

# 1. Opleidingskader voor de functie communicatieadviseur BT

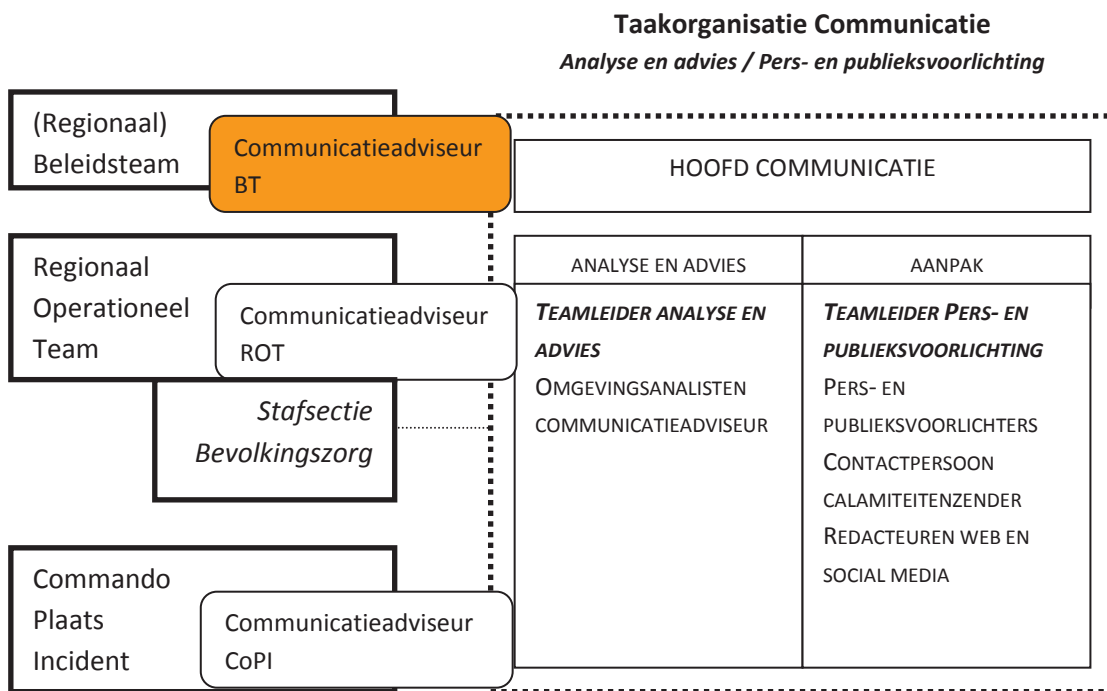
In het project GROOTER worden onder andere een aantal opleidingskaders ontwikkeld voor sleutelfuncties binnen de crisiscommunicatie. Een daarvan is de functie 'communicatieadviseur BT'<sup>1</sup>. Aan de basis van een opleidingskader ligt een kwalificatieprofiel van de betreffende functie. Dit document beschrijft het opleidingskader voor de functie communicatieadviseur BT.

## Beschrijving van de functie communicatieadviseur BT

### 1.1. Kwalificatieprofiel

Voor deze functie is een kwalificatieprofiel beschikbaar: zie het document 'Opleiden, trainen en oefenen sleutelfuncties crisiscommunicatie - Kwalificatieprofielen' van het project GROOTER (januari 2013).

### 1.2. Context



<sup>1</sup> BT: beleidsteam (gemeentelijk of regionaal)

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 Communicatie<sup>2</sup>;
- 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.

### 1.3. 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 communicatieadviseur BT

##### **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

<sup>2</sup> Afgekort: HTo Communicatie

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.

### **1.4. Kwaliteiten (inclusief beoordelingscriteria)**

Om succesvol in de genoemde taken te kunnen functioneren, zijn onderstaande kwaliteiten met bijbehorende beoordelingscriteria het meest relevant:

#### **Meest relevante kwaliteiten voor de communicatieadviseur BT (met prioriteitsvolgorde)**

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

Deze kwaliteiten worden als volgt ingevuld:

#### **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 of 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

## **1.5. Keuzes en dilemma's**

Communicatieadviseur BT	Kerntaak			
	1	2	3	4
<b>Keuzes</b>				
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 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 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		

<b>Dilemma's</b>				
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

## Beschrijving van de opleiding communicatieadviseur BT

### 1.6. Titel van de opleiding

Communicatieadviseur Beleidsteam.

### 1.7. Opzet

De opleiding maakt deel uit van een geheel van opleidingen met betrekking tot bevolkingszorg. Het deel van die opleidingsstructuur dat betrekking heeft op crisiscommunicatie, is weergegeven in de inleiding van dit document Opleidingskaders. In het project GROOTER wordt de (concept)opleidingsstructuur voor de totale bevolkingszorg nader uitgewerkt.

### 1.8. Doelgroep

Doelgroep van deze opleiding is: communicatieadviseurs BT.

### 1.9. Instroomeisen voor de opleiding

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

- werk- en denkniveau: HBO+/WO.

M.b.t. *wenselijke* eerder gevolgde opleidingen: in optima forma:

- een communicatieopleiding (buiten GROOT/GROOTER);
- Basisopleiding Bevolkingszorg, doelgroep leidinggevenden/sleutelfunctionarissen, uit GROOT (voor

communicatieadviseurs BT vanuit de gemeentelijke kolom).

Basisopleiding Crisisbeheersing, doelgroep leidinggevendenden/sleutelfunctionarissen, uit CENS2 (voor communicatieadviseurs BT vanuit een hulpverleningsdienst);

- Procesopleiding Crisiscommunicatie.

M.b.t. de overige randvoorwaarden<sup>3</sup>:

- stressbestendigheid<sup>4</sup>;
- geen '9-tot-5-mentaliteit'<sup>5</sup>;
- aantoonbare aanwijzing door gemeente of hulpverleningsdienst, om de functie en de daarbij behorende opleidingen in de crisiscommunicatieorganisatie te mogen uitvoeren.

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

De opleiding moet minimaal voldoen aan de volgende eisen:

- *Inhoud*

Onder de kop 'Beschrijving van de functie communicatieadviseur BT' is de landelijke invulling van deze functie weergegeven.

- o In de opleiding leert de deelnemer in principe kerntaak 1, 2 en 3 (zie paragraaf 1.3) uit te voeren met de daarvoor benodigde (kern)kwaliteiten (zie paragraaf 1.4) en uitgaande van de aangegeven context (zie paragraaf 1.2), mede aan de hand van de voor de functie specifieke keuzes en dilemma's (zie paragraaf 1.5). Met andere woorden: in de opleiding dient de deelnemer de betreffende landelijke, functiespecifiek ingevulde competenties te ontwikkelen, zodat hij kan omgaan met de aangegeven keuzes en dilemma's.
- o Voor wat betreft kerntaak 4 en de bijbehorende competentie geldt, dat deze niet uitgebreid in de functiegerichte opleiding Communicatieadviseur Beleidsteam aan de orde hoeven te komen. Deze kerntaak komt namelijk al voldoende aan de orde in de procesopleiding Crisiscommunicatie, die de communicatieadviseur BT ook dient te volgen. In de functiegerichte opleiding moet wel aan de orde komen dat kerntaak 4 ook tot de kerntaken van de functionaris behoort en wat deze globaal inhoudt, maar de kerntaak hoeft niet verder uitgewerkt te worden; daarvoor kan worden verwezen naar de betreffende procesopleiding.

Naast de landelijke invulling van de functie, dient in de opleiding zo nodig ook de lokale en regionale invulling aan de orde te komen. Het gaat hierbij om eventuele lokale/regionale aanvullingen op de landelijke invulling. Bijvoorbeeld:

- o Hoe wordt de functie lokaal/regionaal ingevuld?
- o Hoe organiseert men hier de processen?
- o In welk team zit men?
- o Op welke locatie?
- o Hoe vindt de aansturing plaats?
- o Wat is het mandaat / wat zijn de bevoegdheden?
- o Hoe en met welke partijen vindt informatie-uitwisseling plaats?

Het is de verantwoordelijkheid van de regio om aan de docent mee te geven, dat en hoe de lokale en regionale invulling in de opleiding wordt meegenomen.

- *Opleidingsinstituut*

Het opleidingsinstituut dient een rechtspersoon te zijn.

- *Docent*

- o De docent dient minimaal hetzelfde werk- en denkniveau te hebben als de deelnemers aan de opleiding (zie paragraaf 1.9).
- o De docent dient zicht te hebben op het werkveld van de deelnemers aan de opleiding.
- o De docent dient aantoonbare kennis en ervaring te hebben met betrekking tot de aangegeven kernkwaliteiten voor deze functionarissen (zie paragraaf 1.4).

<sup>3</sup> Deze randvoorwaarden zijn in het document 'Kwalificatieprofielen' gedefinieerd als randvoorwaarden voor de inzetbaarheid in de functie. Derhalve worden ze hier ook al als instroomeis voor de opleiding gehanteerd.

<sup>4</sup> Deze randvoorwaarde dient door het opleidingsinstituut als instroomeis te worden *aangegeven*, maar hoeft niet als instroomeis te worden *getoetst*.

<sup>5</sup> Idem

- *Didactiek*

De opleiding moet competentiegericht worden opgezet. Bij competenties gaat het om het geïntegreerd kunnen uitvoeren van bepaalde taken, in een bepaalde context, met bepaalde kwaliteiten. Vanwege deze competentiegerichtheid is in de opleiding een mix van theoretische en praktische werkvormen nodig, waarbij de beroepspraktijk als uitgangspunt dient. De competenties moeten in onderlinge relatie met elkaar beproefd worden in situaties, die doen denken aan en vergelijkbaar zijn met de daadwerkelijke werksituatie.

### 1.11. Door opleidingsinstituut aan te geven aspecten

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

- *Opbouw van de opleiding*  
Uit welke onderdelen (onderwerpen) zal de opleiding bestaan? De inhoud van de onderdelen moet helder zijn aangegeven.
- *Uitwerking van de leerdoelen per onderdeel van de opleiding*  
Per onderdeel dient het opleidingsinstituut de leerdoelen aan te geven: wat moeten de deelnemers na deelname aan het betreffende onderdeel bereikt hebben? De leerdoelen moeten duidelijk en relevant zijn en tezamen (minimaal) de in dit profiel aangegeven eindtermen dekken.
- *Werkvormen/leermethoden*  
Welke mix van werkvormen/leeractiviteiten/ervaringen wordt gebruikt om de leerdoelen te bereiken? Vanwege de competentiegerichtheid moeten gevarieerde werkvormen worden ingezet: theoretisch, praktisch en gecontextualiseerd.
- *Groeperingsvormen*  
Hoe wordt de deelnemersgroep ingedeeld? Mogelijkheden zijn: klassikaal; in kleine groepjes; individueel.
- *Opdrachtvormen binnen de opleiding*  
Na afloop van de opleiding kan de deelnemer bij een toetsende instantie een proeve van bekwaamheid afleggen. De opleiding dient hierop voor te bereiden. Dit kan ook door binnen de opleiding reeds voorbereidende opdrachten op de proeve van bekwaamheid op te nemen. Het opleidingsinstituut dient daarom aan te geven welke opdrachtvormen/studietaken binnen de opleiding worden ingezet, afgestemd en voorbereidend op de toetsvormen die in de proeve van bekwaamheid worden gehanteerd.
- *Monitoring en evaluatie*  
Hoe houdt het opleidingsinstituut 'vinger aan de pols' over de voortgang van de deelnemers ten aanzien van de eindtermen, hoe wordt feedback gegeven en hoe wordt de opleiding geëvalueerd?
- *Uitwerking van de studielast*  
In paragraaf 1.14 is een indicatie van de totale studielast voor deze opleiding weergegeven. Het opleidingsinstituut dient de verdeling hiervan over contacturen en zelfstudie-uren aan te geven.
- *Organisatie van de opleiding*  
Hierbij worden de meer praktische kanten van de opleiding aangegeven, bijvoorbeeld:
  - o locatie;
  - o (studie)materialen zoals modules, handouts, boeken, proeftoetsen en practicummaterialen;
  - o communicatie;
  - o planning in de tijd;
  - o deelnemerskosten.

### 1.12. Eindtermen

Na het volgen van de opleiding dient de deelnemer aantoonbaar de bedoelde competenties te beheersen, mede in relatie tot de aangegeven keuzes en dilemma's. Dat wil zeggen: hij moet in staat de aangegeven kerntaken in de aangegeven context uit te voeren met de daarvoor benodigde aangegeven kernkwaliteiten, mede in relatie tot de aangegeven keuzes en dilemma's. De eindtermen omvatten zowel de landelijke invulling van de functie, als zo nodig ook de lokale en regionale invulling.

Verder geldt met betrekking tot de eindtermen, voortbouwend op paragraaf 1.10, het volgende onderscheid:

- Kerntaak 1, 2 en 3 en de bijbehorende competenties dienen voldoende uitgebreid aan de orde te komen in de functiegerichte opleiding Communicatieadviseur Beleidsteam. Deze kerntaken en bijbehorende competenties behoren dus tot de eindtermen van de functiegerichte opleiding.
- Kerntaak 4 en de bijbehorende competentie hoeven niet uitgebreid (maar slechts globaal) aan de orde te komen in de functiegerichte opleiding Communicatieadviseur Beleidsteam. Deze kerntaak komt al voldoende aan de orde in de (voorafgaande) procesopleiding Crisiscommunicatie. Deze kerntaak en bijbehorende competentie zijn dus geen (uitgebreid) onderdeel van de eindtermen van de functiegerichte opleiding, maar behoren met name tot de eindtermen van de genoemde procesopleiding.

NB. In de proeve van bekwaamheid na deze functiegerichte opleiding wordt het volgende getoetst:

- de eindtermen van de functiegerichte opleiding, dus de eindtermen m.b.t. kerntaak 1, 2 en 3 en de bijbehorende competenties;
- tevens: de eindtermen m.b.t. kerntaak 4 en de bijbehorende competentie, die met name tot de inhoud van de (voorafgaande) procesopleiding Crisiscommunicatie behoren. Deze eindtermen worden in deze proeve van bekwaamheid getoetst, ondanks het feit dat kerntaak 4 en de bijbehorende competentie dus geen (uitgebreid) onderdeel zijn van de eindtermen van de functiegerichte opleiding. Ze zijn echter wel onderdeel van de eindtermen van de (voorafgaande) procesopleiding Crisiscommunicatie en moeten voor het vervullen van de functie communicatieadviseur BT ook aantoonbaar en geïntegreerd beheerst worden.

In de proeve van bekwaamheid na de functiegerichte opleiding moet de functionaris dus laten zien de eindtermen m.b.t. alle betreffende kerntaken te beheersen.

Daarnaast zijn de in paragraaf 1.9 genoemde instroomeisen (m.b.t. wenselijk werk- en denkniveau, wenselijke eerder gevolgde opleidingen en overige randvoorwaarden) een voorwaarde voor het volgen van de opleiding, en daarmee dus ook indirect voor het afleggen van de proeve van bekwaamheid. In de proeve van bekwaamheid dient daarom ook impliciet getoetst te worden, of de functionaris aan deze instroomeisen voldoet.

### 1.13. Toetsing

Na afloop van de opleiding kan de deelnemer bij een toetsende instantie een proeve van bekwaamheid afleggen. Daarin wordt getoetst of de deelnemer de aangegeven eindtermen (uitgezonderd de lokale/regionale invulling daarvan) beheerst.

Toetsing van de beheersing van de lokale en regionale invulling (zie paragraaf 1.10) kan niet plaatsvinden vanuit een centrale proeve van bekwaamheid. De proeve van bekwaamheid richt zich op de landelijk geldende aspecten. Het beheersen van de lokale/regionale invulling dient tijdens de opleiding door de docent zelf te worden getoetst. De docent dient vervolgens aan de toetsende instantie door te geven, of de deelnemer voldoet aan de lokale/regionale eisen. Is dit het geval, dan kan de deelnemer de centrale proeve van bekwaamheid afleggen.

### 1.14. Studielast

Een indicatie van de contacturen voor deze opleiding is: 4 dagdelen.

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

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

### 1.15. Minimum- en maximaal aantal deelnemers

Het minimum- en maximaal aantal deelnemers per opleiding hangt af van de wijze waarop de opleiding wordt ingericht. Hierbij gelden verschillende eisen:

- Voor groepswerk/werkgroepen: ongeveer 12 – 15 deelnemers (op 1 docent).



Dit betreft bijeenkomsten waarin de deelnemers in theorie met de stof omgaan en daar allen actief (cognitief) aan moeten meedoen, bijvoorbeeld door het bespreken van casussen of stellingen.

- Voor echt praktische werkzaamheden: ongeveer 5 – 8 deelnemers (op 1 docent).  
Dit betreft bijeenkomsten waarin de deelnemers zelf actief en praktisch aan concrete taken werken voor een gezamenlijk eindproduct.
- Voor klassieke lesgroepen/hoorcolleges: vanaf ongeveer 25/30 deelnemers.  
Dit betreft bijeenkomsten waarbij sprake is van informatieoverdracht van de docent naar de deelnemers (eenrichtingsverkeer).