

# 7. Opleidingskader voor de functie redacteur web en social media

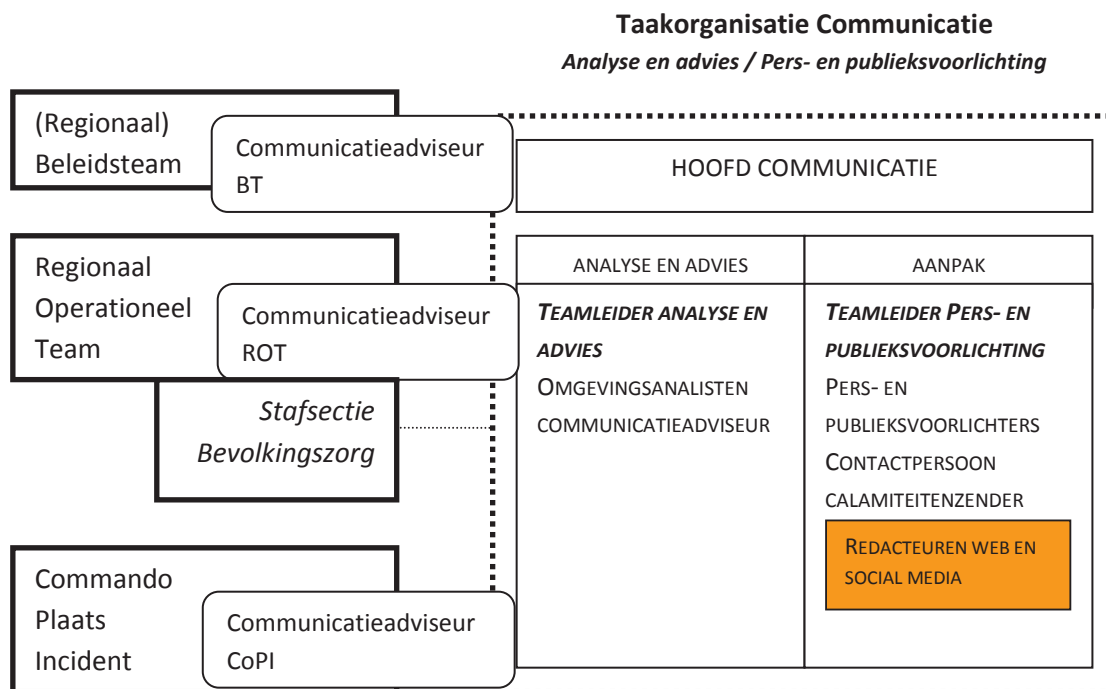
In het project GROOTER worden onder andere een aantal opleidingskaders ontwikkeld voor sleutelfuncties binnen de crisiscommunicatie. Een daarvan is de functie 'redacteur web en social media'. Aan de basis van een opleidingskader ligt een kwalificatieprofiel van de betreffende functie. Dit document beschrijft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

## Beschrijving van de functie redacteur web en social media

### 7.1. Kwalificatieprofiel

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

### 7.2. Context



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.

### 7.3. 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 redacteur web en social media

##### **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 oog 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.

## 7.4. 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 redacteur web en social media (met prioriteitsvolgorde)

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

Deze kwaliteiten worden als volgt ingevuld:

#### **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
Levert 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

## 7.5. Keuzes en dilemma's

Redacteur web en social media	Kerntaak		
	1	2	3
<b>Keuzes</b>			
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	
<b>Dilemma's</b>			
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

Beschrijving van de opleiding redacteur web en social media

## 7.6. Titel van de opleiding

Redacteur web en social media binnen de crisiscommunicatie.

## 7.7. 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.

## 7.8. Doelgroep

Doelgroep van deze opleiding is: redacteurs web en social media binnen de crisiscommunicatie.

## 7.9. Instroomeisen voor de opleiding

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

- werk- en denkniveau: MBO+/HBO.

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

- een communicatieopleiding (buiten GROOT/GROOTER);
- Basisopleiding Bevolkingszorg, doelgroep procesmedewerkers, uit GROOT (voor redacteuren web en social media vanuit de gemeentelijke kolom).  
Basisopleiding Crisisbeheersing, doelgroep procesmedewerkers, uit CENS2 (voor redacteuren web en social media vanuit een hulpverleningsdienst);
- Procesopleiding Crisiscommunicatie.

M.b.t. de overige randvoorwaarden<sup>26</sup>:

- stressbestendigheid<sup>27</sup>;
- geen '9-tot-5-mentaliteit'<sup>28</sup>;
- aantoonbare aanwijzing door gemeente of hulpverleningsdienst, om de functie en de daarbij behorende opleidingen in de crisiscommunicatieorganisatie te mogen uitvoeren.

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

De opleiding moet minimaal voldoen aan de volgende eisen:

- *Inhoud*

Onder de kop 'Beschrijving van de functie redacteur web en social media' is de landelijke invulling van deze functie weergegeven.

- o In de opleiding leert de deelnemer in principe kerntaak 1 en 2 (zie paragraaf 7.3) uit te voeren met de daarvoor benodigde (kern)kwaliteiten (zie paragraaf 7.4) en uitgaande van de aangegeven context (zie paragraaf 7.2), mede aan de hand van de voor de functie specifieke keuzes en dilemma's (zie paragraaf 7.5). 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 3 en de bijbehorende competentie geldt, dat deze niet uitgebreid in de functiegerichte opleiding Redacteur web en social media binnen de crisiscommunicatie aan de orde hoeven te komen. Deze kerntaak komt namelijk al voldoende aan de orde in de procesopleiding Crisiscommunicatie, die de redacteur web en social media ook dient te volgen. In de functiegerichte opleiding moet wel aan de orde komen dat kerntaak 3 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?

<sup>26</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>27</sup> Deze randvoorwaarde dient door het opleidingsinstituut als instroomeis te worden *aangegeven*, maar hoeft niet als instroomeis te worden *getoetst*.

<sup>28</sup> Idem

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 7.9).
- 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 7.4).

- *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.

### 7.11. 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 7.14 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.

## 7.12. 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 kern-taken 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 7.10, het volgende onderscheid:

- Kerntaak 1 en 2 en de bijbehorende competenties dienen voldoende uitgebreid aan de orde te komen in de functiegerichte opleiding Redacteur web en social media binnen de crisiscommunicatie. Deze kern-taken en bijbehorende competenties behoren dus tot de eindtermen van de functiegerichte opleiding.
- Kerntaak 3 en de bijbehorende competentie hoeven niet uitgebreid (maar slechts globaal) aan de orde te komen in de functiegerichte opleiding Redacteur web en social media binnen de crisiscommunicatie. 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 en 2 en de bijbehorende competenties;
- tevens: de eindtermen m.b.t. kerntaak 3 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 3 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 redacteur web en social media ook aantoonbaar en geïntegreerd be-heerst 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 7.9 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.

## 7.13. 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 7.10) kan niet plaatsvinden van-uit 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 vol-doet aan de lokale/regionale eisen. Is dit het geval, dan kan de deelnemer de centrale proeve van bekwaamheid afleggen.

## 7.14. Studielast

Een indicatie van de contacturen voor deze opleiding is: 2 dagdelen (uit te voeren op 1 dag of verspreid over meerdere dagen).

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

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

### **7.15. Minimum- en maximumaantal deelnemers**

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

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