informatie en (in overleg met het HTo) inzetopdrachten binnen de taakorganisatie.

Communicatieadviseur BT
Profiel kwaliteiten en kerntaken

Relatie kwaliteiten – kerntaken

Voor de communicatieadviseur BT worden de volgende kwaliteiten van belang geacht om succesvol in de genoemde taken te kunnen functioneren (zie bijlage 2 voor een toelichting op de kwaliteiten met de mogelijke beoordelingscriteria):

Kwal.→ Kerntaken ↓	Acc	Ana	Besl	Comm	Coörd	Daad	Ger. op sam	Met leid	Met pol.bst inz	Onaf	Overt	Refl	Str. best
1. Adviseren/ informer BT over de (strat.) comm.aanpak		X		X		X			X	X	X		X
2. Adviseren BT over comm. im- plicaties verg. BT		X		X		X			X	X	X		X
3. Adviseren BM / voorz. VR over rol als boegbeeld en burgervader				X					X	X	X		X
4. Informeren HTo over beslui- ten BT	X			X					X				

De met blauw aangegeven kwaliteiten worden het meest relevant voor deze functie geacht. Dit betreft niet per definitie kwaliteiten die bij alle kerntaken een rol spelen. Het betreft de kwaliteiten die het meest typerend zijn voor deze functie en/of cruciaal zijn bij het uitvoeren van (een deel van) de kerntaken.

Meest relevante kwaliteiten (met prioriteitsvolgorde):

1. Met politiek bestuurlijk inzicht
2. Overtuigend
3. Stressbestendig
4. Onafhankelijk
5. Communicatief

Met politiek bestuurlijk inzicht

(Anticiperen op,) onderkennen/herkennen en begrijpen van politiek-bestuurlijke processen en besluitvorming die van invloed zijn op de voorliggende crisis. De communicatieadviseur BT:

Beoordelingscriterium	Kerntaak			
	1	2	3	4
Kent bestuurlijk krachtenveld, belangen, standpunten	X	X	X	
Begrijpt en herkent welke feiten beleidsmatig relevant zijn	X	X	X	X
Informeert degenen op bestuurlijk niveau die geïnformeerd moeten worden	X	X	X	

Overtuigend

Verkrijgen van instemming, enthousiasme en medewerking voor bepaalde doelen, plannen of ideeën, zodat deze worden geaccepteerd of gedragen (zonder hiërarchische macht / sancties). De communicatieadviseur BT:

Beoordelingscriterium	Kerntaak			
	1	2	3	4
Treedt standvastig op bij verschillende of tegengestelde meningen, belangen of verwachtingen	X	X	X	
Wisselt invloedstijl om zwaarwegende belangentegenstellingen/conflicten te overbruggen	X	X	X	
Enthousiasmeert anderen voor zijn standpunten, ook wanneer sprake is van fundamentele verschillen van inzichten of conflictsituaties, en houdt de relatie daarbij in stand	X	X	X	

Stressbestendig

Kalm en zelfverzekerd reageren in lastige situaties. Goede prestaties blijven leveren onder druk, bij tegenslag of tegenstand. Om kunnen gaan met weerstanden. De communicatieadviseur BT:

Beoordelingscriterium	Kerntaak			
	1	2	3	4
Handelt in lastige situaties rustig en relativerend, ondanks onzekerheid en moeilijke omstandigheden	X	X	X	
Vermindert druk door overzicht te creëren	X	X	X	
Blijft onder druk/tegenslag/tegenstand geconcentreerd en goede prestaties leveren	X	X	X	
Geeft bij (tijds)druk voorrang aan de juiste zaken	X	X	X	
Laat zich niet meeslepen door emotie		X	X	

Onafhankelijk

Zelfstandig en zelfbewust werken. Om kunnen gaan met eisen, veranderingen en hindernissen. Eigen standpunten innemen en verdedigen. De communicatieadviseur BT:

Beoordelingscriterium	Kerntaak			
	1	2	3	4
Toont vertrouwen in eigen kunnen	X	X	X	
Houdt bij druk vast aan persoonlijke overtuiging, zonder star te worden	X	X	X	
Neemt verantwoorde risico's	X	X	X	
Vraagt op het juiste moment feedback en hulp		X	X	

Communicatief

Ideeën, meningen en informatie aan anderen overdragen in duidelijke taal, non-verbale communicatie en/of op schrift. Tactvol en effectief reageren op behoeften en gevoelens van anderen, taal en terminologie aanpassen aan verschillende niveaus. De communicatieadviseur BT:

Beoordelingscriterium	Kerntaak			
	1	2	3	4
Deelt relevante informatie	X	X	X	X
Besteedt aandacht aan verbale en non-verbale signalen	X	X	X	
Luistert, vat samen en vraagt door		X	X	
Geeft aandacht en ruimte		X	X	
Formuleert kort, bondig en to-the-point	X	X	X	X
Controleert of de boodschap is overgekomen als bedoeld	X	X	X	X
Koppelt besluiten terug		X		X

Keuzes en dilemma's

Communicatieadviseur BT	Kerntaak			
	1	2	3	4
Keuzes				
Maakt een keuze in de prioritering van werkzaamheden.	X	X	X	
Maakt een keuze in welke informatie hij deelt met het BT ('nice to know' en 'need to know').	X	X		
Maakt een keuze in de wijze / het moment waarop hij het BT adviseert.	X	X	X	
Geeft tijd aan wanneer hij afgelost moet worden.				X
Kan geconfronteerd worden met het ontbreken van randvoorwaarden (faciliteiten en dergelijke), waardoor een beroep wordt gedaan op het improvisatievermogen van de communicatieadviseur BT.	X	X	X	X
Maakt een keuze in de onderwerpen en taken waarmee het BT zich moet bezighouden (niet verliezen in operationele zaken).	X	X		
Dilemma's				
Kan geconfronteerd worden met tegengestelde (politiek-bestuurlijke) belangen in het BT (bijvoorbeeld commerciële belangen, juridische belangen, opsporingsbelangen, maatschappelijke informatiebehoefte, schadebeperking).	X	X	X	X
Kan geconfronteerd worden met beperkte / niet gevalideerde / tegenstrijdige / geen informatie (gebrekkige of onvolledige omgevingsanalyse).	X	X		X
Kan geconfronteerd worden met tegengestelde opdrachten van de operationeel leidinggevende en de regulier leidinggevende.				X
Kan geconfronteerd worden met een verschil in de operationele beleving versus de politieke werkelijkheid.		X	X	
Kan geconfronteerd worden met onbekwame medewerkers van de taakorganisatie en BT-leden.	X	X	X	X
Kan geconfronteerd worden met tegenstrijdigheden in de besluitvorming, bijvoorbeeld op basis van politiek gemotiveerde keuzes, waardoor de communicatieboodschap bemoeilijkt wordt	X	X	X	X
Kan geconfronteerd worden met het niet accepteren van communicatiekaders en -mandaten door het BT, waardoor vertraging optreedt in het communicatieproces.	X			
Kan geconfronteerd worden met een gebrek aan persoonlijk draagvlak bij de voorzitter van het BT-overleg.	X	X	X	
Kan geconfronteerd worden met tegenstrijdigheden in visie en informatie.	X	X	X	X

Vakbekwaamheid

De vakbekwaamheid wordt geborgd door middel van opleiden, examineren, bijscholen, trainen en oefenen. Onderstaand wordt bij 'vakbekwaam' aangegeven, wat het wenselijke basisniveau is voor de inzetbaarheid in de functie. In het kader van 'vakbekwaam worden' kan die vakbekwaamheid worden opgedaan; in het kader van 'vakbekwaam blijven' kan die vakbekwaamheid worden onderhouden. De producten van de projecten GROOT en GROOTER schetsen kaders voor het opdoen en onderhouden van de vakbekwaamheid; de invulling ervan is een regionale verantwoordelijkheid.

Vakbekwaam

Het wenselijke basisniveau voor de inzetbaarheid in de functie van communicatieadviseur BT is als volgt:

Algemene kennis en vaardigheden:

- HBO+/WO werk- en denkniveau
- Kennis van en ervaring met een politiek/bestuurlijke omgeving

Functionele kennis en vaardigheden:

- Kennis van en inzicht in de multidisciplinaire (regionale) crisisorganisatie
- Kennis van en inzicht in de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden op het gebied van crisiscommunicatie van andere overheden en externe partners
- Kennis van en inzicht in de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Stafsectie Bevolkingszorg en de taakorganisaties
- Kennis van en inzicht in de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de taakorganisatie Communicatie
- Kennis van en inzicht in crisiscommunicatie
- Kennis van en inzicht in de voor de crisiscommunicatie relevante ontwikkelingen, systemen, middelen en werkwijzen en deze kunnen toepassen
- Kennis van recente communicatielessen die uit incidentevaluatie naar voren zijn gekomen
- Kennis van en inzicht in de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van brandweer, politie en GHOR en de overige partners in de crisisbeheersing, en de procesinhoudelijke afhankelijkheden
- Kennis van relevante wet- en regelgeving en kennis van en inzicht in de regionale rampenbestrijdingsplannen
- Ervaring met het werken onder crisisonstandigheden

Naast bovenvermeld basisniveau gelden m.n. de volgende overige randvoorwaarden voor de inzetbaarheid in de functie:

- Stressbestendigheid
- Geen '9-tot-5 mentaliteit'
- Aanwijzing door gemeente of hulpverleningsdienst om de functie en de daarbij behorende opleidingen in de crisiscommunicatieorganisatie te mogen uitvoeren

Vakbekwaam worden

De communicatieadviseur BT kan bovenvermeld wenselijk basisniveau (voor inzetbaarheid in de functie) opdoen in een traject van opleiden, examineren, trainen en oefenen. Vanuit GROOT/GROOTER worden daartoe in zijn algemeenheid de volgende opleidingen aanbevolen:

- Basisopleiding Bevolkingszorg
- Procesgerichte opleiding Bevolkingszorg
- Functiegerichte opleiding Bevolkingszorg
- Evt. verdiepende/themagerichte opleiding(en)

Daarnaast kan het wenselijke basisniveau (mede) gerealiseerd worden vanuit andere relevante trajecten van opleiden, examineren, trainen en oefenen. Ook EVC's (eerder verworven competenties) kunnen bijdragen aan het wenselijke basisniveau.

Vakbekwaam blijven

De communicatieadviseur BT blijft vanuit zijn reguliere functie en op basis van bijscholing, training en oefening bovenstaande kennis en vaardigheden en de in dit profiel aangegeven competenties bezitten. Hierbij worden competenties aangeduid als: de genoemde kerntaken kunnen uitvoeren met de daarvoor benodigde kwaliteiten en uitgaande van de aangegeven context, mede aan de hand van de voor de functie specifieke keuzes en dilemma's.

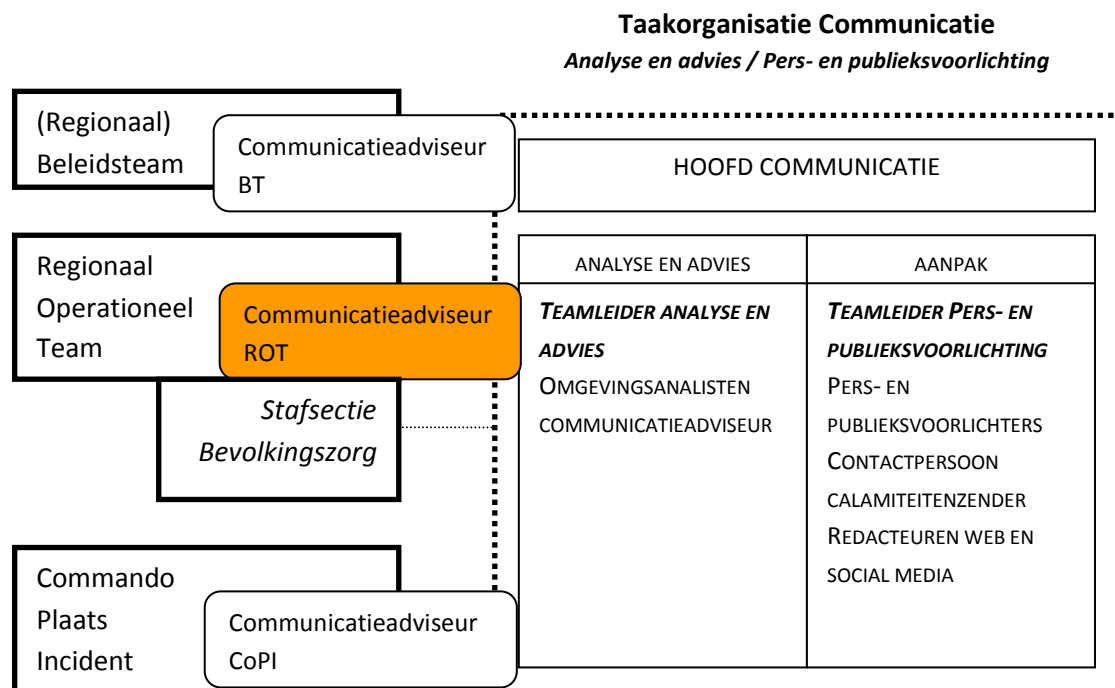
De communicatieadviseur BT voldoet daarbij minimaal aan de verplichtingen die in het kader van de Wet veiligheidsregio's en het regionaal vastgestelde opleidings-, trainings- en oefenbeleid worden gesteld. Vakbekwaam blijven is zowel een werknemers- als werkgeversverantwoordelijkheid.

2. Communicatieadviseur ROT

In het project GROOTER wordt onder andere een aantal opleidingskaders ontwikkeld voor sleutelfuncties binnen de crisiscommunicatie. Een daarvan is de functie 'communicatieadviseur ROT'⁴. Aan de basis van een opleidingskader ligt een kwalificatieprofiel van de betreffende functie. Dit document beschrijft het kwalificatieprofiel van de communicatieadviseur ROT.

1. Positionering van de functie

De communicatieadviseur ROT is lid van het regionaal operationeel team en maakt deel uit van de taakorganisatie Communicatie. Hij adviseert en informeert het ROT over de (operationele en tactische) aspecten van de communicatieaanpak, mede op basis van het adviesrapport omgevingsanalyse.



De communicatieadviseur ROT:

- ontvangt operationele leiding van de operationeel leider ROT;
- ontvangt functionele leiding van het hoofd taakorganisatie Communicatie⁵;
- stemt de contactmomenten af met / geeft genomen besluiten door aan het HTo Communicatie;
- is voor het HTo Communicatie het aanspreekpunt voor de besluitvorming over communicatie;
- is voor leden van het ROT het aanspreekpunt voor de crisiscommunicatie.

⁴ ROT: regionaal operationeel team

⁵ Afgekort: HTo Communicatie

2. Profielkenmerken

Kerntaken

De communicatieadviseur ROT heeft de volgende kerntaken:

1. Adviseren en informeren van het regionaal operationeel team over de (operationele en tactische) aspecten van de communicatieaanpak op basis van het adviesrapport omgevingsanalyse
2. Actief halen en brengen van informatie tijdens de vergadering van het regionaal operationeel team en adviseren over de communicatieve implicaties
3. Informeren van het hoofd taakorganisatie over de besluiten van het regionaal operationeel team

Uitwerking kerntaken

Kerntaak 1. Adviseren en informeren van het regionaal operationeel team over de (operationele en tactische) aspecten van de communicatieaanpak op basis van het adviesrapport omgevingsanalyse

Werkzaamheden

De communicatieadviseur ROT:

- Wijst het ROT op de kaders (strategie en doelstellingen) en mandaten waarbinnen de communicatie-operatie plaatsvindt (informatievoorziening, schadebeperking, betekenisgeving).
- Deelt informatie over het omgevingsbeeld.
- Meldt welke communicatieactiviteiten al zijn ondernomen en welke in voorbereiding zijn.
- Adviseert en informeert over de communicatieaanpak op basis van een actueel adviesrapport omgevingsanalyse.
- Meldt op welke van de communicatiedoelstellingen het accent ligt.
- Bepaalt of aanvullende besluiten en bijdragen (duiding) van het BT nodig zijn ten aanzien van de communicatieaanpak.
- Weet parallellen te trekken tussen vergelijkbare incidenten.

Kerntaak 2. Actief halen en brengen van informatie tijdens de vergadering van het regionaal operationeel team en adviseren over de communicatieve implicaties

Werkzaamheden

De communicatieadviseur ROT:

- Schetst de informatiebehoefte van de buitenwereld.
- Verzamelt operationele informatie ten behoeve van de doelstellingen informatievoorziening en schadebeperking.
- Verzamelt operationele informatie ten behoeve van kernboodschappen en handelingsperspectieven.
- Beoordeelt de impact van operationele besluiten op hun communicatieve gevolgen en randvoorwaarden.

Kerntaak 3. Informeren van het hoofd taakorganisatie over de besluiten van het regionaal operationeel team

Werkzaamheden

De communicatieadviseur ROT:

- Deelt (in overleg met het HTo) informatie, besluiten en inzetopdrachten binnen de taakorganisatie.

Communicatieadviseur ROT
Profiel kwaliteiten en kerntaken

Relatie kwaliteiten - kerntaken

Voor de communicatieadviseur ROT worden de volgende kwaliteiten van belang geacht om succesvol in de genoemde taken te kunnen functioneren (zie bijlage 2 voor een toelichting op de kwaliteiten met de mogelijke beoordelingscriteria):

Kwal.→ Kerntaken ↓	Acc	Ana	Besl	Comm	Coörd	Daad	Ger. op sam	Met leid	Met pol.bst Inz	Onaf	Overt	Refl	Str. best
1. Adviseren/ informereren ROT over (oper. + tact.) aspecten comm.aanpak	X	X		X		X	X		X	X	X		X
2. Actief halen/ brengen info ROT, adviseren over comm. implicaties	X	X		X		X	X		X	X	X		X
3. Informeren HTo over beslui- ten ROT	X			X									

De met blauw aangegeven kwaliteiten worden het meest relevant voor deze functie geacht. Dit betreft niet per definitie kwaliteiten die bij alle kerntaken een rol spelen. Het betreft de kwaliteiten die het meest typerend zijn voor deze functie en/of cruciaal zijn bij het uitvoeren van (een deel van) de kerntaken.

Meest relevante kwaliteiten (met prioriteitsvolgorde):

1. Onafhankelijk
2. Overtuigend
3. Analytisch
4. Met politiek bestuurlijk inzicht
5. Communicatief
6. Stressbestendig

Onafhankelijk

Zelfstandig en zelfbewust werken. Om kunnen gaan met eisen, veranderingen en hindernissen. Eigen standpunten innemen en verdedigen. De communicatieadviseur ROT:

Beoordelingscriterium	Kerntaak		
	1	2	3
Toont vertrouwen in eigen kunnen	X	X	
Houdt bij druk vast aan persoonlijke overtuiging, zonder star te worden	X	X	
Neemt verantwoorde risico's		X	

Overtuigend

Verkrijgen van instemming, enthousiasme en medewerking voor bepaalde doelen, plannen of ideeën, zodat deze worden geaccepteerd of gedragen (zonder hiërarchische macht of sancties). De communicatieadviseur ROT:

Beoordelingscriterium	Kerntaak		
	1	2	3
Treedt standvastig op bij verschillende of tegengestelde meningen, belangen of verwachtingen	X	X	
Wisselt invloedstijl om zwaarwegende belangentegenstellingen/conflicten te overbruggen	X	X	
Enthousiasmeert anderen voor zijn standpunten, ook wanneer sprake is van fundamentele verschillen van inzichten of conflictsituaties, en houdt de relatie daarbij in stand	X	X	

Analytisch

Systematisch onderzoeken (en alloceren/toewijzen) van problemen en vragen. Ontleden van relevante informatie, achtergronden en structuren. Verbanden leggen tussen gegevens en overzien van relaties tussen oorzaak en gevolg. De communicatieadviseur ROT:

Beoordelingscriterium	Kerntaak		
	1	2	3
Maakt onderscheid tussen feitelijke informatie en aannames	X	X	
Maakt onderscheid tussen relevante en irrelevante informatie	X	X	
Legt verbanden op basis van beschikbare informatie	X	X	
Verzamelt en raadpleegt informatie en bepaalt wie de probleemhebber is		X	
Past 'scenariodenken' toe voor de lange termijn (meer dan 12 uur vooruit)		X	
Werkt systematisch	X	X	
Signaleert (potentiële) knelpunten	X	X	
Schetst verschillende oplossingsrichtingen, die realistisch en haalbaar zijn	X	X	
Geeft informatiestromen duidelijk en gestructureerd weer	X		
Bedenkt wie welke informatie nodig heeft en geeft informatie door	X		
Toetst (voorgenomen) besluit/advies op praktische uitvoerbaarheid	X	X	

Met politiek bestuurlijk inzicht

(Anticiperen op,) onderkennen/herkennen en begrijpen van politiek-bestuurlijke processen en besluitvorming die van invloed zijn op de voorliggende crisis. De communicatieadviseur ROT:

Beoordelingscriterium	Kerntaak		
	1	2	3
Kent bestuurlijk krachtenveld, belangen, standpunten	X	X	
Begrijpt en herkent welke feiten beleidsmatig relevant zijn	X	X	

Communicatief

Ideeën, meningen en informatie aan anderen overdragen in duidelijke taal, non-verbale communicatie en/of op schrift. Tactvol en effectief reageren op behoeften en gevoelens van anderen, taal en terminologie aanpassen aan verschillende niveaus. De communicatieadviseur ROT:

Beoordelingscriterium	Kerntaak		
	1	2	3
Deelt relevante informatie	X	X	X
Besteedt aandacht aan verbale en non-verbale signalen	X	X	
Luistert, vat samen en vraagt door	X	X	
Geeft aandacht en ruimte	X	X	
Formuleert kort, bondig en to-the-point	X	X	X
Controleert of de boodschap is overgekomen als bedoeld	X	X	X
Koppelt besluiten terug			X

Stressbestendig

Kalm en zelfverzekerd reageren in lastige situaties. Goede prestaties blijven leveren onder druk, bij tegenslag of tegenstand. Om kunnen gaan met weerstanden. De communicatieadviseur ROT:

Beoordelingscriterium	Kerntaak		
	1	2	3
Handelt in lastige situaties rustig en relativerend, ondanks onzekerheid en moeilijke omstandigheden	X	X	
Vermindert druk door overzicht te creëren	X	X	
Blijft onder druk/tegenslag/tegenstand geconcentreerd en goede prestaties leveren	X	X	
Geeft bij (tijds)druk voorrang aan de juiste zaken	X	X	
Laat zich niet meeslepen door emotie		X	

Keuzes en dilemma's

Communicatieadviseur ROT	Kerntaak		
	1	2	3
Keuzes			
Maakt een keuze in de prioritering van werkzaamheden.	X	X	
Maakt, indien de taakorganisatie nog niet is ingezet, een keuze welke communicatiemiddelen worden opgestart en ingezet.			X
Maakt een keuze in welke informatie hij deelt met het ROT ('nice to know' en 'need to know').	X	X	
Maakt een keuze in de wijze / het moment waarop hij het ROT adviseert.	X	X	
Geeft tijdig aan wanneer hij afgelost moet worden.			X
Kan geconfronteerd worden met het ontbreken van randvoorwaarden (faciliteiten en dergelijke), waardoor een beroep wordt gedaan op het improvisatievermogen van de adviseur ROT.	X	X	X
Maakt een keuze in de onderwerpen en taken waar het ROT zich mee bezig moet houden (geen betekenisgeving).	X	X	
Dilemma's			
Kan geconfronteerd worden met tegengestelde belangen in het ROT (bijvoorbeeld commerciële belangen, juridische belangen, opsporingsbelangen, maatschappelijke informatiebehoefte, schadebeperking).	X	X	X
Kan geconfronteerd worden met beperkte / niet gevalideerde / tegenstrijdige / geen informatie (gebrekkige of onvolledige omgevingsanalyse).	X	X	X
Kan geconfronteerd worden met tegengestelde opdrachten van de operationeel leidinggevende en de regulier leidinggevende.			X
Kan geconfronteerd worden met onbekwame medewerkers van de taakorganisatie en ROT-leden.	X	X	X
Kan geconfronteerd worden met tegenstrijdigheden in de besluitvorming, waardoor de communicatieboodschap bemoeilijkt wordt.	X	X	X
Kan geconfronteerd worden met het niet accepteren van communicatiekaders en -mandaten door het ROT, waardoor er vertraging optreedt in het communicatieproces.	X		
Kan geconfronteerd worden met een gebrek aan persoonlijk draagvlak bij de operationeel leider.	X	X	
Kan geconfronteerd worden met tegenstrijdigheden in visie en informatie.	X	X	X

Vakbekwaamheid

De vakbekwaamheid wordt geborgd door middel van opleiden, examineren, bijscholen, trainen en oefenen. Onderstaand wordt bij 'vakbekwaam' aangegeven, wat het wenselijke basisniveau is voor de inzetbaarheid in de functie. In het kader van 'vakbekwaam worden' kan die vakbekwaamheid worden opgedaan; in het kader van 'vakbekwaam blijven' kan die vakbekwaamheid worden onderhouden.

De producten van de projecten GROOT en GROOTER schetsen kaders voor het opdoen en onderhouden van de vakbekwaamheid; de invulling ervan is een regionale verantwoordelijkheid.

Vakbekwaam

Het wenselijke basisniveau voor de inzetbaarheid in de functie van communicatieadviseur ROT is als volgt:

Algemene kennis en vaardigheden:

- HBO+/WO werk- en denkniveau
- Kennis van en ervaring met een politiek/bestuurlijke omgeving

Functionele kennis en vaardigheden:

- Kennis van en inzicht in de multidisciplinaire (regionale) crisisorganisatie
- Kennis van en inzicht in de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden op het gebied van crisiscommunicatie van andere overheden en externe partners
- Kennis van en inzicht in de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Stafsectie Bevolkingszorg en de taakorganisaties
- Kennis van en inzicht in de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de taakorganisatie Communicatie
- Kennis van en inzicht in crisiscommunicatie
- Kennis van en inzicht in de voor de crisiscommunicatie relevante ontwikkelingen, systemen, middelen en werkwijzen en deze kunnen toepassen
- Kennis van recente communicatielessen die uit incidentevaluatie naar voren zijn gekomen
- Kennis van en inzicht in de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van brandweer, politie en GHOR en de overige partners in de crisisbeheersing, en de procesinhoudelijke afhankelijkheden
- Kennis van relevante wet- en regelgeving en kennis van en inzicht in de regionale rampenbestrijdingsplannen
- Ervaring met het werken onder crisissomstandigheden

Naast bovenvermeld basisniveau gelden m.n. de volgende overige randvoorwaarden voor de inzetbaarheid in de functie:

- Stressbestendigheid
- Geen '9-tot-5 mentaliteit'
- Aanwijzing door gemeente of hulpverleningsdienst om de functie en de daarbij behorende opleidingen in de crisiscommunicatieorganisatie te mogen uitvoeren

Vakbekwaam worden

De communicatieadviseur ROT kan bovenvermeld wenselijk basisniveau (voor inzetbaarheid in de functie) opdoen in een traject van opleiden, examineren, trainen en oefenen. Vanuit GROOT/GROOTER worden daartoe in zijn algemeenheid de volgende opleidingen aanbevolen:

- Basisopleiding Bevolkingszorg
- Procesgerichte opleiding Bevolkingszorg
- Functiegerichte opleiding Bevolkingszorg
- Evt. verdiepende/themagerichte opleiding(en)

Daarnaast kan het wenselijke basisniveau (mede) gerealiseerd worden vanuit andere relevante trajecten van opleiden, examineren, trainen en oefenen. Ook EVC's (eerder verworven competenties) kunnen bijdragen aan het wenselijke basisniveau.

Vakbekwaam blijven

De communicatieadviseur ROT blijft vanuit zijn reguliere functie en op basis van bijscholing, training en oefening bovenstaande kennis en vaardigheden en de in dit profiel aangegeven competenties bezitten. Hierbij

worden competenties aangeduid als: de genoemde kerntaken kunnen uitvoeren met de daarvoor benodigde kwaliteiten en uitgaande van de aangegeven context, mede aan de hand van de voor de functie specifieke keuzes en dilemma's.

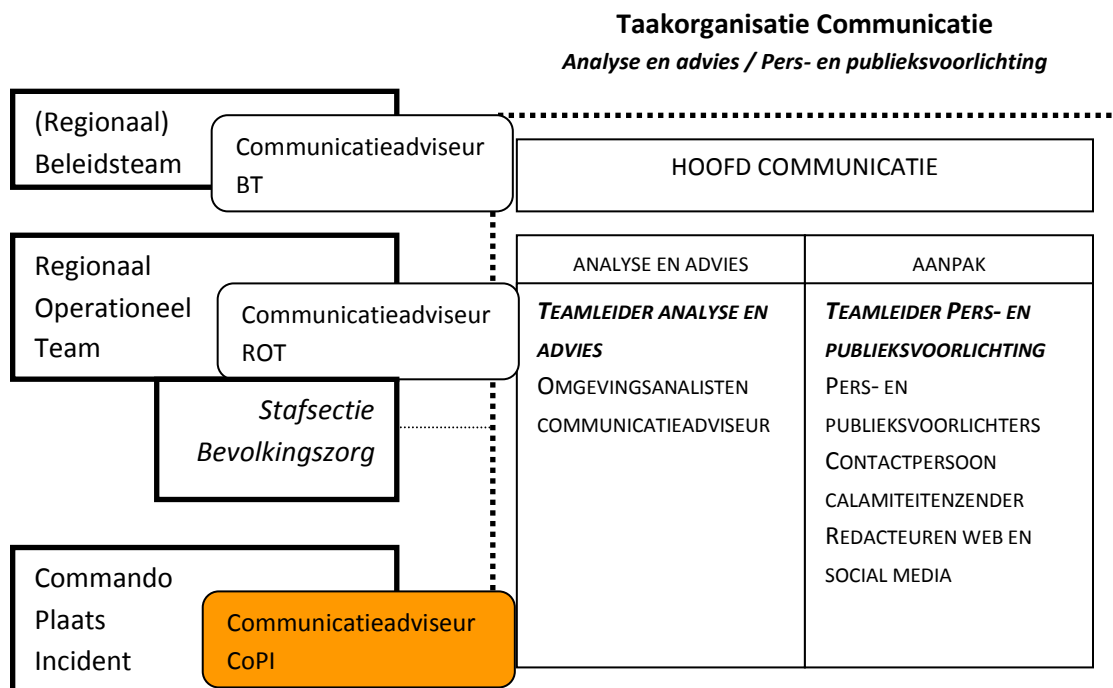
De communicatieadviseur ROT voldoet daarbij minimaal aan de verplichtingen die in het kader van de Wet veiligheidsregio's en het regionaal vastgestelde opleidings-, trainings- en oefenbeleid worden gesteld. Vakbekwaam blijven is zowel een werknemers- als werkgeversverantwoordelijkheid.

3. Communicatieadviseur CoPI

In het project GROOTER wordt onder andere een aantal opleidingskaders ontwikkeld voor sleutelfuncties binnen de crisiscommunicatie. Een daarvan is de functie ‘communicatieadviseur CoPI’⁶. Aan de basis van een opleidingskader ligt een kwalificatieprofiel van de betreffende functie. Dit document beschrijft het kwalificatieprofiel van de communicatieadviseur CoPI.

1. Positionering van de functie

De communicatieadviseur CoPI is lid van het commando plaats incident en maakt deel uit van de taakorganisatie Communicatie. Hij adviseert en informeert het CoPI over de (operationele) aspecten van de communicatie-aanpak. Verder verzorgt hij de woordvoering op de plaats incident.



De communicatieadviseur CoPI:

- ontvangt operationele leiding van de leider CoPI;
- ontvangt functionele leiding van het hoofd taakorganisatie Communicatie⁷;
- stemt de contactmomenten af met / geeft genomen besluiten door aan het HTo Communicatie of (indien de taakorganisatie Communicatie nog niet is ingezet) de communicatieadviseur ROT;
- is voor de media ter plaatse het aanspreekpunt voor de woordvoering;
- is voor leden van het CoPI het aanspreekpunt voor de crisiscommunicatie en heeft daarbij aandacht voor zowel pers- als publieksvoorlichting.

⁶ CoPI: commando plaats incident

⁷ Afgekort: HTo Communicatie

2. Profielkenmerken

Kerntaken

De communicatieadviseur CoPI heeft de volgende kerntaken:

1. Adviseren en informeren van het commando plaats incident over de (operationele) aspecten van de communicatieaanpak
2. Verzorgen van de woordvoering op de plaats incident over feiten en omstandigheden, te voorziene ontwikkelingen en handelingsperspectieven
3. Geven van voortgangs- of afwijkingsinformatie aan de communicatieadviseur regionaal team of het hoofd taakorganisatie (afhankelijk van het GRIP-niveau) en informeren over wat leeft en speelt op de plaats incident

Uitwerking kerntaken

Kerntaak 1. Adviseren en informeren van het commando plaats incident over de (operationele) aspecten van de communicatieaanpak

Werkzaamheden bij GRIP 1

De communicatieadviseur CoPI:

- Wijst het CoPI op de kaders (strategie en doelstellingen) en mandaten waarbinnen de communicatieoperatie plaatsvindt (informatievoorziening, schadebeperking, betekenisgeving).
- Maakt een inschatting van de (verwachte) informatiebehoefte op basis van een snelle omgevingsanalyse.
- Start de eerste communicatieactiviteiten op en zet communicatiemiddelen in.
- Adviseert de leider CoPI gevraagd en ongevraagd over de inzet van de taakorganisatie Communicatie en eventuele opschaling.
- Weet parallellen te trekken tussen vergelijkbare incidenten.

Werkzaamheden bij GRIP 2 en hoger

De communicatieadviseur CoPI:

- Draagt bij aan het omgevingsbeeld ('ogen en oren' voor de communicatieadviseur ROT en/of het hoofd Communicatie).
- Rapporteert over relevante communicatiefeiten en –gebeurtenissen.
- Meldt welke communicatieactiviteiten al zijn ondernomen en welke in voorbereiding zijn.

Kerntaak 2. Verzorgen van de woordvoering op de plaats incident over feiten en omstandigheden, te voorziene ontwikkelingen en handelingsperspectieven

Werkzaamheden

De communicatieadviseur CoPI:

- Ontvangt en begeleidt media ter plaatse.
- Informeert media over feiten, omstandigheden, te voorziene ontwikkelingen en aandachtspunten (informatievoorziening en schadebeperking).
- Informeert media over aard en plaats van officiële persmoment(en).

Kerntaak 3. Geven van voortgangs- of afwijkingsinformatie aan de communicatieadviseur regionaal operationeel team of het hoofd taakorganisatie (afhankelijk van het GRIP-niveau) en informeren over wat leeft en speelt op de plaats incident

Werkzaamheden

De communicatieadviseur CoPI:

- Rapporteert over de communicatieactiviteiten, aard, toon en ervaring met de media.
- Stemt communicatieaanpak en werkzaamheden af met de communicatieadviseur ROT of het hoofd taakorganisatie Communicatie.
- Stemt mediaverzoeken af met de communicatieadviseur ROT of het hoofd taakorganisatie Communicatie.

Communicatieadviseur CoPI
Profiel kwaliteiten en kerntaken

Relatie kwaliteiten – kerntaken

Voor de communicatieadviseur CoPI worden de volgende kwaliteiten van belang geacht om succesvol in de genoemde taken te kunnen functioneren (zie bijlage 2 voor een toelichting op de kwaliteiten met de mogelijke beoordelingscriteria):

Kwal.→ Kerntaken ↓	Acc	Ana	Besl	Co mm	Coörd	Daad	Ger. op sam	Met leid	Met pol.bs inz	Onaf	Overt	Refl	Str. best
1. Adviseren/ informereren CoPI over (oper.) aspecten comm.aanpak	X	X		X	X (bij GRIP 1)	X (bij GRIP 1)	X		X	X	X		X
2. Verzorgen woordvoering op plaats incident	X			X	X (bij GRIP 1)	X				X			X
3. Geven van voortgangs- of afwijkingsinfo aan ROT/ HTO	X			X									

De met blauw aangegeven kwaliteiten worden het meest relevant voor deze functie geacht. Dit betreft niet per definitie kwaliteiten die bij alle kerntaken een rol spelen. Het betreft de kwaliteiten die het meest typerend zijn voor deze functie en/of cruciaal zijn bij het uitvoeren van (een deel van) de kerntaken.

Meest relevante kwaliteiten (met prioriteitsvolgorde):

1. Stressbestendig
2. Daadkrachtig
3. Accuraat
4. Coördinerend
5. Communicatief

Stressbestendig

Kalm en zelfverzekerd reageren in lastige situaties. Goede prestaties blijven leveren onder druk, bij tegenslag of tegenstand. Om kunnen gaan met weerstanden. De communicatieadviseur CoPI:

Beoordelingscriterium	Kerntaak		
	1	2	3
Handelt in lastige situaties rustig en relativerend, ondanks onzekerheid en moeilijke omstandigheden	X	X	
Vermindert druk door overzicht te creëren	X	X	
Blijft onder druk/tegenslag/tegenstand geconcentreerd en goede prestaties leveren	X	X	
Geeft bij (tijds)druk voorrang aan de juiste zaken	X	X	
Laat zich niet meeslepen door emotie	X	X	

Daadkrachtig

Op adequate en krachtige wijze handelen, staan voor je keuzes en erop aangesproken kunnen worden. Uitstralen van gezag en vertrouwen. De communicatieadviseur CoPI:

Beoordelingscriterium	Kerntaak		
	1 (bij GRIP 1)	2	3
Handelt situationeel, durft van prioriteit te wisselen en kan deze keuzes goed onderbouwen	X	X	
Toont vertrouwen in eigen kunnen	X	X	
Handelt krachtig, vastberaden en pro-actief	X	X	
Voert direct uit en handelt met snelheid	X	X	
Is zelfredzaam en toont initiatief	X	X	
Stimuleert en motiveert anderen tot actie	X	X	

Accuraat

Zorgvuldig en stipt handelen, gericht op het voorkómen van fouten. De communicatieadviseur CoPI:

Beoordelingscriterium	Kerntaak		
	1	2	3
Gebruikt de geldende procedures, regels, afspraken / toetst het werk daaraan	X	X	X
Leverd correct en volledig werk af	X	X	X
Werkt ook onder druk kwaliteitsgericht, nauwgezet en gedegen	X	X	X

Coördinerend

Vanuit een vastgesteld doel bepalen welke taken/activiteiten moeten worden georganiseerd en gepland en daarnaar handelen. Bepalen van prioriteiten. De communicatieadviseur CoPI:

Beoordelingscriterium	Kerntaak		
	1 (bij GRIP 1)	2 (bij GRIP 1)	3
Bepaalt prioriteiten	X	X	
Behoudt overzicht over lopende acties	X	X	
Stemt acties af met andere teams	X		

Communicatief

Ideeën, meningen en informatie aan anderen overdragen in duidelijke taal, non-verbale communicatie en/of op schrift. Tactvol en effectief reageren op behoeften en gevoelens van anderen, taal en terminologie aanpassen aan verschillende niveaus. De communicatieadviseur CoPI:

Beoordelingscriterium	Kerntaak		
	1	2	3
Deelt relevante informatie	X	X	X
Besteedt aandacht aan verbale en non-verbale signalen	X	X	
Luistert, vat samen en vraagt door	X		
Formuleert kort, bondig en to-the-point	X	X	X
Controleert of de boodschap is overgekomen als bedoeld	X	X	X
Koppelt besluiten terug			X

Keuzes en dilemma's

Communicatieadviseur CoPI	Kerntaak		
	1	2	3
Keuzes			
Maakt op basis van de situatie en beschikbare informatie een keuze in de prioritering van de eerste communicatieactiviteiten.		X	
Maakt een keuze welke informatie wel/niet gedeeld wordt met de media binnen het mandaat en de politiek-bestuurlijke context.	X	X	
Maakt in samenwerking met de OvD–Bz ⁸ een keuze over het moment waarop het lokale bestuur wordt betrokken bij de communicatie.	X	X	
Geeft tijdig aan wanneer hij afgelost moet worden of wanneer ondersteuning nodig is.			X
Dilemma's			
Kan geconfronteerd worden met tegengestelde belangen in het CoPI (bijvoorbeeld commerciële belangen, juridische belangen, opsporingsbelangen, maatschappelijke informatiebehoefte, schadebeperking).	X	X	
Kan geconfronteerd worden met beperkte / niet gevalideerde / tegenstrijdige / geen informatie.	X	X	X
Kan geconfronteerd worden met tegengestelde opdrachten van de operationeel leidinggevende en de regulier leidinggevende.			X
Kan geconfronteerd worden met een verschil tussen de operationele beleving en de politieke werkelijkheid / het medialandschap.	X	X	
Kan geconfronteerd worden met een verschil in de duur van de communicatie-inzet versus de duur van de operationele inzet.	X		X
Kan onder druk worden gezet om informatie te geven waarover hij wel beschikt, maar die nog niet is vrijgegeven.		X	

Vakbekwaamheid

De vakbekwaamheid wordt geborgd door middel van opleiden, examineren, bijscholen, trainen en oefenen. Onderstaand wordt bij 'vakbekwaam' aangegeven, wat het wenselijke basisniveau is voor de inzetbaarheid in de functie. In het kader van 'vakbekwaam worden' kan die vakbekwaamheid worden opgedaan; in het kader van 'vakbekwaam blijven' kan die vakbekwaamheid worden onderhouden. De producten van de projecten GROOT en GROOTER schetsen kaders voor het opdoen en onderhouden van de vakbekwaamheid; de invulling ervan is een regionale verantwoordelijkheid.

Vakbekwaam

Het wenselijke basisniveau voor de inzetbaarheid in de functie van communicatieadviseur CoPI is als volgt:

Algemene kennis en vaardigheden:

- MBO+/HBO werk- en denkniveau
- Kennis van en ervaring met een politiek/bestuurlijke omgeving

Functionele kennis en vaardigheden:

- Kennis van en inzicht in de multidisciplinaire (regionale) crisisorganisatie
- Kennis van en inzicht in de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden op het gebied van crisiscommunicatie van andere overheden en externe partners
- Kennis van en inzicht in de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de taakorganisatie

⁸ OvD–Bz: Officier van Dienst – Bevolkingszorg

Communicatie

- Kennis van en inzicht in crisiscommunicatie, woordvoering en persvoorlichting
- Kennis van en inzicht in de voor de crisiscommunicatie relevante ontwikkelingen, systemen, middelen en werkwijzen en deze kunnen toepassen
- Kennis van en inzicht in de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van brandweer, politie en GHOR en de overige partners in de crisisbeheersing, en de procesinhoudelijke afhankelijkheden
- Kennis van relevante wet- en regelgeving en kennis van en inzicht in de regionale rampenbestrijdingsplannen
- Ervaring met het werken onder crisissomstandigheden

Naast bovenvermeld basisniveau gelden m.n. de volgende overige randvoorwaarden voor de inzetbaarheid in de functie:

- Stressbestendigheid
- Geen '9-tot-5 mentaliteit'
- Aanwijzing door hulpverleningsdienst om de functie en de daarbij behorende opleidingen in de crisiscommunicatieorganisatie te mogen uitvoeren

Vakbekwaam worden

De communicatieadviseur CoPI kan bovenvermeld wenselijk basisniveau (voor inzetbaarheid in de functie) opdoen in een traject van opleiden, examineren, trainen en oefenen. Vanuit GROOT/GROOTER worden daartoe in zijn algemeenheid de volgende opleidingen aanbevolen:

- Basisopleiding Bevolkingszorg
- Procesgerichte opleiding Bevolkingszorg
- Functiegerichte opleiding Bevolkingszorg
- Evt. verdiepende/themagerichte opleiding(en)

Daarnaast kan het wenselijke basisniveau (mede) gerealiseerd worden vanuit andere relevante trajecten van opleiden, examineren, trainen en oefenen. Ook EVC's (eerder verworven competenties) kunnen bijdragen aan het wenselijke basisniveau.

Vakbekwaam blijven

De communicatieadviseur CoPI blijft vanuit zijn reguliere functie en op basis van bijscholing, training en oefening bovenstaande kennis en vaardigheden en de in dit profiel aangegeven competenties bezitten. Hierbij worden competenties aangeduid als: de genoemde kerntaken kunnen uitvoeren met de daarvoor benodigde kwaliteiten en uitgaande van de aangegeven context, mede aan de hand van de voor de functie specifieke keuzes en dilemma's.

De communicatieadviseur CoPI voldoet daarbij minimaal aan de verplichtingen die in het kader van de Wet veiligheidsregio's en het regionaal vastgestelde opleidings-, trainings- en oefenbeleid worden gesteld.

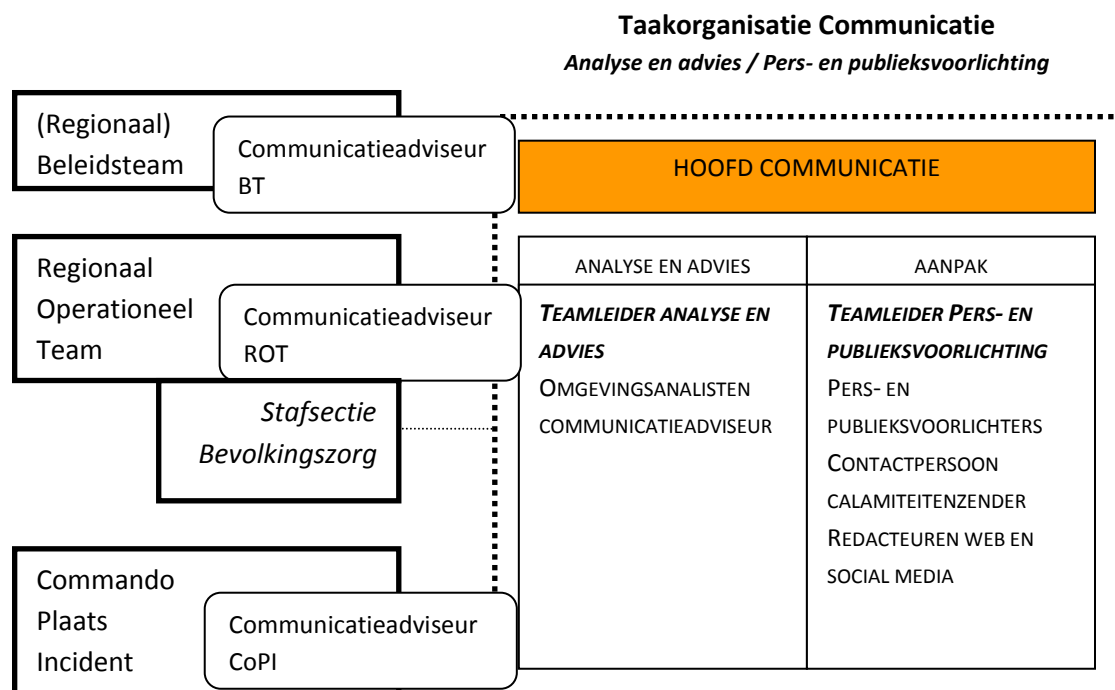
Vakbekwaam blijven is zowel een werknemers- als werkgeversverantwoordelijkheid.

4. Hoofd taakorganisatie Communicatie

In het project GROOTER wordt onder andere een aantal opleidingskaders ontwikkeld voor sleutelfuncties binnen de crisiscommunicatie. Een daarvan is de functie 'hoofd taakorganisatie Communicatie'. Aan de basis van een opleidingskader ligt een kwalificatieprofiel van de betreffende functie. Dit document beschrijft het kwalificatieprofiel van het hoofd taakorganisatie Communicatie.

1. Positionering van de functie

Het hoofd taakorganisatie Communicatie maakt deel uit van de Stafsectie Bevolkingszorg. Hij stuurt de taakorganisatie Communicatie aan.



Het hoofd taakorganisatie Communicatie:

- ontvangt leiding van de Algemeen Commandant Bevolkingszorg (ACBz);
- stuurt de teamleiders en ondersteunende medewerkers binnen de taakorganisatie Communicatie aan, en de communicatieadviseurs in het BT, ROT en CoPI;
- stemt monodisciplinair (met alle andere hoofden van de taakorganisaties van Bevolkingszorg) af over communicatie-implicaties;
- is voor de ACBz het aanspreekpunt voor de kwaliteit en kwantiteit van de taakorganisatie Communicatie.

2. Profielkenmerken

Kerntaken

Het hoofd taakorganisatie Communicatie heeft de volgende kerntaken:

1. Inrichten van de taakorganisatie Communicatie
2. Leiding geven aan de medewerkers van de taakorganisatie Communicatie
3. Adviseren, informeren en rapporteren
4. Zorgdragen voor debriefing en nazorg van de communicatiemedewerkers binnen en buiten de taakorganisatie Communicatie

Uitwerking kerntaken

Kerntaak 1: Inrichten van de taakorganisatie Communicatie

Werkzaamheden

Het hoofd taakorganisatie Communicatie:

- Bepaalt, in samenhang met de (verwachte) informatiebehoefte, welke teams en functionarissen ingezet dienen te worden.
- Wijst concrete taken en acties toe.
- Regelt (aanvullende) faciliteiten.
- Regelt herbezetting bij langdurige inzet.
- Zorgt dat de relevante regels, planvormen en procedures gehanteerd worden door de taakorganisatie.

Kerntaak 2: Leiding geven aan de medewerkers van de taakorganisatie Communicatie

Werkzaamheden

Het hoofd taakorganisatie Communicatie:

- Geeft leiding aan de medewerkers en communicatieadviseurs binnen en buiten de taakorganisatie Communicatie, vanuit de visie dat de maatschappelijke informatiebehoefte het uitgangspunt is van waaruit de taakorganisatie werkt, en met de doelstelling: informatievoorziening, schadebeperking en betekenisgeving.
- Vertaalt strategische en tactische kaders en opdrachten in concrete taken en acties en zet deze uit binnen de taakorganisatie, bewaakt de voortgang en stuurt waar nodig bij.
- Draagt zorg voor het afstemmen van werkzaamheden en woordvoeringslijn met externe en interne partners (andere overheden en betrokkenen).
- Stelt de inzetopdracht op ten behoeve van de teamleiders.

Kerntaak 3: Adviseren, informeren en rapporteren

Werkzaamheden

Het hoofd taakorganisatie Communicatie:

- Informeert de Algemeen Commandant Bevolkingszorg over de voortgang van de crisiscommunicatie-operatie.
- Ontvangt informatie vanuit de operationele en bestuurlijke lijn van de Algemeen Commandant Bevolkingszorg en van het hoofd Informatie Bevolkingszorg.
- Is verantwoordelijk voor de informatie-uitwisseling tussen de teamleider Pers- en publieksvoorlichting, teamleider Analyse en advies en de communicatieadviseurs van CoPI, ROT en BT.
- Regelt het bijhouden van een logboek/verslaglegging in de eigen taakorganisatie.
- Ziet erop toe dat de communicatie-inbreng correct wordt overgenomen in het landelijk crisismanagementsysteem (LCMS).

Kerntaak 4: Zorgdragen voor debriefing en nazorg van de communicatiemedewerkers binnen en buiten de taakorganisatie Communicatie

Werkzaamheden

Het hoofd taakorganisatie Communicatie:

- Draagt zorg voor de debriefing van de taakorganisatie en de communicatieadviseur van CoPI, ROT en BT.
- Heeft oog voor emotionele druk en werkdruk bij medewerkers.
- Evalueert het optreden en zorgt voor de opstelling van de eindrapportage over / evaluatie van het proces.
- Zorgt bij afschaling voor overdracht naar de reguliere organisatie.

Hoofd taakorganisatie Communicatie
Profiel kwaliteiten en kerntaken

Relatie kwaliteiten – kerntaken

Voor het hoofd taakorganisatie Communicatie worden de volgende kwaliteiten van belang geacht om succesvol in de genoemde taken te kunnen functioneren (zie bijlage 2 voor een toelichting op de kwaliteiten met de mogelijke beoordelingscriteria):

Kwal.→	Acc	Ana	Besl	Comm	Coörd	Daad	Ger. op sam	Met leid	Met pol.bst inz	Onaf	Overt	Refl	Str. best
Kerntaken ↓													
1. Inrichten taakorg. Comm.	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X
2. Leiding geven aan medew. taakorg. Comm.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3. Adviseren, informeren, rapporteren	X	X		X	X		X	X	X	X	X	X	X
4. Zorgdragen debriefing en nazorg communicatiemedew.	X		X	X	X	X		X	X		X	X	

De met blauw aangegeven kwaliteiten worden het meest relevant voor deze functie geacht. Dit betreft niet per definitie kwaliteiten die bij alle kerntaken een rol spelen. Het betreft de kwaliteiten die het meest typerend zijn voor deze functie en/of cruciaal zijn bij het uitvoeren van (een deel van) de kerntaken.

Meest relevante kwaliteiten (met prioriteitsvolgorde):

1. Met leiderschap
2. Coördinerend
3. Stressbestendig
4. Met politiek bestuurlijk inzicht
5. Reflectief
6. Communicatief

Met leiderschap

Op doelgerichte wijze sturing geven aan het team. Het hoofd taakorganisatie Communicatie:

Beoordelingscriterium	Kerntaak			
	1	2	3	4
Formuleert helder doel ('informerend, betekenis geven, schade beperken')	X	X	X	X
Leidt het besluitvormingsproces		X		
Inspireert, motiveert, stimuleert	X	X		
Bewaakt processen om doel te bereiken		X	X	
Neemt verantwoordelijkheid voor resultaten	X	X	X	X
Weet waar benodigde mensen, middelen, informatie te vinden zijn	X	X		
Verdeelt beschikbare middelen in geval van schaarste	X	X		

Coördinerend

Vanuit een vastgesteld doel bepalen welke taken/activiteiten moeten worden georganiseerd en gepland en daarnaar handelen. Bepalen van prioriteiten. Het hoofd taakorganisatie Communicatie:

Beoordelingscriterium	Kerntaak			
	1	2	3	4
Bepaalt prioriteiten (bij kerntaak 1 met name: omgevingsanalyse starten en redacteur web en social media aanstellen)	X	X	X	
Verdeelt mensen, tijd en middelen	X	X		
Behoudt overzicht over lopende acties	X	X	X	
Delegeert taken en controleert de voortgang	X	X	X	
Stemt acties af met andere teams		X	X	
Bewaakt de overdracht (i.c. de aflossing en nafase)		X	X	X

Stressbestendig

Kalm en zelfverzekerd reageren in lastige situaties. Goede prestaties blijven leveren onder druk, bij tegenslag of tegenstand. Om kunnen gaan met weerstanden. Het hoofd taakorganisatie Communicatie:

Beoordelingscriterium	Kerntaak			
	1	2	3	4
Handelt in lastige situaties rustig en relativerend, ondanks onzekerheid en moeilijke omstandigheden	X	X	X	
Geeft de eigen fysieke en mentale grenzen aan	X		X	
Vermindert druk door overzicht te creëren	X	X	X	
Blijft onder druk/tegenslag/tegenstand geconcentreerd en goede prestaties leveren	X	X	X	
Geeft bij (tijds)druk voorrang aan de juiste zaken	X	X	X	
Laat zich niet meeslepen door emotie	X	X	X	

Met politiek bestuurlijk inzicht

(Anticiperen op,) onderkennen/herkennen en begrijpen van politiek-bestuurlijke processen en besluitvorming die van invloed zijn op de voorliggende crisis. Het hoofd taakorganisatie Communicatie:

Beoordelingscriterium	Kerntaak			
	1	2	3	4
Kent bestuurlijk en maatschappelijk krachtenveld, belangen, standpunten (bij kerntaak 1 met name op basis van de maatschappelijke impact van het incident)	X	X	X	
Begrijpt en herkent wat beleidsmatig relevant is, en welke politieke gevoeligheden en afbreukrisico's er zijn		X	X	X

Reflectief

Kijken naar het teamfunctioneren en eigen functioneren en het gedrag daaraan aanpassen. Je kwetsbaar durven opstellen en fouten durven maken. Actief werken aan zelf- (en team-)ontwikkeling. Het hoofd taakorganisatie Communicatie:

Beoordelingscriterium	Kerntaak			
	1	2	3	4
Bouwt momenten in voor het bespreken van het teamfunctioneren en de totale rampenbestrijdingsorganisatie (bij kerntaak 1 met name het maken van afspraken hierover)	X	X	X	X
Bouwt momenten in voor het overzien van het eigen functioneren		X		X
Bouwt momenten in voor het bespreken van gebeurtenissen, om vooruit te kunnen kijken (bij kerntaak 1 met name het plannen hiervan)	X	X	X	
Formuleert zo nodig acties voor het verbeteren van aanpak en werkwijze		X	X	X

Formuleert zo nodig acties voor het verbeteren van interactie in de teams		X	X	
Evalueert het optreden			X	X

Communicatief

Ideeën, meningen en informatie aan anderen overdragen in duidelijke taal, non-verbale communicatie en/of op schrift. Tactvol en effectief reageren op behoeften en gevoelens van anderen, taal en terminologie aanpassen aan verschillende niveaus. Het hoofd taakorganisatie Communicatie:

Beoordelingscriterium	Kerntaak			
	1	2	3	4
Deelt relevante informatie	X	X	X	X
Besteedt aandacht aan verbale en non-verbale signalen	X	X	X	X
Luistert, vat samen en vraagt door		X	X	X
Geeft aandacht en ruimte		X		X
Formuleert kort, bondig en to-the-point	X	X	X	
Controleert of de boodschap is overgekomen als bedoeld	X	X	X	
Koppelt besluiten terug		X	X	

Keuzes en dilemma's

Hoofd taakorganisatie Communicatie	Kerntaak			
	1	2	3	4
Keuzes				
Maakt een keuze welke teams binnen de taakorganisatie worden ingezet.	X			
Staat voor de keuze – gegeven de ontwikkeling van een incident – op welk moment een beroep moet worden gedaan op anderen (ter aflossing van de medewerkers binnen de taakorganisatie).	X			
Maakt, gegeven de situatie, een keuze ten aanzien van de kaders waarbinnen de medewerkers worden ingezet.		X		
Maakt een keuze ten aanzien van de taken die door de taakorganisatie worden opgepakt, dan wel functioneel beter passen bij een van de andere taakorganisaties Bevolkingszorg of dienst/organisatie (afstemming).		X		
Maakt een keuze in de prioritering van taken die door de taakorganisatie worden opgepakt.	X	X		
Maakt een keuze in welke informatie hij met de teamleiders, overige hoofden taakorganisatie en ACBz deelt: welke informatie moeten zij absoluut weten ('need to know') en welke informatie is niet direct noodzakelijk voor het functioneren ('nice to know')?			X	
Maakt een keuze in de wijze waarop hij de teamleiders, overige HTO's en ACBz adviseert en/of rapporteert en het moment waarop dit gebeurt.			X	
Maakt een keuze in het moment en de wijze waarop de debriefing, nazorg en overdracht naar de reguliere organisatie plaatsvindt.				X
Dilemma's				
Kan geconfronteerd worden met de politieke werkelijkheid, die haaks kan staan op de operationele beleving van een incident.	X	X	X	
Moet bij leidinggevend en bestuurders in de reguliere organisatie erkenning en inzicht krijgen, dat de operationele afhandeling van het incident aandacht en capaciteit vereist in de nafase.				X
Kan geconfronteerd worden met belangentegenstelling van de 'going concern'-activiteiten versus de uitvoering van crisiscommunicatietaken (inzet personeel, ruimten, faciliteiten en dergelijke) en de belangentegenstelling	X	X		

tussen de verschillende teams. NB. Dit geldt alleen wanneer de crisisorganisatie exclusief bemenst wordt door mensen van de eigen gemeente; niet daar waar crisiscommunicatie per definitie regionaal georganiseerd is, ook bij een lokaal incident.				
Kan geconfronteerd worden met regels, planvormen en procedures die niet optimaal toepasbaar zijn door de taakorganisatie.		X	X	
Maakt een belangenafweging ten aanzien van de uitvoering van de taken in relatie tot het welzijn van de eigen medewerkers.		X		X
Kan omgaan met monodisciplinaire schaarste van middelen en beperking in materiaal en menskracht.	X	X		
Kan geconfronteerd worden met diverse verzoeken die op dat moment allemaal even urgent overkomen, waardoor prioritering noodzakelijk is.		X	X	
Kan geconfronteerd worden met tegengestelde belangen binnen de taakorganisatie en tussen de eigen taakorganisatie en andere taakorganisaties en diensten.		X	X	
Kan geconfronteerd worden met beperkte, ongevalideerde en tegenstrijdige informatie.	X	X	X	
Kan onvoldoende inzicht hebben in welke informatie relevant kan zijn voor zijn taakorganisatie, de hoofden van de overige taakorganisaties en de ACBz.	X	X	X	
Maakt een afweging of hij een besluit zelf in gang mag zetten, dan wel dat deze aan de ACBz moet worden voorgelegd (tijdsdruk versus bevoegdheden).	X	X		
Kan geconfronteerd worden met een situatie waarin de faciliteiten niet optimaal aanwezig zijn, waardoor een beroep wordt gedaan op het improvisatievermogen van het hoofd taakorganisatie.	X	X		

Vakbekwaamheid

De vakbekwaamheid wordt geborgd door middel van opleiden, examineren, bijscholen, trainen en oefenen. Onderstaand wordt bij 'vakbekwaam' aangegeven, wat het wenselijke basisniveau is voor de inzetbaarheid in de functie. In het kader van 'vakbekwaam worden' kan die vakbekwaamheid worden opgedaan; in het kader van 'vakbekwaam blijven' kan die vakbekwaamheid worden onderhouden. De producten van de projecten GROOT en GROOTER schetsen kaders voor het opdoen en onderhouden van de vakbekwaamheid; de invulling ervan is een regionale verantwoordelijkheid.

Vakbekwaam

Het wenselijke basisniveau voor de inzetbaarheid in de functie van hoofd taakorganisatie Communicatie is als volgt:

Algemene kennis en vaardigheden:

- HBO+/WO werk- en denkniveau
- Kennis van en ervaring met een politiek/bestuurlijke omgeving
- Ervaring met het aansturen van complexe processen
- Kennis van procesmanagement

Functionele kennis en vaardigheden:

- Kennis van en inzicht in de multidisciplinaire (regionale) crisisorganisatie
- Kennis van en inzicht in de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Stafsectie Bevolkingszorg en de taakorganisaties
- Kennis van en inzicht in de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de taakorganisatie Communicatie
- Kennis van en inzicht in crisiscommunicatie
- Kennis van en inzicht in de voor de crisiscommunicatie relevante ontwikkelingen, systemen, midde-

len en werkwijzen en deze kunnen toepassen

- Kennis van recente communicatielessen die uit incidentevaluatie naar voren zijn gekomen
- Kennis van en inzicht in de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van brandweer, politie en GHOR en de overige partners in de crisisbeheersing, en de procesinhoudelijke afhankelijkheden
- Kennis van relevante wet- en regelgeving en kennis van en inzicht in de regionale rampenbestrijdingsplannen
- Ervaring met het werken onder crisissomstandigheden

Naast bovenvermeld basisniveau gelden m.n. de volgende overige randvoorwaarden voor de inzetbaarheid in de functie:

- Stressbestendigheid
- Geen '9-tot-5 mentaliteit'
- Aanwijzing door gemeente of hulpverleningsdienst om de functie en de daarbij behorende opleidingen in de crisiscommunicatieorganisatie te mogen uitvoeren

Vakbekwaam worden

Het hoofd taakorganisatie Communicatie kan bovenvermeld wenselijk basisniveau (voor inzetbaarheid in de functie) opdoen in een traject van opleiden, examineren, trainen en oefenen. Vanuit GROOT/GROOTER worden daartoe in zijn algemeenheid de volgende opleidingen aanbevolen:

- Basisopleiding Bevolkingszorg
- Procesgerichte opleiding(en) Bevolkingszorg
- Functiegerichte opleiding Bevolkingszorg
- Evt. verdiepende/themagerichte opleiding(en)

Daarnaast kan het wenselijke basisniveau (mede) gerealiseerd worden vanuit andere relevante trajecten van opleiden, examineren, trainen en oefenen. Ook EVC's (eerder verworven competenties) kunnen bijdragen aan het wenselijke basisniveau.

Vakbekwaam blijven

Het hoofd taakorganisatie Communicatie blijft vanuit zijn reguliere functie en op basis van bijscholing, training en oefening bovenstaande kennis en vaardigheden en de in dit profiel aangegeven competenties bezitten. Hierbij worden competenties aangeduid als: de genoemde kerntaken kunnen uitvoeren met de daarvoor benodigde kwaliteiten en uitgaande van de aangegeven context, mede aan de hand van de voor de functie specifieke keuzes en dilemma's.

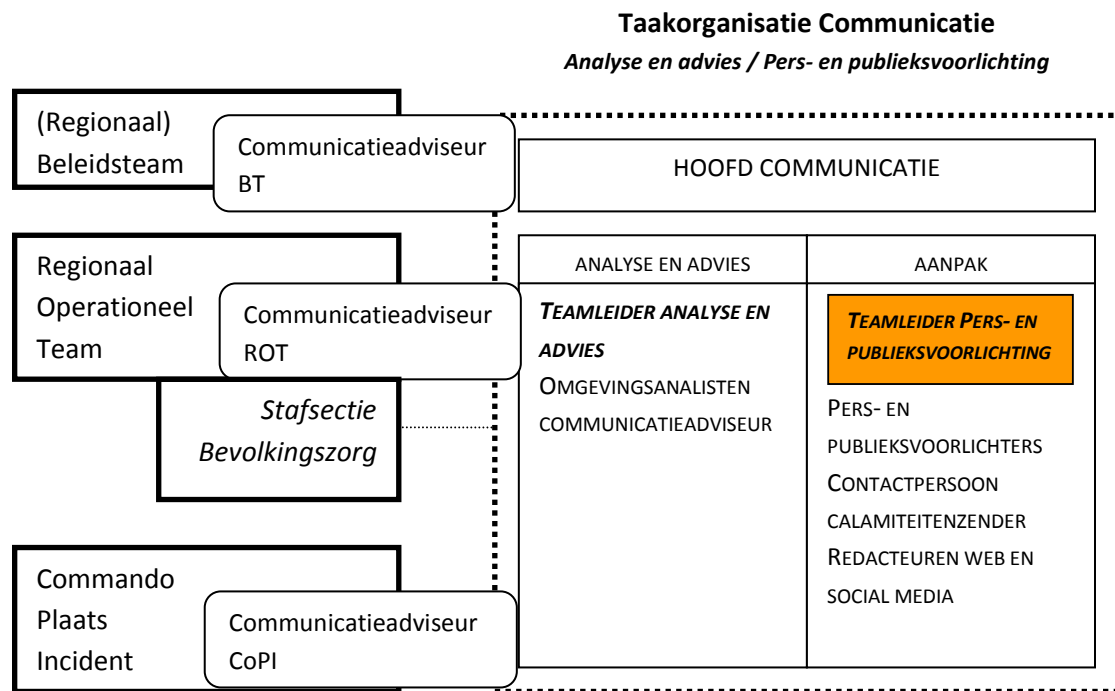
Het hoofd taakorganisatie Communicatie voldoet daarbij minimaal aan de verplichtingen die in het kader van de Wet veiligheidsregio's en het regionaal vastgestelde opleidings-, trainings- en oefenbeleid worden gesteld. Vakbekwaam blijven is zowel een werknemers- als werkgeversverantwoordelijkheid.

5. Teamleider Pers- en publieksvoorlichting

In het project GROOTER wordt onder andere een aantal opleidingskaders ontwikkeld voor sleutelfuncties binnen de crisiscommunicatie. Een daarvan is de functie ‘teamleider Pers- en publieksvoorlichting’. Aan de basis van een opleidingskader ligt een kwalificatieprofiel van de betreffende functie. Dit document beschrijft het kwalificatieprofiel van de teamleider Pers- en publieksvoorlichting.

1. Positionering van de functie

De teamleider Pers- en publieksvoorlichting maakt deel uit van de taakorganisatie Communicatie. Hij stuurt het team Pers- en publieksvoorlichting aan.



De teamleider Pers- en publieksvoorlichting:

- ontvangt leiding van het hoofd taakorganisatie Communicatie;
- stuurt het team Pers- en publieksvoorlichting aan;
- stemt met de teamleider Analyse en advies en het hoofd taakorganisatie Communicatie af over de gekozen communicatieaanpak.

2. Profielkenmerken

Kerntaken

De teamleider Pers- en publieksvoorlichting heeft de volgende kerntaken:

1. Inrichten van het team Pers- en publieksvoorlichting
2. Leiding geven aan team Pers- en publieksvoorlichting
3. Adviseren, informeren en rapporteren

Uitwerking kerntaken

Kerntaak 1: Inrichten van het team Pers- en publieksvoorlichting

Werkzaamheden

De teamleider Pers- en publieksvoorlichting:

- Vertaalt de inzetopdracht in een inzetplan.
- Bepaalt de samenstelling en bezettingsgraad van het team.
- Alarmeert de teamleden.
- Wijst taken toe.
- Regelt (aanvullende) faciliteiten, mensen en middelen.
- Regelt het bijhouden van een logboek/verslaglegging in het eigen team.

Kerntaak 2: Leiding geven aan het team Pers- en publieksvoorlichting

Werkzaamheden

De teamleider Pers- en publieksvoorlichting:

- Vertaalt het inzetplan in concrete taken en acties.
- Bepaalt welke communicatiemiddelen worden ingezet.
- Bewaakt de voortgang van het proces en stuurt waar nodig bij.
- Zorgt dat de relevante regels, planvormen en procedures gehanteerd worden door het team.
- Draagt waar nodig zorg voor het aanvragen van extra mensen en middelen.

Kerntaak 3: Adviseren, informeren en rapporteren

Werkzaamheden

De teamleider Pers- en publieksvoorlichting:

- Informeert het hoofd Communicatie over voortgang, productie en eventuele afwijkingen in de procesuitvoering.
- Zorgt dat binnen het team iedereen op de hoogte is van voortgang, productie, prioriteiten en effectiviteit.
- Stemt af met het hoofd Communicatie en de teamleider Analyse en advies.
- Regelt het bijhouden van een logboek/verslaglegging in het eigen team.
- Ziet erop toe dat de communicatie-inbreng correct wordt overgenomen in het landelijk crisismanagementsysteem (LCMS).

Teamleider Pers- en publieksvoorlichting
Profiel kwaliteiten en kerntaken

Relatie kwaliteiten – kerntaken

Voor de teamleider Pers- en publieksvoorlichting worden de volgende kwaliteiten van belang geacht om succesvol in de genoemde taken te kunnen functioneren (zie bijlage 2 voor een toelichting op de kwaliteiten met de mogelijke beoordelingscriteria):

Kwal.→ Kerntaken ↓	Acc	Ana	Besl	Comm	Coörd	Daad	Ger. op sam	Met leid	Met pol.bst inz	Onaf	Overt	Refl	Str. best
1. Inrichten team P&p	X	X		X	X	X	X						X
2. Leiding geven aan team P&p	X		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
3. Adviseren, informeren, rapporteren	X	X		X	X		X		X		X	X	X

De met blauw aangegeven kwaliteiten worden het meest relevant voor deze functie geacht. Dit betreft niet per definitie kwaliteiten die bij alle kerntaken een rol spelen. Het betreft de kwaliteiten die het meest typerend zijn voor deze functie en/of cruciaal zijn bij het uitvoeren van (een deel van) de kerntaken.

Meest relevante kwaliteiten (met prioriteitsvolgorde):

1. Coördinerend
2. Gericht op samenwerken
3. Stressbestendig
4. Accuraat
5. Communicatief

Coördinerend

Vanuit een vastgesteld doel bepalen welke taken/activiteiten moeten worden georganiseerd en gepland en daarnaar handelen. Bepalen van prioriteiten. De teamleider Pers- en publieksvoorlichting:

Beoordelingscriterium	Kerntaak		
	1	2	3
Bepaalt prioriteiten	X	X	X
Verdeelt mensen, tijd en middelen	X	X	
Behoudt overzicht over lopende acties	X	X	X
Delegeert taken en controleert de voortgang	X	X	X
Stemt acties af met andere teams		X	X
Bewaakt de overdracht (i.c. de aflossing)		X	X

Gericht op samenwerken

Actief inzetten voor een gezamenlijk resultaat en een gemeenschappelijk belang. De teamleider Pers- en publieksvoorlichting:

Beoordelingscriterium	Kerntaak		
	1	2	3
Benut de kennis en ervaring van alle disciplines die aanwezig zijn	X	X	X
Werkt actief vanuit verschillende belangen (van pers- en publieksvoorlichting) aan het behalen van het gemeenschappelijke doel		X	
Spreekt onderlinge rolverdeling af	X	X	
Vraagt en biedt onafhankelijk advies/hulp		X	X
Beschikt over inlevingsvermogen in partners en andere betrokkenen		X	
Vertrouwt op de professionaliteit van anderen en laat verantwoordelijkheden liggen waar zij horen		X	X
Betrekt/ondersteunt de andere teamleden bij (de voorbereiding van) besluiten en acties	X	X	
Wisselt van invloedstijl richting anderen, met het oog op de te realiseren doelen		X	X

Stressbestendig

Kalm en zelfverzekerd reageren in lastige situaties. Goede prestaties blijven leveren onder druk, bij tegenslag of tegenstand. Om kunnen gaan met weerstanden. De teamleider Pers- en publieksvoorlichting:

Beoordelingscriterium	Kerntaak		
	1	2	3
Handelt in lastige situaties rustig en relativerend, ondanks onzekerheid en moeilijke omstandigheden	X	X	X
Geeft de eigen fysieke en mentale grenzen aan	X		X
Vermindert druk door overzicht te creëren	X	X	X
Blijft onder druk/tegenslag/tegenstand geconcentreerd en goede prestaties leveren	X	X	X
Geeft bij (tijds)druk voorrang aan de juiste zaken	X	X	X
Laat zich niet meeslepen door emotie	X	X	X

Accuraat

Zorgvuldig en stipt handelen, gericht op het voorkómen van fouten. De teamleider Pers- en publieksvoorlichting:

Beoordelingscriterium	Kerntaak		
	1	2	3
Gebruikt de geldende procedures, regels, afspraken en toetst het werk daaraan	X	X	X
Levert correct en volledig werk af	X	X	X
Werkt ook onder druk kwaliteitsgericht, nauwgezet en gedegen	X	X	X

Communicatief

Ideeën, meningen en informatie aan anderen overdragen in duidelijke taal, non-verbale communicatie en/of op schrift. Tactvol en effectief reageren op behoeften en gevoelens van anderen, taal en terminologie aanpassen aan verschillende niveaus. De teamleider Pers- en publieksvoorlichting:

Beoordelingscriterium	Kerntaak		
	1	2	3
Deelt relevante informatie	X	X	X
Besteedt aandacht aan verbale en non-verbale signalen	X	X	X
Luistert, vat samen en vraagt door		X	X
Geeft aandacht en ruimte		X	
Formuleert kort, bondig en to-the-point	X	X	X
Controleert of de boodschap is overgekomen als bedoeld	X	X	X
Koppelt besluiten terug		X	X

Keuzes en dilemma's

Teamleider Pers- en publiekvoorlichting	Kerntaak		
	1	2	3
Keuzes			
Maakt een keuze ten aanzien van de samenstelling en bezettingsgraad van het team.	X	X	
Staat voor de keuze – gegeven de ontwikkeling van een incident – of het team (collectief of gefaseerd) wordt afgelost.		X	
Maakt, gegeven de situatie, een keuze ten aanzien van de inzet van mens en middelen.	X	X	
Maakt een keuze ten aanzien van de taken die door hemzelf worden opgepakt, dan wel bij een ander worden neergelegd (delegatie).	X	X	
Maakt een keuze in de prioritering van taken die door het team worden opgepakt.	X	X	
Maakt een keuze in welke informatie hij met de teamleden, de overige teamleiders en het hoofd taakorganisatie deelt: welke informatie moeten zij absoluut weten ('need to know') en welke informatie is niet direct noodzakelijk voor het functioneren ('nice to know')?		X	X
Maakt een keuze in de wijze waarop hij de teamleden, de overige teamleiders en het hoofd taakorganisatie adviseert en/of rapporteert en het <i>moment</i> waarop dit gebeurt.			X
Dilemma's			
Kan geconfronteerd worden met belangentegenstelling van de 'going concern'-activiteiten versus de uitvoering van crisiscommunicatietaken (inzet personeel, ruimten, faciliteiten en dergelijke) en de belangentegenstelling tussen de verschillende teams. NB. Dit geldt alleen wanneer de crisisorganisatie exclusief bemenst wordt door mensen van de eigen gemeente; niet daar waar crisiscommunicatie per definitie regionaal georganiseerd is, ook bij een lokaal incident.	X	X	
Kan geconfronteerd worden met de politieke werkelijkheid, die haaks kan staan op de operationele beleving van een incident.	X	X	X
Kan geconfronteerd worden met een situatie waarin de faciliteiten niet optimaal aanwezig zijn, waardoor een beroep wordt gedaan op het improvisatievermogen van de teamleider.	X	X	
Kan geconfronteerd worden met regels, planvormen en procedures die niet optimaal toepasbaar zijn door het team.	X	X	
Maakt een belangenafweging ten aanzien van de uitvoering van de taken in relatie tot het welzijn van de eigen medewerkers.	X	X	
Kan omgaan met monodisciplinaire schaarste van middelen en beperking in materiaal en menskracht.	X	X	
Kan geconfronteerd worden met diverse verzoeken die op dat moment allemaal even urgent overkomen, waardoor prioritering noodzakelijk is.	X	X	X
Kan geconfronteerd worden met beperkte, ongevalideerde en tegenstrijdige informatie.	X	X	X
Kan onvoldoende inzicht hebben in welke informatie relevant kan zijn voor zijn team, het hoofd taakorganisatie of de andere teamleiders.	X	X	X
Maakt een afweging of hij een besluit zelf in gang mag zetten, dan wel dat deze aan het hoofd taakorganisatie Communicatie moet worden voorgelegd (tijdsdruk versus bevoegdheden).	X	X	

Vakbekwaamheid

De vakbekwaamheid wordt geborgd door middel van opleiden, examineren, bijscholen, trainen en oefenen. Onderstaand wordt bij 'vakbekwaam' aangegeven, wat het wenselijke basisniveau is voor de inzetbaarheid in de functie. In het kader van 'vakbekwaam worden' kan die vakbekwaamheid worden opgedaan; in het kader van 'vakbekwaam blijven' kan die vakbekwaamheid worden onderhouden.

De producten van de projecten GROOT en GROOTER schetsen kaders voor het opdoen en onderhouden van de vakbekwaamheid; de invulling ervan is een regionale verantwoordelijkheid.

Vakbekwaam

Het wenselijke basisniveau voor de inzetbaarheid in de functie van teamleider Pers- en publieksvoorlichting is als volgt:

Algemene kennis en vaardigheden:

- HBO werk- en denkniveau
- Kennis van en ervaring met een politiek/bestuurlijke omgeving

Functionele kennis en vaardigheden:

- Kennis van en inzicht in de multidisciplinaire (regionale) crisisorganisatie
- Kennis van en inzicht in de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Stafsectie Bevolkingszorg en de taakorganisaties
- Kennis van en inzicht in de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de taakorganisatie Communicatie
- Kennis van en inzicht in crisiscommunicatie
- Kennis van en inzicht in de voor de crisiscommunicatie relevante ontwikkelingen, systemen, middelen en werkwijzen en deze kunnen toepassen
- Kennis van relevante wet- en regelgeving en kennis van en inzicht in de regionale rampenbestrijdingsplannen

Naast bovenvermeld basisniveau gelden m.n. de volgende overige randvoorwaarden voor de inzetbaarheid in de functie:

- Stressbestendigheid
- Geen '9-tot-5 mentaliteit'
- Aanwijzing door gemeente of hulpverleningsdienst om de functie en de daarbij behorende opleidingen in de crisiscommunicatieorganisatie te mogen uitvoeren

Vakbekwaam worden

De teamleider Pers- en publieksvoorlichting kan bovenvermeld wenselijk basisniveau (voor inzetbaarheid in de functie) opdoen in een traject van opleiden, examineren, trainen en oefenen. Vanuit GROOT/GROOTER worden daartoe in zijn algemeenheid de volgende opleidingen aanbevolen:

- Basisopleiding Bevolkingszorg
- Procesgerichte opleiding Bevolkingszorg
- Functiegerichte opleiding Bevolkingszorg
- Evt. verdiepende/themagerichte opleiding(en)

Daarnaast kan het wenselijke basisniveau (mede) gerealiseerd worden vanuit andere relevante trajecten van opleiden, examineren, trainen en oefenen. Ook EVC's (eerder verworven competenties) kunnen bijdragen aan het wenselijke basisniveau.

Vakbekwaam blijven

De teamleider Pers- en publieksvoorlichting blijft vanuit zijn reguliere functie en op basis van bijscholing, training en oefening bovenstaande kennis en vaardigheden en de in dit profiel aangegeven competenties bezitten. Hierbij worden competenties aangeduid als: de genoemde kerntaken kunnen uitvoeren met de daarvoor benodigde kwaliteiten en uitgaande van de aangegeven context, mede aan de hand van de voor de functie specifieke keuzes en dilemma's.

De teamleider Pers- en publieksvoorlichting voldoet daarbij minimaal aan de verplichtingen die in het kader van de Wet veiligheidsregio's en het regionaal vastgestelde opleidings-, trainings- en oefenbeleid worden

gesteld.

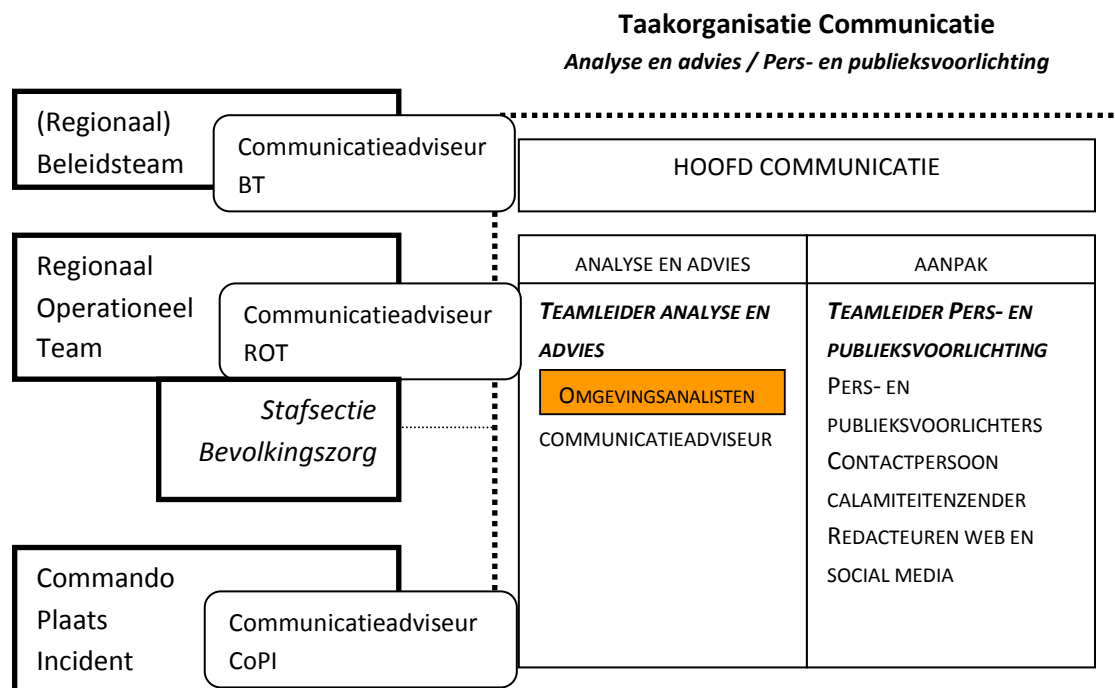
Vakbekwaam blijven is zowel een werknemers- als werkgeversverantwoordelijkheid.

6. Omgevingsanalist

In het project GROOTER wordt onder andere een aantal opleidingskaders ontwikkeld voor sleutelfuncties binnen de crisiscommunicatie. Een daarvan is de functie ‘omgevingsanalist’. Aan de basis van een opleidingskader ligt een kwalificatieprofiel van de betreffende functie. Dit document beschrijft het kwalificatieprofiel van de omgevingsanalist.

1. Positionering van de functie

De omgevingsanalist maakt deel uit van de taakorganisatie Communicatie. Hij verzamelt en analyseert gegevens ten aanzien van beleving, informatiebehoefte en gedrag van publiek en pers, ten behoeve van de communicatieaanpak.



De omgevingsanalist:

- ontvangt leiding van de teamleider Analyse en advies;
- stemt met collega-omgevingsanalist (indien van toepassing) af over de verdeling van taken.

2. Profielkenmerken

Kerntaken

De omgevingsanalist heeft de volgende kerntaken:

1. Verzamelen van gegevens over wat er speelt en leeft bij publiek en pers over incident/crisis
2. Analyseren en verwerken van gegevens ten aanzien van beleving, informatiebehoefte en gedrag van publiek en pers tot een omgevingsanalyse
3. Meten van het effect van de communicatieaanpak en hierover rapporteren aan de communicatieadviseur Analyse en advies
4. Geven van voortgangs- of afwijkingsinformatie aan de teamleider Analyse en advies

Uitwerking kerntaken

Kerntaak 1: Verzamelen van gegevens over wat er speelt en leeft bij publiek en pers over incident/crisis

Werkzaamheden

De omgevingsanalist:

- Onttrekt informatie aan:
 - traditionele en sociale media;
 - publieks- en persvragen.
- Registreert gedragingen, informatiebehoefte en betekenisgeving van direct betrokkenen, publiek en media ('wat er speelt en leeft'), blijkend uit: woordkeuze, uitspraken, vragen, geruchten, onjuistheden, tegenstrijdigheden, onzekerheden, angsten en (voorgenomen) activiteiten.
- Registreert informatie die het verloop van de gebeurtenissen kan beïnvloeden.
- Maakt een inschatting van de spelers in het krachtenveld, hun belangen en de context waarin de crisis zich afspeelt.
- Maakt een inschatting van welke partijen de crisis als (mogelijke) communicatiekans zullen aangrijpen en welke politieke gevoeligheden deze crisis op landelijk niveau met zich meebrengt.

Kerntaak 2: Analyseren en verwerken van gegevens ten aanzien van beleving, informatiebehoefte en gedrag van publiek en pers tot een omgevingsanalyse

Werkzaamheden

De omgevingsanalist:

- Brengt de informatiebehoefte, betekenisgeving en gedragingen van de buitenwereld naar binnen (de crisisorganisatie op alle niveaus).
- Verwoordt in communicatietermen welke kernwaarden (zoals veiligheidsgevoel) in het geding zijn.
- Verwerkt bovenstaande stappen tot een omgevingsanalyse.

Kerntaak 3: Meten van het effect van de communicatieaanpak en hierover rapporteren aan de communicatieadviseur Analyse en advies

Werkzaamheden

De omgevingsanalist:

- Maakt een vergelijking tussen het laatste adviesrapport omgevingsanalyse en de huidige omgevingsanalyse, om het effect van de huidige communicatieaanpak vast te stellen in termen van informatiebehoefte, betekenisgeving en gedrag.
- Voegt dit toe aan de omgevingsanalyse.

Kerntaak 4: Geven van voortgangs- of afwijkingsinformatie aan de teamleider Analyse en advies

Werkzaamheden

De omgevingsanalist:

- Deelt informatie over de voortgang van het werk.
- Deelt eventuele afwijkingsinformatie, bijvoorbeeld:
 - problemen met betrekking tot toegankelijkheid van bronnen (bijvoorbeeld beschikbaarheid

- van ICT-middelen of media);
- stagnatie van interne informatiestromen, bijvoorbeeld aangeleverde pers- en publieksvragen.

Omgevingsanalist
Profiel kwaliteiten en kerntaken

Relatie kwaliteiten – kerntaken

Voor de omgevingsanalist worden de volgende kwaliteiten van belang geacht om succesvol in de genoemde taken te kunnen functioneren (zie bijlage 2 voor een toelichting op de kwaliteiten met de mogelijke beoordelingscriteria):

Kwal.→ Kerntaken ↓	Acc	Ana	Besl	Comm	Coörd	Daad	Ger. op sam	Met leid	Met pol.bst inz	Onaf	Overt	Refl	Str. best
1. Verzamelen gegevens 'wat er speelt en leeft' bij publiek en pers	X	X				X				X			X
2. Analyseren en verwerken gegevens tot omgevingsanalyse	X	X				X			X	X			X
3. Meten effect comm.aanpak en rapporteren aan comm.adviseur A&a	X	X							X	X			X
4. Geven van voortgangs- of afwijkingsinfo aan teamleider A&a	X	X		X		X					X		X

De met blauw aangegeven kwaliteiten worden het meest relevant voor deze functie geacht. Dit betreft niet per definitie kwaliteiten die bij alle kerntaken een rol spelen. Het betreft de kwaliteiten die het meest typerend zijn voor deze functie en/of cruciaal zijn bij het uitvoeren van (een deel van) de kerntaken.

Meest relevante kwaliteiten (met prioriteitsvolgorde):

1. Analytisch
2. Accuraat
3. Onafhankelijk
4. Stressbestendig
5. Daadkrachtig

Analytisch

Systematisch onderzoeken (en alloceren/toewijzen) van problemen en vragen. Ontleden van relevante informatie, achtergronden en structuren. Verbanden leggen tussen gegevens en overzien van relaties tussen oorzaak en gevolg. De omgevingsanalist:

Beoordelingscriterium	Kerntaak			
	1	2	3	4
Maakt onderscheid tussen feitelijke informatie en aannames	X	X	X	X
Maakt onderscheid tussen relevante en irrelevante informatie	X	X	X	X
Legt verbanden op basis van beschikbare informatie		X	X	

Werkt systematisch	X	X	X	
Signaleert (potentiële) knelpunten				X
Geeft informatiestromen duidelijk en gestructureerd weer		X		

Accuraat

Zorgvuldig en stipt handelen, gericht op het voorkómen van fouten. De omgevingsanalist:

Beoordelingscriterium	Kerntaak			
	1	2	3	4
Gebruikt de geldende procedures, regels, afspraken en toetst het werk daaraan	X	X	X	X
Leverd correct en volledig werk af	X	X	X	X
Werkt ook onder druk kwaliteitsgericht, nauwgezet en gedegen	X	X	X	X

Onafhankelijk

Zelfstandig en zelfbewust werken. Om kunnen gaan met eisen, veranderingen en hindernissen. Eigen standpunten innemen en verdedigen. De omgevingsanalist:

Beoordelingscriterium	Kerntaak			
	1	2	3	4
Toont vertrouwen in eigen kunnen	X	X	X	
Neemt verantwoorde risico's	X	X	X	
Vraagt op het juiste moment feedback en hulp	X	X	X	

Stressbestendig

Kalm en zelfverzekerd reageren in lastige situaties. Goede prestaties blijven leveren onder druk, bij tegenslag of tegenstand. Om kunnen gaan met weerstanden. De omgevingsanalist:

Beoordelingscriterium	Kerntaak			
	1	2	3	4
Handelt in lastige situaties rustig en relativerend, ondanks onzekerheid en moeilijke omstandigheden	X	X	X	X
Geeft de eigen fysieke en mentale grenzen aan				X
Vermindert druk door overzicht te creëren				X
Blijft onder druk/tegenslag/tegenstand geconcentreerd en goede prestaties leveren	X	X	X	X
Geeft bij (tijds)druk voorrang aan de juiste zaken	X	X		X
Laat zich niet meeslepen door emotie	X	X	X	X

Daadkrachtig

Op adequate en krachtige wijze handelen, staan voor je keuzes en erop aangesproken kunnen worden. Uitstralen van gezag en vertrouwen. De omgevingsanalist:

Beoordelingscriterium	Kerntaak			
	1	2	3	4
Handelt situationeel, durft van prioriteit te wisselen en kan deze keuzes goed onderbouwen	X	X		X
Toont vertrouwen in eigen kunnen	X	X		X
Handelt krachtig, vastberaden en pro-actief	X	X		X
Voert direct uit en handelt met snelheid	X	X		X
Is zelfredzaam en toont initiatief	X	X		X

Keuzes en dilemma's

Omgevingsanalist	Kerntaak			
	1	2	3	4
Keuzes				
Maakt een keuze in het gebruik van analysemiddelen.	X	X		X
Maakt een keuze in de prioritering van de eigen taken.	X	X		
Maakt een keuze of bepaalde informatie urgent gedeeld moet worden met de teamleider.				X
Dilemma's				
Kan niet altijd vaststellen welke informatie en welke bron de meeste impact heeft, en moet daarin toch een selectie maken	X	X	X	X
De omgevingsanalyse is per definitie onvolledig en snel achterhaald, door de snelheid en continue stroom informatie.		X	X	X
Kan geconfronteerd worden met een situatie waarin de faciliteiten niet optimaal aanwezig zijn, waardoor een beroep wordt gedaan op zijn improvisatievermogen.	X	X	X	X
Kan geconfronteerd worden met diverse verzoeken die op dat moment allemaal even urgent overkomen, waardoor prioritering noodzakelijk is.	X	X		
Kan geconfronteerd worden met beperkte, ongevalideerde en tegenstrijdige informatie.	X	X	X	X
Kan onvoldoende inzicht hebben in welke informatie relevant kan zijn voor zijn taakorganisatie.	X	X	X	X

Vakbekwaamheid

De vakbekwaamheid wordt geborgd door middel van opleiden, examineren, bijscholen, trainen en oefenen. Onderstaand wordt bij 'vakbekwaam' aangegeven, wat het wenselijke basisniveau is voor de inzetbaarheid in de functie. In het kader van 'vakbekwaam worden' kan die vakbekwaamheid worden opgedaan; in het kader van 'vakbekwaam blijven' kan die vakbekwaamheid worden onderhouden.

De producten van de projecten GROOT en GROOTER schetsen kaders voor het opdoen en onderhouden van de vakbekwaamheid; de invulling ervan is een regionale verantwoordelijkheid.

Vakbekwaam

Het wenselijke basisniveau voor de inzetbaarheid in de functie van omgevingsanalist is als volgt:

Algemene kennis en vaardigheden:

- HBO werk- en denkniveau
- Kennis van en ervaring met een politiek/bestuurlijke omgeving

Functionele kennis en vaardigheden:

- Kennis van en inzicht in de multidisciplinaire (regionale) crisisorganisatie
- Kennis van en inzicht in de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de taakorganisatie
- Communicatie
- Kennis van en inzicht in crisiscommunicatie
- Kennis van en inzicht in de voor de crisiscommunicatie relevante ontwikkelingen, systemen, middelen en werkwijzen en deze kunnen toepassen
- Kennis van relevante wet- en regelgeving en kennis van en inzicht in de regionale rampenbestrijdingsplannen

Naast bovenvermeld basisniveau gelden m.n. de volgende overige randvoorwaarden voor de inzetbaarheid in de functie:

- Stressbestendigheid
- Geen '9-tot-5 mentaliteit'
- Aanwijzing door gemeente of hulpverleningsdienst om de functie en de daarbij behorende opleidingen in de crisiscommunicatieorganisatie te mogen uitvoeren

Vakbekwaam worden

De omgevingsanalist kan bovenvermeld wenselijk basisniveau (voor inzetbaarheid in de functie) opdoen in een traject van opleiden, examineren, trainen en oefenen. Vanuit GROOT/GROOTER worden daartoe in zijn algemeenheid de volgende opleidingen aanbevolen:

- Basisopleiding Bevolkingszorg
- Procesgerichte opleiding Bevolkingszorg
- Functiegerichte opleiding Bevolkingszorg
- Evt. verdiepende/themagerichte opleiding(en)

Daarnaast kan het wenselijke basisniveau (mede) gerealiseerd worden vanuit andere relevante trajecten van opleiden, examineren, trainen en oefenen. Ook EVC's (eerder verworven competenties) kunnen bijdragen aan het wenselijke basisniveau.

Vakbekwaam blijven

De omgevingsanalist blijft vanuit zijn reguliere functie en op basis van bijscholing, training en oefening bovenstaande kennis en vaardigheden en de in dit profiel aangegeven competenties bezitten. Hierbij worden competenties aangeduid als: de genoemde kerntaken kunnen uitvoeren met de daarvoor benodigde kwaliteiten en uitgaande van de aangegeven context, mede aan de hand van de voor de functie specifieke keuzes en dilemma's.

De omgevingsanalist voldoet daarbij minimaal aan de verplichtingen die in het kader van de Wet veiligheidsregio's en het regionaal vastgestelde opleidings-, trainings- en oefenbeleid worden gesteld.

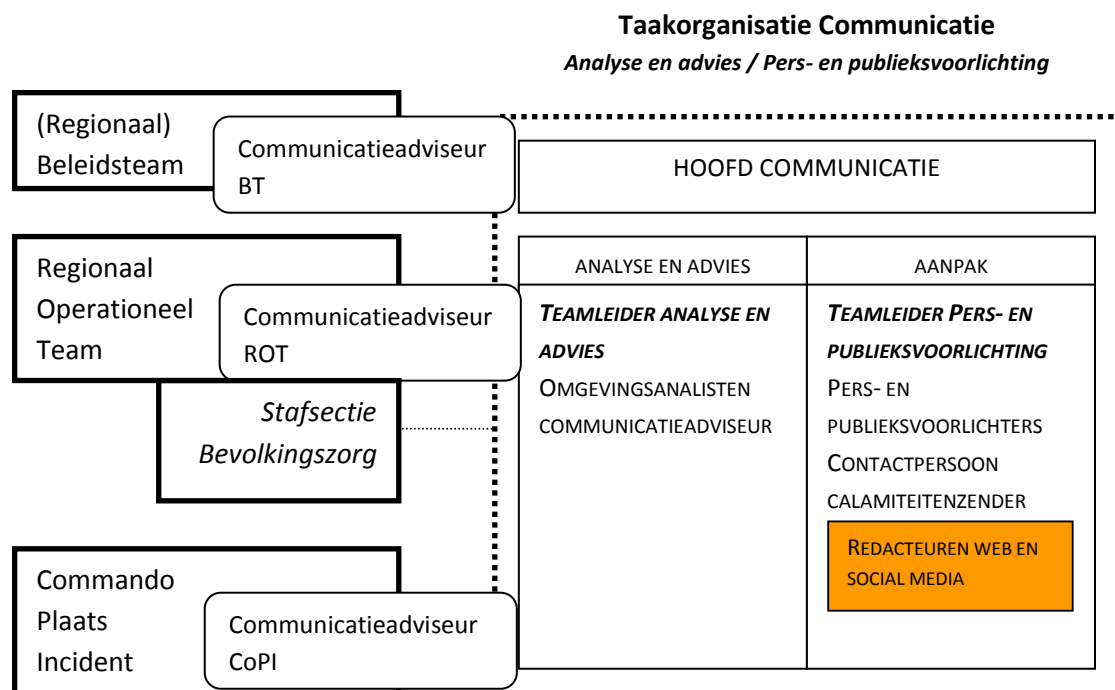
Vakbekwaam blijven is zowel een werknemers- als werkgeversverantwoordelijkheid.

7. Redacteur web en social media

In het project GROOTER wordt onder andere een aantal opleidingskaders ontwikkeld voor sleutelfuncties binnen de crisiscommunicatie. Een daarvan is de functie 'redacteur web en social media'. Aan de basis van een opleidingskader ligt een kwalificatieprofiel van de betreffende functie. Dit document beschrijft het kwalificatieprofiel van de redacteur web en social media.

1. Positionering van de functie

De redacteur web en social media maakt deel uit van de taakorganisatie Communicatie. Hij zet online communicatie (web en social media) in ten behoeve van pers- en publieksvoorlichting.



De redacteur web en social media:

- ontvangt leiding van de teamleider Pers- en publieksvoorlichting;
- stemt met collega-redacteur web en social media (indien van toepassing) af over de taakverdeling;
- stemt met pers- en publieksvoorlichters af over de uitgevoerde acties.

2. Profielkenmerken

Kerntaken

De redacteur web en social media heeft de volgende kerntaken:

1. Verwerken van de communicatieaanpak uit het adviesrapport omgevingsanalyse tot communicatie-uitingen voor web / social media
2. Plaatsen en actualiseren van de communicatie-uitingen op relevante media
3. Geven van voortgangs- of afwijkingsinformatie aan de teamleider Pers- en publieksvoorlichting

Uitwerking kerntaken

Kerntaak 1: Verwerken van de communicatieaanpak uit het adviesrapport omgevingsanalyse tot communicatie-uitingen voor web / social media

Werkzaamheden

De redacteur web en social media:

- Adviseert de teamleider Pers- en publieksvoorlichting over in te zetten websites en overige online middelen.
- Schrijft desgevraagd webteksten, Q&A's en teksten voor social media, op basis van de communicatieaanpak uit het adviesrapport omgevingsanalyse en de vastgestelde boodschap.
- Zoekt relevant beeldmateriaal ter ondersteuning van de communicatie-uitingen.

Kerntaak 2: Plaatsen en actualiseren van communicatie-uitingen op relevante media

Werkzaamheden

De redacteur web en social media:

- Plaatst webteksten, Q&A's, teksten voor social media en beeldmateriaal op de in kerntaak 1 gekozen media.
- Herordent periodiek de geplaatste informatie met het ook op de overzichtelijkheid, toegankelijkheid en actualiteit.
- Toetst communicatie-uitingen op spelling en grammatica.

Kerntaak 3: Geven van voortgangs- of afwijkingsinformatie aan de teamleider Pers- en publieksvoorlichting

Werkzaamheden

De redacteur web en social media:

- Deelt informatie over de voortgang van het werk, onder andere webstatistiek en de toename van volgers op sociale media.
- Deelt eventuele afwijkingsinformatie, bijvoorbeeld:
 - problemen met betrekking tot toegankelijkheid van ICT-middelen en media;
 - stagnatie van interne informatiestromen, bijvoorbeeld aangeleverde Q&A's, relevante informatie uit het team Pers- en publieksvoorlichting en de communicatieaanpak.

Redacteur web en social media
Profiel kwaliteiten en kerntaken

Relatie kwaliteiten – kerntaken

Voor de redacteur web en social media worden de volgende kwaliteiten van belang geacht om succesvol in de genoemde taken te kunnen functioneren (zie bijlage 2 voor een toelichting op de kwaliteiten met de mogelijke beoordelingscriteria):

Kwal.→ Kerntaken ↓	Acc	Ana	Besl	Comm	Coörd	Daad	Ger. op sam	Met leid	Met pol.bst inz	Onaf	Overt	Refl	Str. best
1. Verwerken comm.aanpak (uit adv.rapp. omgevings-analyse) tot comm.uitingen voor web / social media	X	X		X		X			X	X			X
2. Plaatsen en actualiseren comm.uitingen op relevante media	X					X			X	X		X	X
3. Geven van voortgangs- of afwijkingsinfo aan teamleider P&p	X			X		X				X	X		X

De met blauw aangegeven kwaliteiten worden het meest relevant voor deze functie geacht. Dit betreft niet per definitie kwaliteiten die bij alle kerntaken een rol spelen. Het betreft de kwaliteiten die het meest typerend zijn voor deze functie en/of cruciaal zijn bij het uitvoeren van (een deel van) de kerntaken.

Meest relevante kwaliteiten (met prioriteitsvolgorde):

1. Accuraat
2. Daadkrachtig
3. Stressbestendig
4. Onafhankelijk
5. Communicatief

Accuraat

Zorgvuldig en stipt handelen, gericht op het voorkómen van fouten. De redacteur web en social media:

Beoordelingscriterium	Kerntaak		
	1	2	3
Gebruikt de geldende procedures, regels, afspraken en toetst het werk daaraan	X	X	X
Leverd correct en volledig werk af	X	X	X
Werkt ook onder druk kwaliteitsgericht, nauwgezet en gedegen	X	X	X

Daadkrachtig

Op adequate en krachtige wijze handelen, staan voor je keuzes en erop aangesproken kunnen worden. Uitstralen van gezag en vertrouwen. De redacteur web en social media:

Beoordelingscriterium	Kerntaak		
	1	2	3
Toont vertrouwen in eigen kunnen	X	X	
Handelt krachtig, vastberaden en pro-actief	X	X	X
Voert direct uit en handelt met snelheid	X	X	X
Is zelfredzaam en toont initiatief	X	X	X

Stressbestendig

Kalm en zelfverzekerd reageren in lastige situaties. Goede prestaties blijven leveren onder druk, bij tegenslag of tegenstand. Om kunnen gaan met weerstanden. De redacteur web en social media:

Beoordelingscriterium	Kerntaak		
	1	2	3
Handelt in lastige situaties rustig en relativerend, ondanks onzekerheid en moeilijke omstandigheden	X	X	
Geeft de eigen fysieke en mentale grenzen aan			X
Vermindert druk door overzicht te creëren	X	X	
Blijft onder druk/tegenslag/tegenstand geconcentreerd en goede prestaties leveren	X	X	
Geeft bij (tijds)druk voorrang aan de juiste zaken	X	X	

Onafhankelijk

Zelfstandig en zelfbewust werken. Om kunnen gaan met eisen, veranderingen en hindernissen. Eigen standpunten innemen en verdedigen. De redacteur web en social media:

Beoordelingscriterium	Kerntaak		
	1	2	3
Toont vertrouwen in eigen kunnen	X	X	
Neemt verantwoorde risico's		X	
Vraagt op het juiste moment feedback en hulp			X

Communicatief

Ideeën, meningen en informatie aan anderen overdragen in duidelijke taal, non-verbale communicatie en/of op schrift. Tactvol en effectief reageren op behoeften en gevoelens van anderen, taal en terminologie aanpassen aan verschillende niveaus. De redacteur web en social media:

Beoordelingscriterium	Kerntaak		
	1	2	3
Deelt relevante informatie	X		X
Besteedt aandacht aan verbale en non-verbale signalen			X
Luistert, vat samen en vraagt door	X		
Formuleert kort, bondig en to-the-point	X		X

Keuzes en dilemma's

Redacteur web en social media	Kerntaak		
	1	2	3
Keuzes			
Maakt een keuze voor welke communicatie-uiting op welk online-middel wordt geplaatst.	X	X	
Maakt een keuze in de prioritering van de eigen taken.	X	X	
Dilemma's			
Kan geconfronteerd worden met een situatie waarin de faciliteiten niet optimaal aanwezig zijn, waardoor een beroep wordt gedaan op zijn improvisatievermogen.	X	X	X
Kan geconfronteerd worden met de vraag, waar de scheidslijn ligt tussen hetgeen hij zelf binnen het mandaat proactief kan communiceren (over zichtbare feiten en omstandigheden) en hetgeen daarbuiten valt.	X	X	X

Vakbekwaamheid

De vakbekwaamheid wordt geborgd door middel van opleiden, examineren, bijscholen, trainen en oefenen. Onderstaand wordt bij 'vakbekwaam' aangegeven, wat het wenselijke basisniveau is voor de inzetbaarheid in de functie. In het kader van 'vakbekwaam worden' kan die vakbekwaamheid worden opgedaan; in het kader van 'vakbekwaam blijven' kan die vakbekwaamheid worden onderhouden.

De producten van de projecten GROOT en GROTER schetsen kaders voor het opdoen en onderhouden van de vakbekwaamheid; de invulling ervan is een regionale verantwoordelijkheid.

Vakbekwaam

Het wenselijke basisniveau voor de inzetbaarheid in de functie van redacteur web en social media is als volgt:

Algemene kennis en vaardigheden:

- MBO+/HBO werk- en denkniveau
- Kennis van en ervaring met een politiek/bestuurlijke omgeving

Functionele kennis en vaardigheden:

- Kennis van en inzicht in de multidisciplinaire (regionale) crisisorganisatie
- Kennis van en inzicht in de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de taakorganisatie Communicatie
- Kennis van en inzicht in crisiscommunicatie
- Kennis van en inzicht in de voor de crisiscommunicatie relevante ontwikkelingen, systemen, middelen en werkwijzen en deze kunnen toepassen
- Kennis van relevante wet- en regelgeving en kennis van en inzicht in de regionale rampenbestrijdingsplannen
- Kennis van en ervaringen met sociale media

Naast bovenvermeld basisniveau gelden m.n. de volgende overige randvoorwaarden voor de inzetbaarheid in de functie:

- Stressbestendigheid
- Geen '9-tot-5 mentaliteit'
- Aanwijzing door gemeente of hulpverleningsdienst om de functie en de daarbij behorende opleidingen in de crisiscommunicatieorganisatie te mogen uitvoeren

Vakbekwaam worden

De redacteur web en social media kan bovenvermeld wenselijk basisniveau (voor inzetbaarheid in de functie) opdoen in een traject van opleiden, examineren, trainen en oefenen. Vanuit GROOT/GROOTER worden daartoe in zijn algemeenheid de volgende opleidingen aanbevolen:

- Basisopleiding Bevolkingszorg
- Procesgerichte opleiding Bevolkingszorg
- Functiegerichte opleiding Bevolkingszorg
- Evt. verdiepende/themagerichte opleiding(en)

Daarnaast kan het wenselijke basisniveau (mede) gerealiseerd worden vanuit andere relevante trajecten van opleiden, examineren, trainen en oefenen. Ook EVC's (eerder verworven competenties) kunnen bijdragen aan het wenselijke basisniveau.

Vakbekwaam blijven

De redacteur web en social media blijft vanuit zijn reguliere functie en op basis van bijscholing, training en oefening bovenstaande kennis en vaardigheden en de in dit profiel aangegeven competenties bezitten. Hierbij worden competenties aangeduid als: de genoemde kerntaken kunnen uitvoeren met de daarvoor benodigde kwaliteiten en uitgaande van de aangegeven context, mede aan de hand van de voor de functie specifieke keuzes en dilemma's.

De redacteur web en social media voldoet daarbij minimaal aan de verplichtingen die in het kader van de Wet veiligheidsregio's en het regionaal vastgestelde opleidings-, trainings- en oefenbeleid worden gesteld.

Vakbekwaam blijven is zowel een werknemers- als werkgeversverantwoordelijkheid.

Bijlage 1. Lijst met afkortingen

BT	: Beleidsteam
ACBz	: Algemeen Commandant Bevolkingszorg
CoPI	: Commando plaats incident
GBT	: Gemeentelijk beleidsteam
GRIP	: Gecoördineerde regionale incidentbestrijdings procedure
HTo	: Hoofd taakorganisatie
OvD–Bz	: Officier van Dienst – Bevolkingszorg
RBT	: Regionaal beleidsteam
ROT	: Regionaal operationeel team
TL	: Teamleider
VR	: Veiligheidsregio

Bijlage 2. Lijst van kwaliteiten met mogelijke beoordelingscriteria⁹

Accuraat

Zorgvuldig en stipt handelen, gericht op het voorkómen van fouten. O.a.:

- Voldoet aan de opkomstnorm, gesteld in het regionaal en/of lokaal beleid
- Gebruikt de geldende procedures, regels, afspraken / toetst het werk daaraan
- Levert correct en volledig werk af
- Werkt ook onder druk kwaliteitsgericht, nauwgezet en gedegen

Analytisch

Systematisch onderzoeken (en alloceren/toewijzen) van problemen en vragen. Ontleden van relevante informatie, achtergronden en structuren. Verbanden leggen tussen gegevens en overzien van relaties tussen oorzaak en gevolg. O.a.:

- Maakt onderscheid tussen feitelijke informatie en aannames
- Maakt onderscheid tussen relevante en irrelevante informatie
- Legt verbanden op basis van beschikbare informatie
- Verzamelt en raadpleegt informatie en bepaalt wie de probleemhebber is
- Past 'scenariodenken' toe voor de lange termijn (meer dan 12 uur vooruit)
- Werkt systematisch
- Signaleert (potentiële) knelpunten
- Schetst verschillende oplossingsrichtingen, die realistisch en haalbaar zijn
- Geeft informatiestromen duidelijk en gestructureerd weer
- Bedenkt wie welke informatie nodig heeft en geeft informatie door
- Toetst (voorgenomen) besluit/advies op praktische uitvoerbaarheid

Besluitvaardig

Tijdig kiezen op basis van een analyse met oog voor de mogelijke consequenties. O.a.:

- Leidt het besluitvormingsproces (BOB)
- Maakt afweging van belangen
- Formuleert een helder besluit
- Beslist wat te doen, in welke volgorde

Communicatief

Ideeën, meningen en informatie aan anderen overdragen in duidelijke taal, non-verbale communicatie en/of op schrift. Tactvol en effectief reageren op behoeften en gevoelens van anderen, taal en terminologie aanpassen aan verschillende niveaus. O.a.:

- Deelt relevante informatie
- Besteedt aandacht aan verbale en non-verbale signalen
- Luistert, vat samen en vraagt door
- Geeft aandacht en ruimte
- Formuleert kort, bondig en to-the-point
- Controleert of de boodschap is overgekomen als bedoeld
- Koppelt besluiten terug

Coördinerend

Vanuit een vastgesteld doel bepalen welke taken/activiteiten moeten worden georganiseerd en gepland en daarnaar handelen. Bepalen van prioriteiten. O.a.:

- Bepaalt prioriteiten
- Verdeelt mensen, tijd en middelen

⁹ Op basis van: Werkboek Competentiegericht Oefenen, versie 2006.

- Behoudt overzicht over lopende acties
- Delegeert taken en controleert de voortgang
- Stemt acties af met andere teams
- Bewaakt de overdracht

Daadkrachtig

Op adequate en krachtige wijze handelen, staan voor je keuzes en erop aangesproken kunnen worden. Uitstralen van gezag en vertrouwen. O.a.:

- Handelt situationeel, durft van prioriteit te wisselen en kan deze keuzes goed onderbouwen
- Toont vertrouwen in eigen kunnen
- Handelt krachtig, vastberaden en pro-actief
- Voert direct uit en handelt met snelheid
- Is zelfredzaam en neemt initiatief
- Stimuleert en motiveert anderen tot actie

Gericht op samenwerken

Actief inzetten voor een gezamenlijk resultaat en een gemeenschappelijk belang. O.a.:

- Benut de kennis en ervaring van alle disciplines die aanwezig zijn
- Werkt actief vanuit verschillende belangen aan het behalen van het gemeenschappelijke doel
- Spreekt onderlinge rolverdeling af
- Vraagt en biedt onafhankelijk advies/hulp
- Vertrouwt op de professionaliteit van anderen en laat verantwoordelijkheden liggen waar zij horen
- Betreft/ondersteunt de andere teamleden bij (de voorbereiding van) besluiten en acties
- Wisselt van invloedstijl richting anderen, met het oog op de te realiseren doelen

Met leiderschap

Op doelgerichte wijze sturing geven aan het team. O.a.:

- Formuleert helder doel
- Leidt het besluitvormingsproces
- Inspireert, motiveert, stimuleert
- Bewaakt processen om doel te bereiken
- Neemt verantwoordelijkheid voor resultaten

Met politiek bestuurlijk inzicht

(Anticiperen op,) onderkennen/herkennen en begrijpen van politiek-bestuurlijke processen en besluitvorming die van invloed zijn op de voorliggende crisis. O.a.:

- Kent bestuurlijk krachtenveld, belangen, standpunten
- Begrijpt en herkent welke feiten beleidsmatig relevant zijn
- Informeert diegenen op bestuurlijk niveau die geïnformeerd moeten worden
- Weet waar benodigde mensen, middelen, informatie te vinden zijn
- Verdeelt beschikbare middelen in geval van schaarste

Onafhankelijk

Zelfstandig en zelfbewust werken. Om kunnen gaan met eisen, veranderingen en hindernissen. Eigen standpunten innemen en verdedigen. O.a.:

- Toont vertrouwen in eigen kunnen
- Houdt bij druk vast aan persoonlijke overtuiging, zonder star te worden
- Neemt verantwoorde risico's
- Vraagt op het juiste moment feedback en hulp

Overtuigend

Verkrijgen van instemming, enthousiasme en medewerking voor bepaalde doelen, plannen of ideeën, zodat deze worden geaccepteerd of gedragen (zonder hiërarchische macht of sancties). O.a.:

- Treedt standvastig op bij verschillende of tegengestelde meningen, belangen of verwachtingen
- Wisselt invloedstijl om zwaarwegende belangentegenstellingen/conflicten te overbruggen

- Enthousiasmeert anderen voor zijn standpunten, ook wanneer sprake is van fundamentele verschillen van inzichten of conflictsituaties, en houdt de relatie daarbij in stand

Reflectief

Kijken naar het teamfunctioneren en eigen functioneren en het gedrag daaraan aanpassen. Je kwetsbaar durven opstellen en fouten durven maken. Actief werken aan zelf- (en team-)ontwikkeling. O.a.:

- Bouwt momenten in voor het bespreken van het teamfunctioneren en de totale rampenbestrijdingsorganisatie
- Bouwt momenten in voor het overzien van het eigen functioneren
- Bouwt momenten in voor het bespreken van de gebeurtenissen, om vooruit te kunnen kijken
- Formuleert zo nodig acties voor het verbeteren van aanpak en werkwijze
- Formuleert zo nodig acties voor het verbeteren van interactie in de teams
- Evalueert het optreden

Stressbestendig

Kalm en zelfverzekerd reageren in lastige situaties. Goede prestaties blijven leveren onder druk, bij tegenslag of tegenstand. Om kunnen gaan met weerstanden. O.a.:

- Handelt in lastige situaties rustig en relativerend, ondanks onzekerheid en moeilijke omstandigheden
- Bespreekt eigen fysieke en mentale grenzen
- Vermindert druk door overzicht te creëren
- Blijft onder druk/tegenslag/tegenstand geconcentreerd en goede prestaties leveren
- Geeft bij (tijds)druk voorrang aan de juiste zaken
- Laat zich niet meeslepen door emotie

Bijlage 3. Bronnen

Bij de totstandkoming van deze kwalificatieprofielen is gebruik gemaakt van o.a. de volgende bronnen:

- Expertisecentrum voor Risico- en Crisiscommunicatie (ERC) (september 2007). *Competentieprofielen crisiscommunicatie (versie 1.0)*. Den Haag: Directie Crisisbeheersing, DG Veiligheid, Ministerie van BZK.
- Ministerie Veiligheid en Justitie (31 maart 2011). *Advies voor risicocommunicatie en crisiscommunicatie – Teksten voor regionaal beleidsplan en regionaal crisisplan*. Den Haag, Ministerie van Veiligheid en Justitie.
- Projectgroep GROOT en PLATO (2010). *Opleiden, trainen en oefenen van gemeentelijke crisisbeheersingfuncties. Project 'GROOT': Kwalificatieprofielen*. Zie website Veiligheidsberaad: www.veiligheidsberaad.nl
- Projectgroep GROTER en PLATO (2012). *Opleiden, trainen en oefenen in de gemeentelijke crisisbeheersing. Project 'GROTER': Taakorganisaties, processen en producten*. (Werkversie)
- Projectteam Referentiekader Regionaal Crisisplan & Turnaround Communicatie (2009). *Referentiekader Regionaal Crisisplan 2009*. Zie website: www.regionaalcrisisplan.nl