

Opleidingsplan Centralist meldkamer

juli 2010

Brandweeracademie
Postbus 7010
6801 HA Arnhem

T 026 355 24 10
F 026 351 50 51
info@nifv.nl

Voorwoord

Voor u ligt het opleidingsplan voor de leergang Centralist meldkamer. Dit opleidingsplan sluit aan bij het Besluit Personeel Veiligheidsregio's en het bijbehorende landelijk functiehuis brandweer.

Het opleidingsplan sluit aan op het kwalificatiedossier Centralist meldkamer en de proeve van bekwaamheid Centralist meldkamer.

Achtergrond totstandkoming opleidingsplan

In 2010 is door het project Implementatie en Communicatie en het Nbbe gekeken naar de geschiktheid van de proeve van bekwaamheid van de bestaande Basisopleiding Centralist Multidisciplinair voor de opleiding Centralist Meldkamer van de brandweer. Dit heeft tot een positief besluit geleid.

Op verzoek van het project Implementatie en Communicatie heeft het NIFV een opleidingsplan ontwikkeld gebaseerd op deze opleiding. Als bronmateriaal is het BCM leerboek versie 2 gebruikt.

Terminologie

De gehanteerde terminologie voor opdrachten en opleidingsonderdelen wijken af van andere opleidingsplannen voor brandweerfuncties. Wij hebben ervoor gekozen om de terminologie te laten overeenkomen met die uit de BCM opleiding.

Aan de totstandkoming van dit opleidingsplan is verder bijgedragen door:

Jan van Kimmenade	implementatiemanager NVBR
Janneke Titzing	onderwijskundige, NIFV
Kevin Lander	centralist meldkamer
Roel Wolters	hoofd gemeenschappelijke meldkamer
Cees Mulder	centralist meldkamer
Jacqueline Tol	centralist meldkamer
Michael Bosch	seniorcentralist meldkamer

Inhoud

Voorwoord	2
Inleiding	4
Uitgangspunten	5
1.1 Kerntaken en competenties	5
2. Basisontwerp leergang Centralist meldkamer	7
2.1 Blok 1: Inleiding en basiskennis	9
2.2 Blok 2: Ontvangen en aannemen van een inkomende melding	10
2.4 Blok 4: Afsluiten van een melding	13
3. Studielast leergang Centralist meldkamer	14
3.1 Vaststelling studielast	14
3.2 Studielast per werkvorm per blok	14
4. Werkend leren	15
4.2 Leerwerkplek	15
4.3 Begeleiding	15
4.4 Verhouding werkend leren t.o.v. andere onderwijsvormen	16
5. Overige adviezen	17
5.1 Instroomniveau leergang Centralist meldkamer	17
Bijlage	18

Inleiding

Dit document is bestemd voor alle personen die betrokken zijn bij (de verdere inrichting en organisatie van) de leergang Centralist meldkamer, etc. Dit document vormt voor hen de leidraad bij het uitwerken van de leergang.

Uitgangspunten

1.1 Kerntaken en competenties

De leergang Centralist meldkamer richt zich op de kerntaken en competenties van de functie Centralist meldkamer zoals deze in het kwalificatiedossier zijn vastgelegd. De onderstaande tabel is afgeleid van de competentiematrix uit het kwalificatiedossier. Het betreft hier de strategische en organisatorische competenties die vooral betrekking hebben op het geven van richting aan de organisatie en de inrichting van het werk (organisatie) en sociale, maatschappelijke en communicatieve competenties (omgeving).

Kerntaken	Kerntaak 1	Kerntaak 2	Kerntaak 3
Competenties	Ontvangen en aannemen van een inkomende melding.	Uitgeven van een melding en ondersteunen van de inzet.	Afsluiten van een melding.
Analyseren	2		1
Plannen, organiseren en coördineren		2	
Probleem oplossen	2	2	1
Daadkracht		1	
Flexibel		1	
Inleven	1	1	
Mondeling communiceren	1	1	1

De uitwerking van de competenties is terug te vinden in het kwalificatiedossier en in de bijlage van dit opleidingsplan.

Kerncompetenties

In aanvulling op bovengenoemde competenties zijn de kerncompetenties Accuraat, Stressbestendigheid en Samenwerken van toepassing op alle operationele functies bij de brandweer. Ze zijn dus functieoverstijgend en spelen een belangrijke rol bij werving en selectie. Zie voor de volledige omschrijving de bijlage.

Vakmatige competenties (professie).

Vakmatige competenties zijn competenties op vakgebieden die specifiek voor de brandweer zijn. Bij deze functie is het basisniveau (1) van het vakgebied

Incidentbestrijding van toepassing:

Is in staat om informatie en gegevens te reproduceren en deze kennis toe te passen binnen het eigen expertgebied.

Kerntaken

De kerntaken vormen het centrale uitgangspunt voor de invulling van dit opleidingsplan. De competenties zijn vooral gekoppeld aan de werkzaamheden per kerntaak en komen in het onderwijs terug in de vorm van leeractiviteiten. In dit opleidingsplan worden deze leeractiviteiten benoemd. Deze leeractiviteiten vormen de basis voor het te ontwikkelen onderwijs. Hierna volgt een beknopte beschrijving van de kerntaken van de Centralist meldkamer.

Kerntaak 1: Ontvangen en aannemen van een inkomende melding

De centralist meldkamer neemt de melding aan, beoordeelt deze conform de landelijk en regionaal geldende afspraken op classificatie en prioriteit en legt de melding vast. Zo nodig instrueert, adviseert en/of verwijst hij door.

Kerntaak 2: Uitgeven van een melding en ondersteunen van de inzet

De centralist meldkamer alarmeert de eenheden en coördineert de uitrukfase. Hij zorgt voor een adequate informatievoorziening richting de eigen eenheden en eventuele andere (hulp)diensten en coördineert de radiocommunicatie. Tijdens de bestrijding van het incident legt de centralist de relevante informatie vast. Hij handelt hulpvragen vanuit het veld, zoals opschaling en specialistische aanvragen, adequaat af.

Kerntaak 3: Afsluiten van een melding

Na afloop van het incident legt de centralist meldkamer de relevante informatie vast. Hij evalueert het eigen handelen en levert, indien van toepassing, een bijdrage aan de algemene evaluatie van de melding.

1.2 Werkzaamheden, beoordelingscriteria en keuzes & dilemma's

De kerntaken uit het kwalificatiedossier Centralist meldkamer zijn nader uitgewerkt in werkzaamheden, beoordelingscriteria en keuzes & dilemma's. De werkzaamheden komen in dit opleidingsplan terug (zie hoofdstuk 2). De beoordelingscriteria en de keuzes & dilemma's worden verwerkt in de lesplannen en leeropdrachten, en komen niet afzonderlijk terug in dit opleidingsplan. Daarnaast komen de beoordelingscriteria en keuzes & dilemma's terug in de proeve van bekwaamheid bij deze leergang.

De leergang Centralist meldkamer volgt de chronologische volgorde van het verloop van een melding en is gebaseerd op de kerntaken van de functie. Voor de overzichtelijkheid is er voor gekozen om het opleidingsplan voor de leergang Centralist meldkamer te verdelen in 4 blokken.

De leergang start met een algemene inleiding (blok 1) waarin de functie van Centralist meldkamer en de basiskennis hiervoor aan de orde komen.

Deze basiskennis, zoals kennis van procedures is essentieel en spelen een grote rol in alle volgende blokken. Blok 1 behandelt de kerntaakoverstijgende aspecten voor deze functie.

Blok 2 is gekoppeld aan de kerntaak Ontvangen en aannemen van een inkomende melding. Inleiding op GMS, omgaan met stress en het geven en ontvangen van feedback zijn onderwerpen die hier aan bod komen.

De kerntaak Uitgeven van een melding en ondersteunen van de inzet staat centraal in blok 3. De basisvaardigheden GMS worden geoefend in dit derde blok gericht op het uitgeven van een melding.

Het afsluitende blok 4 staat in het teken van de werkzaamheden die horen bij de kerntaak Afsluiten van een melding. Aannee en uitgifte van meldingen worden beoefend door middel van scenario's. Tevens wordt hier voorbereid op het examen.

2. Basisontwerp leergang Centralist meldkamer

De leergang Centralist meldkamer is opgebouwd uit de volgende blokken, conform de opzet zoals toegelicht in paragraaf 1.2:

Blok 1	Kerntaakoverstijgend Inleiding en basiskennis	<ul style="list-style-type: none"> • Kennismaking • Doel en inhoud cursus • Meldkamerproces • Werkbezoek meldkamer 	
Blok 2	Kerntaak 1 Ontvangen en aannemen van een inkomende melding	<ul style="list-style-type: none"> • Aannee van de melding • Inleiding GMS • Communicatie • Stress • Telefoonprocedure • Feedback geven en ontvangen • C2000 	
Blok 3	Kerntaak 2 Uitgeven van een melding en ondersteunen van de inzet	<ul style="list-style-type: none"> • Opschaling in de meldkamer • Uitgeven van een melding • Basisvaardigheden GMS 	
Blok 4	Kerntaak 3 Afsluiten van een melding	<ul style="list-style-type: none"> • Aannee en uitgifte van meldingen • Evaluatie, reflectie en feedback • Cursusevaluatie • Proeve van bekwaamheid 	Proeve- onderdeel: Examendossier Proeve- onderdeel: Aannemen en uitgeven meldingen

Hierna wordt de opzet van elk blok afzonderlijk uitgewerkt. Per blok worden (in een afzonderlijke tabel) de volgende aspecten beschreven:

- *kerntaken*
De kerntaken zijn overgenomen uit het kwalificatiedossier Centralist meldkamer
- *werkzaamheden*
De werkzaamheden zijn overgenomen uit het kwalificatiedossier Centralist meldkamer
- *thema's*
Van deze vakinhoudelijke thema's moet de cursist kennis, inzicht en vaardigheden hebben, om de genoemde werkzaamheid als beginnend beroepsbeoefenaar goed uit te kunnen voeren.
- *leeractiviteiten*
Bijeenkomst, werkplekopdracht en dergelijke.
- *studiebelasting*
Het aantal uren dat met de leeractiviteit is gemoeid.

2.1 Blok 1: Inleiding en basiskennis

Kerntaken	Werkzaamheden	Thema's	Leeractiviteiten	Studiebelasting opleidings-instituut	Studiebelasting zelfstudie
Kerntaakoverstijgend		Kennismaking	Bijeenkomsten (3) Leeropdracht 1: Multidisciplinaire organisaties 7: Storingen	16 uur theorie 5 uur praktijk	16 uur zelfstudie
		Doel en inhoud cursus			
		Meldkamerproces			
		Werkbezoek meldkamer			
		Kennismaking			
				21 uur	16 uur
				Totaal blok 1 = 37 uur	

2.2 Blok 2: Ontvangen en aannemen van een inkomende melding

Kerntaken	Werkzaamheden	Thema's	Leeractiviteiten	Studiebelasting opleidings-instituut	Studiebelasting zelfstudie
Kerntaak 1: Ontvangen en aannemen van een inkomende melding	Kent de wettelijke en kwaliteitskaders, de organisatiestructuur en de overige regelgeving waarbinnen de werkzaamheden moeten worden verricht.	Aanname van de melding	Bijeenkomsten (6) Leeropdracht 2: Communicatie 3: Omgaan met stress 4: Communicatie telefoon- en radioprocedures 6: Communicatiesystemen en automatisering 8: Meldingen aannemen, analyseren, uitgeven en ondersteuning van het veld	24 uur theorie 18 uur praktijk	18 uur zelfstudie
		Inleiding GMS			
	Kan de informatie- en communicatietechnologie in de meldkamer op de juiste manier gebruiken.	Communicatie			
	Kan op adequate wijze melderinstructie geven.	Stress			
	Is in staat om een veilig en rustig gespreksklimaat te creëren.	Telefoonprocedure			
	Kan verschillende communicatiestijlen en gesprekstechnieken toepassen en daartussen schakelen.	Feedback geven en ontvangen			
C2000					
				42 uur	18 uur
				Totaal blok 2 = 60 uur	

2.3 Blok 3: Uitgeven van een melding en ondersteunen van de inzet

Kerntaken	Werkzaamheden	Thema's	Leeractiviteiten	Studiebelasting opleidings-instituut	Studiebelasting zelfstudie
Kerntaak 2: Uitgeven van een melding en ondersteunen van de inzet	Alarmeert volgens de landelijk en regionaal geldende regels de juiste hulpverleningsdienst(en)/personen of verwijst door naar de juiste instantie(s).	Opschaling in de meldkamer	Bijeenkomsten (3) Leeropdracht 4: Communicatie telefoon- en radioprocedures 5: Opschaling 8: Meldingen aannemen, analyseren, uitgeven en ondersteuning van het veld Proeve-onderdeel: (12 uur) <ul style="list-style-type: none"> • Examendossier, twee verslagen maken: <ul style="list-style-type: none"> - 1: Multidisciplinaire organisaties - 7: Storingen 	14 uur theorie 7 uur praktijk	10 uur zelfstudie
	Controleert de ingezette eenheden in relatie tot de aard en de locatie van het incident.				
	Draagt zorg voor een juiste toepassing van de verbindingprocedures.				
	Herkent storingen in systemen van de meldkamer, schat de gevolgen daarvan in voor het operationele proces en onderneemt adequaat actie.	Uitgeven van een melding			
	Verstrekt de benodigde informatie (incl. planvorming) over het incident aan eenheden en overige hulpdiensten.	Basisvaardigheden GMS			
	Past de inzet aan als aanvullende informatie daar aanleiding toe geeft.				
	Voert de opschalingsprocedures uit.				

Opleidingsplan leergang Centralist meldkamer



	Bewaakt de paraatheid en spreiding (rest- of rayondekking).				
	Onderhoudt als centraal informatiepunt contact met de hulpverleningseenheden tijdens de inzet.				
				21 uur	10 uur
				Totaal blok 3 = 31 uur	

2.4 Blok 4: Afsluiten van een melding

Kerntaken	Werkzaamheden	Thema's	Leeractiviteiten	Studiebelasting opleidings-instituut	Studiebelasting zelfstudie
Kerntaak 3: Afsluiten van een melding.	Legt voor het afsluiten van het incident alle relevante informatie in het geïntegreerd meldkamersysteem vast.	Aanname en uitgifte van meldingen	Bijeenkomsten (3) Leeropdracht 6: Communicatiesystemen en automatisering 8: Meldingen aannemen, analyseren, uitgeven en ondersteuning van het veld	1 uur theorie 13 uur praktijk	3 uur
	Bewaakt de beschikbaarheid van de ingezette eenheden.	Evaluatie, reflectie en feedback			
		Cursusevaluatie			
	Evalueert het eigen handelen.	Proeve van bekwaamheid	Proeve-onderdeel: (1 uur) <ul style="list-style-type: none"> Aannemen en uitgeven meldingen 		
	Levert een bijdrage aan de algemene evaluatie van de melding.				
Signaleert en rapporteert verbeterpunten in procedures of werkwijzen.					
				14 uur	3 uur
				Totaal blok 4 = 17 uur	

3. Studielasting leergang Centralist meldkamer

3.1 Vaststelling studielasting

De studielasting van de leergang Centralist meldkamer omvat de uren die een onderwijsdeelnemer gemiddeld besteedt aan het leren op het opleidingsinstituut (theorie), de benodigde zelfstudie (bestuderen en verwerken van theorie), het werkend leren (praktijk) en de uitvoering van proeve-onderdelen. Vanzelfsprekend zijn vooral de uren die worden besteed aan zelfstudie en werkend leren afhankelijk van de studievaardigheden van de onderwijsdeelnemer, de regionale faciliteiten en de mogelijkheden voor het werkend leren.

De studielasting van de leergang Centralist meldkamer is gebaseerd op alle leeractiviteiten uit de opleiding Basisopleiding Centralist Multidisciplinair. De studielasting is de som van de tijdsduur van alle leeractiviteiten en de toetsbelasting. De toetsbelasting bestaat uit de uren die besteed worden aan het uitvoeren van de proeve-onderdelen.

Na optelling van de diverse leeractiviteiten per kerntaak, wordt de studielasting van de leergang Centralist meldkamer vastgesteld op 158 uur, waarvan 111 uur contactonderwijs. Het contactonderwijs is opgebouwd uit 55 uur les op het opleidingsinstituut, 43 uur leren in de praktijk en 13 uur proeve-onderdelen.

3.2 Studielasting per werkvorm per blok

Blok	Opleidings- instituut (theorie)	Leerwerk- plek (praktijk)	Zelfstudie	Totaal
Blok 1	16	5	16	37
Blok 2	24	18	18	60
Blok 3	14	7	10	31
Blok 4	1	13	3	17
Totaal	55	43	47	145
			Toets- belasting	13
			Totaal	158

4. Werkend leren

4.1 Werkend leren in de leergang Centralist meldkamer

Werkend leren kan op verschillende manieren worden ingevuld. De meest ultieme vorm is de 'echte' beroepspraktijk en daar waar dit mogelijk is, wordt hier binnen het onderwijs voor gekozen.

In deze leergang is gekozen voor werkend leren door middel van leeropdrachten. De leeropdrachten worden afgewisseld met theorie- en praktijkbijeenkomsten en zelfstudie.

De leeropdrachten stellen de deelnemer in staat om vaardig te worden in het gebruik en de toepassing van de middelen en procedures die in de meldkamer aanwezig zijn.

4.2 Leerwerkplek

Een leerwerkplek kan gedefinieerd worden als de omgeving waarbinnen de leeropdracht naar behoren kan worden uitgevoerd, begeleid en beoordeeld. Het wat van de leeropdracht bepaalt waar deze het beste kan worden uitgevoerd en wie de begeleiding ter hand neemt.

Tijdens de leergang zijn de deelnemers zoveel mogelijk praktisch inzetbaar. Ze gebruiken hun (toekomstige) werkplek om aan de hand van leeropdrachten theorie en praktijk met elkaar te verbinden. Hierbij past men het geleerde in de praktijk toe, doet men praktijkervaring op, reflecteert men op deze praktijkervaring en verdiept men de praktijkervaring met nieuwe (theoretische) inzichten. Tijdens de uitvoering van leeropdrachten krijgt de onderwijsdeelnemer begeleiding van zijn coach.

4.3 Begeleiding

Bij de leergang Centralist meldkamer wordt de onderwijsdeelnemer tijdens het leren op de werkplek begeleidt door een coach.

De rol van een coach is vergelijkbaar met de rol van een leerwerkplekbegeleider.

4.4 Verhouding werkend leren t.o.v. andere onderwijsvormen

In de leergang Centralist meldkamer wordt de volgende indeling aangehouden:

38% van de onderwijstijd: Contactonderwijs

30% van de onderwijstijd: Werkplekleren

32% van de onderwijstijd: Zelfstudie

Ritmiek

De leergang Centralist meldkamer kent geen vaste ritmiek zoals één dag(deel) werkend leren per week. Het werkend leren in de leergang Centralist meldkamer wordt bepaald door de leeractiviteiten en leeropdrachten per kerntaak.

5. Overige adviezen

5.1 Instroomniveau leergang Centralist meldkamer

Het Landelijk Functiehuis Brandweer geeft aan dat de functie Centralist meldkamer een functie op VMBO werk- en denkniveau is. In het kwalificatieprofiel is als instroomeis het volgende opgenomen: 'Voor de functie van Centralist meldkamer is een VMBO denk- en werkniveau vereist.'

5.2 Docenten en instructeurs leergang Centralist meldkamer

Onderwijsgevende functionarissen in de leergang Centralist meldkamer beschikken in beginsel over het Rijksdiploma Instructeur en/of Docent. Deze diploma's dekken de pedagogisch-didactische competenties waarover een instructeur dient te beschikken.

Daarnaast wordt in de kwalificatiedossiers aangegeven dat de benodigde vakinhoudelijke kennis per leergang zal verschillen. Het gaat hier om de verdiepende kennis die een docent/instructeur in staat stelt om boven de stof te kunnen staan.

Bijlage

Niveaubeschrijvingen competenties (bron: Kwalificatiedossier, Competentiewoordenboek):

Analyseren

Systematisch onderzoeken en alloceren van problemen en vragen. Ontleden van relevante informatie, achtergronden en structuren. Verbanden leggen tussen gegevens en overzien van relaties tussen oorzaak en gevolg.

Niveau 1:

- Deelt problemen op in onderdelen, haalt de kern naar voren.
- Legt verbanden, doorziet structuren en trekt conclusies uit beschikbare informatie.
- Selecteert systematisch gegevens, gebruikt meerdere informatiebronnen en structureert en interpreteert gegevens.
- Toetst relevantie van beweringen en onderbouwing van argumenten.

Niveau 2:

- Bekijkt uit een veelheid van vaak niet complete informatie moeilijke vraagstukken vanuit meerdere invalshoeken.
- Vertaalt gestelde vragen naar beleidsvragen.
- Onderzoekt alternatieven om zich een oordeel te vormen en omschrijft scenario's met relaties tussen oorzaak en gevolg.
- Overziet gevolgen van besluiten op termijn; redeneert logisch wat de effecten van acties zijn.

Plannen, organiseren en coördineren

Vanuit een vastgesteld doel bepalen welke taken/activiteiten georganiseerd en gepland moeten worden en daar naar handelen. Bepalen van prioriteiten en aangeven van een volgorde van werkzaamheden.

Niveau 2:

- Stemt eigen werkzaamheden af op werkzaamheden van partners/experts en plant, zonodig, werkzaamheden van partners/experts.
- Houdt overzicht over de werkzaamheden van partners/experts, bewaakt de voortgang en wendt op het juiste moment de juiste middelen aan.
- Brengt een heldere en logische structuur aan in het eigen werk en in het werk van partners/experts.
- anticipeert op factoren die van invloed kunnen zijn op de planning en speelt hier waar nodig op in.

Probleem oplossen

Het signaleren van (potentiële) problemen/knelpunten en deze zelfstandig of in samenwerking met anderen verhelpen.

Niveau 1:

- Signaleert tijdig knelpunten binnen het eigen organisatieonderdeel en lost deze binnen de gestelde kaders op.
- Formuleert binnen gestelde kaders verschillende alternatieven of oplossingen.
- Dringt door tot de kern van het probleem; achterhaalt onderliggende oorzaken om herhaling te voorkomen.
- Voorziet problemen en anticipeert hierop.

Niveau 2:

- Anticipeert op knelpunten buiten het eigen organisatieonderdeel.
- Reageert snel en doeltreffend bij problemen en onverwachte gebeurtenissen.
- Analyseert problemen, achterhaalt de werkelijke vraag achter het probleem, ook zonder eigen inhoudelijke expertise.
- Formuleert verschillende passende oplossingen en helpt partners/experts bij het oplossen van problemen wanneer zij hier niet uit komen.

Daadkracht

Op adequate en krachtige wijze nemen van beslissingen op basis van een inzichtelijke afweging en eigen oordeel, ook als kennis en/of informatie beperkt is en tevens het uitvoeren en afronden van activiteiten. Handelen naar en 'staan voor' een genomen besluit (van zichzelf of een ander).

Niveau 1:

- Handelt moedig in lastige situaties, neemt verantwoorde risico's.
- Neemt beslissingen op grond van relevante informatie en duidelijke feiten, waarbij de gevolgen van de besluiten voorspelbaar zijn.
- Neemt en motiveert beslissingen binnen het eigen werkterrein.
- Blijft achter gemaakte keuzen (van zichzelf of van partners/experts) staan.

Flexibel

Aanpassen van de eigen stijl, benadering en gedrag aan wisselende eisen en omstandigheden. Openstaan voor nieuwe ideeën en actief zoeken naar alternatieven om het gestelde doel te bereiken.

Niveau 1:

- Pakt nieuwe zaken snel op, ook bij aangrenzende werkzaamheden.
- Interpreteert regels en richtlijnen en richt zich daarbij op de bedoeling van de vastgestelde regels.
- Accepteert dat werkzaamheden door partners/experts en door omstandigheden bepaald worden en handelt daarnaar; staat open voor veranderingen en verbeteringen die partners/experts voorstellen.
- Past gedrag aan bij veranderende omstandigheden/ schakelt snel tussen verschillende werkzaamheden.

Inleven

Onderkennen van gevoelens en behoeften van anderen. Verplaatsen in anderen en zich bewust tonen van de invloed van het eigen handelen.

Niveau 1:

- Beïnvloedt het gesprek en de sfeer door gevoelens te benoemen, stuurt het gesprek in de juiste richting en houdt de relatie goed; beheerst de eigen emoties.
- Toont belangstelling, luistert actief, vraagt door, houdt rekening met eigen emoties en die van anderen en reflecteert hierop.
- Houdt rekening met omstandigheden en praktijkervaringen van partners/experts en toont begrip en waardering.
- Communiceert open en durft eigen vragen, zorgen en leerpunten bespreekbaar te maken.

Mondeling communiceren

Ideeën, meningen en informatie aan anderen overdragen in voor de ontvanger begrijpelijke taal, gebaren en non-verbale signalen. Tactvol en effectief reageren op behoeften en gevoelens van anderen, taal en terminologie aanpassen aan de doelgroep (incl. Engels)

Niveau 1:

- Drukt zich zowel mondeling als schriftelijk goed uit bij contacten van verschillend niveau, onderbouwt de boodschap met duidelijke argumenten.

- Stelt zich open en onbevooroordeeld op in een gesprek, interpreteert verbale en non-verbale signalen en vraagt na of de boodschap goed begrepen is.
- Formuleert tactvol, stemt taal, gebaren en houding af op de behoefte en belangen van de ander.
- Stelt open vragen en vraagt door; geeft feedback wanneer daar om wordt gevraagd.
- Redigeert interne documenten en schrijft documenten voor extern gebruik.