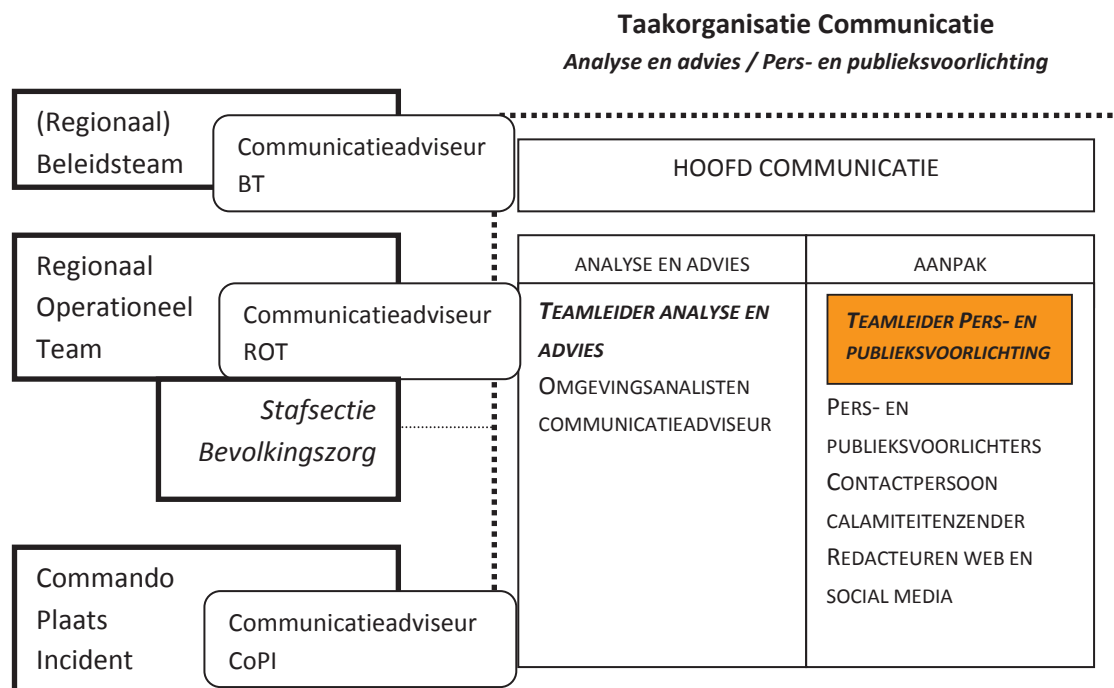


# 5. Teamleider Pers- en publieksvoorlichting

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 publieksvoorlichting	Kerntaak		
	1	2	3
<b>Keuzes</b>			
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
<b>Dilemma's</b>			
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.