

5. Opleidingskader voor de functie teamleider Pers- en publieksvoorlichting

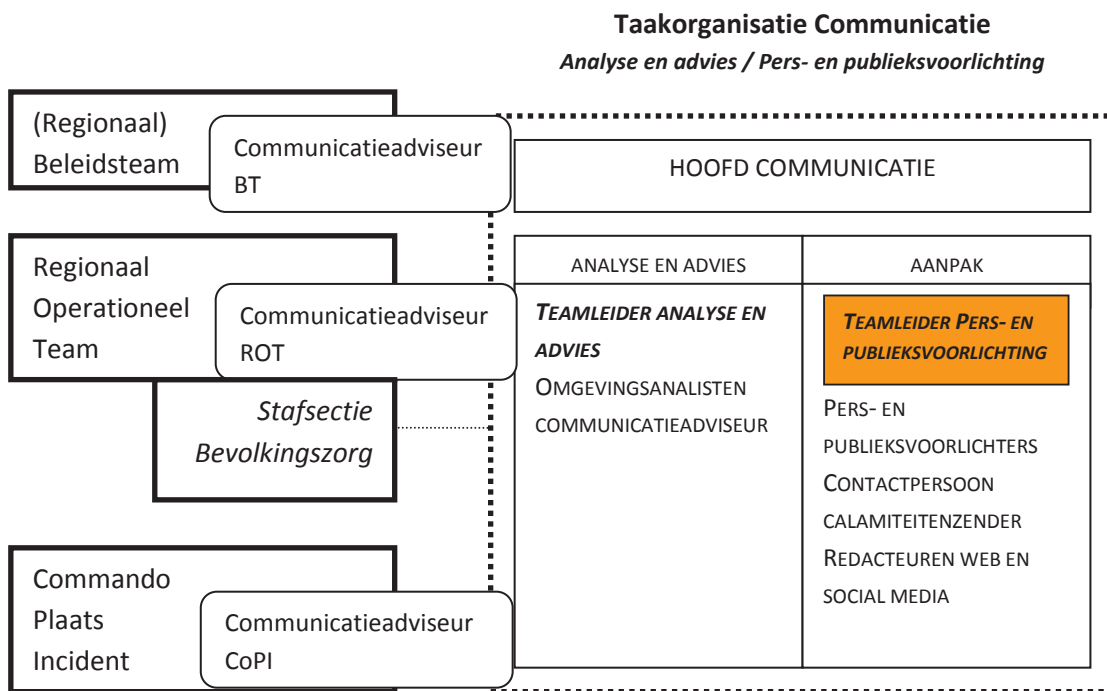
In het project GROOTER worden onder andere een aantal opleidingskaders ontwikkeld voor sleutelfuncties binnen de crisiscommunicatie. Een daarvan is de functie ‘teamleider Pers- en publieksvoorlichting’. Aan de basis van een opleidingskader ligt een kwalificatieprofiel van de betreffende functie. Dit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

Beschrijving van de functie teamleider Pers- en publieksvoorlichting

5.1. Kwalificatieprofiel

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

5.2. Context



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.

5.3. 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 teamleider Pers- en publieksvoorlichting

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.

5.4. 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 teamleider Pers- en publieksvoorlichting (met prioriteitsvolgorde)

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

Deze kwaliteiten worden als volgt ingevuld:

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
Gebuikt 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

5.5. Keuzes en dilemma's

Teamleider Pers- en publieksvoorlichting	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 moment 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 team-	X	X	

leider.			
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	

Beschrijving van de opleiding teamleider Pers- en publieksvoorlichting

5.6. Titel van de opleiding

Teamleider Pers- en publieksvoorlichting binnen de crisiscommunicatie.

5.7. 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.

5.8. Doelgroep

Doelgroep van deze opleiding is: teamleiders Pers- en publieksvoorlichting binnen de crisiscommunicatie.

5.9. Instroomeisen voor de opleiding

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

- werk- en denkniveau: HBO.

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

- een communicatieopleiding (buiten GROOT/GROOTER);
- Basisopleiding Bevolkingszorg, doelgroep leidinggevendenden/sleutelfunctionarissen, uit GROOT (voor teamleiders Pers- en publieksvoorlichting vanuit de gemeentelijke kolom).
Basisopleiding Crisisbeheersing, doelgroep leidinggevendenden/sleutelfunctionarissen, uit CENS2 (voor teamleiders Pers- en publieksvoorlichting vanuit een hulpverleningsdienst);
- Procesopleiding Crisiscommunicatie.

M.b.t. de overige randvoorwaarden²⁰:

- stressbestendigheid²¹;
- geen '9-tot-5-mentaliteit'²²;
- aantoonbare aanwijzing door gemeente of hulpverleningsdienst, om de functie en de daarbij behorende opleidingen in de crisiscommunicatieorganisatie te mogen uitvoeren.

5.10. Minimumeisen m.b.t. de opleiding

De opleiding moet minimaal voldoen aan de volgende eisen:

- *Inhoud*

Onder de kop 'Beschrijving van de functie teamleider Pers- en publieksvoorlichting' is de landelijke invulling van deze functie weergegeven.

- o In de opleiding leert de deelnemer in principe kerntaak 1 en 2 (zie paragraaf 5.3) uit te voeren met de daarvoor benodigde (kern)kwaliteiten (zie paragraaf 5.4) en uitgaande van de aangegeven context (zie paragraaf 5.2), mede aan de hand van de voor de functie specifieke keuzes en dilemma's (zie paragraaf 5.5). 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 Teamleider Pers- en publieksvoorlichting binnen de crisiscommunicatie aan de orde hoeven te komen. Deze kerntaak komt namelijk al voldoende aan de orde in de Crisiscommunicatie, die de teamleider Pers- en publieksvoorlichting 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?

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 5.9).
- 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 5.4).

²⁰ 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.

²¹ Deze randvoorwaarde dient door het opleidingsinstituut als instroomeis te worden *aangegeven*, maar hoeft niet als instroomeis te worden *getoetst*.

²² 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.

5.11. 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 5.14 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.

5.12. 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 5.10, het volgende onderscheid:

- Kerntaak 1 en 2 en de bijbehorende competenties dienen voldoende uitgebreid aan de orde te komen in de functiegerichte opleiding Teamleider Pers- en publieksvoorlichting binnen de crisiscommunicatie. Deze kerntaken 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 Teamleider Pers- en publieksvoorlichting binnen de crisiscommunicatie. Deze kerntaak komt al voldoende aan de orde in de (voorafgaande) procesopleiding Crisiscommunicatie. Deze kerntaak en de 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 competenties, 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 teamleider Pers- en publieksvoorlichting 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 5.9 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.

5.13. 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 5.10) 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.

5.14. 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.

5.15. Minimum- en maximaantal deelnemers

Het minimum- en maximaantal 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).