

# OTO-profielen sleutelfunctionarissen crisisorganisatie zorginstelling

APRIL 2025



Landelijk netwerk  
acute zorg



## Inhoud

<b>Inhoud</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Inleiding</b> .....	<b>3</b>
1.1 Doel .....	3
1.2 Doelgroep .....	3
1.3 Indeling en opzet .....	3
1.4 Begrippen .....	4
<b>2. OTO-profiel voorzitter</b> .....	<b>5</b>
2.1 Algemene informatie.....	5
2.2 Kerntaak en werkzaamheden .....	5
2.3 Competenties .....	5
2.4 Benodigde kennis .....	8
2.5 Adviezen vakbekwaamheid .....	8
<b>3. OTO-profiel adviseur</b> .....	<b>10</b>
3.1 Algemene informatie.....	10
3.2 Kerntaak en werkzaamheden .....	10
3.3 Competenties .....	10
3.4 Benodigde kennis .....	13
3.5 Adviezen vakbekwaamheid .....	13
<b>4. OTO-profiel ondersteuner</b> .....	<b>15</b>
4.1 Algemene informatie.....	15
4.2 Kerntaak en werkzaamheden .....	15
4.3 Competenties .....	16
4.3 Benodigde kennis .....	17
4.4 Adviezen vakbekwaamheid .....	17
<b>5. OTO-profiel communicatieadviseur</b> .....	<b>19</b>
5.1 Algemene informatie.....	19
5.2 Kerntaak en werkzaamheden .....	19
5.3 Competenties .....	20
5.4 Benodigde kennis .....	22
5.5 Adviezen vakbekwaamheid .....	23
<b>6. OTO-profiel informatievoorzitter</b> .....	<b>24</b>
6.1 Algemene informatie.....	24
6.2 Kerntaak en werkzaamheden .....	24
6.3 Competenties .....	25
6.4 Benodigde kennis .....	27
6.5 Adviezen vakbekwaamheid .....	28



## 1. Inleiding

Om efficiënt te kunnen opleiden, trainen en oefenen (OTO) dienen een aantal generieke aspecten ten aanzien van risicomanagement en crisisbeheersing goed te zijn geregeld. Het hebben van een slagvaardige crisisorganisatie en een goed beeld van de sleutelfunctionarissen die ten tijde van crisis een functie vervullen is hierin van essentieel belang. In dit rapport beschrijven we OTO-profielen voor de volgende sleutelfunctionarissen:

- Voorzitter
- Adviseur
- Ondersteuner
- Communicatieadviseur
- Informatie Coördinator

### 1.1 Doel

De OTO-profielen bieden een gestructureerd overzicht van kerntaken, werkzaamheden en aanbevolen OTO-activiteiten om sleutelfunctionarissen effectief voor te bereiden op hun rol tijdens incidenten, rampen en crises. Ze zijn een samenvoeging van de eerder ontwikkelde OTO-kaarten en OTO-kwalificatieprofielen en sluiten aan bij de adviezen uit het Kwaliteitskader Risicomanagement, Crisisbeheersing & OTO 3.0 (hierna Kwaliteitskader) van het Landelijk Netwerk Acute Zorg (LNAZ). De OTO-profielen dragen bij aan uniformiteit in opleiden, trainen en oefenen binnen zorginstellingen, tussen zorginstellingen en over zorgsectoren heen. Net als het Kwaliteitskader zijn zij toepasbaar voor sleutelfunctionarissen in cure en care-instellingen.

### 1.2 Doelgroep

De OTO-profielen zijn bedoeld voor sleutelfunctionarissen die een rol vervullen tijdens incidenten, rampen en crises. Zij gebruiken de profielen om zich adequaat en gericht voor te bereiden op hun taken en verantwoordelijkheden.

Daarnaast ondersteunen de profielen functionarissen binnen zorgorganisaties die verantwoordelijk zijn voor het *Integrale Crisisplan* en het OTO-programma bij de ontwikkeling en voorbereiding van sleutelfunctionarissen op hun crisistaken.

Het profiel kan onderdeel of een vast onderwerp zijn (of worden) van een regulier, jaarlijks functioneringsgesprek.

### 1.3 Indeling en opzet

#### Beschreven OTO-profielen

Ter aanvulling op de opsomming van beschreven OTO-profielen:

- Wanneer er binnen het crisisteam één persoon meerdere rollen vervult, dan zijn voor deze persoon beide OTO-profielen van toepassing.
- Onder de rol 'adviseur' vallen alle andere rollen die zitting hebben in het crisisteam buiten de beschreven OTO-profielen, inclusief de crisiscoördinator. Allen zijn in principe adviserend en samen vormen zij één team. In de OTO-profielen wordt niet ingegaan op de inhoudelijke deskundigheid van de adviseur. Het betreft zuiver die competenties die betrekking hebben op de rol binnen het crisisteam.



- De crisiscoördinator heeft een bijzondere rol. In het crisisbeleidsteam heeft de crisiscoördinator een adviserende functie richting de voorzitter en draagt bij aan de besluitvorming op strategisch niveau. In het operationeel crisisteam vervult de crisiscoördinator de rol van voorzitter en is verantwoordelijk voor het leiden van vergaderingen en het nemen van operationele besluiten om het door het crisisbeleidsteam uitgezette beleid uit te voeren.
- De rol van 'ondersteuner' is wellicht beter bekend als logger/plotter. Vanwege het generieke karakter is gekozen voor de naam 'ondersteuner'.
- Een crisisorganisatie is een tijdelijke structuur die de organisatie inzet om een ramp of crisis en/of de gevolgen ervan te bestrijden. Bij grote zorginstellingen wordt vaak gebruik gemaakt van een indeling in drie niveaus; strategisch, tactisch en operationeel. Elke organisatie bepaalt zelf welke functionarissen op welk niveau van crisisbeheersing specifieke taken krijgen; de inrichting van de crisisorganisatie moet aansluiten bij de situatie en de organisatie. In deze OTO-profielen is geen onderscheid gemaakt tussen de rollen op de verschillende niveaus. Desondanks kunnen er op verschillende niveaus verschillende aanvullende competenties per functie gevraagd worden.
- De OTO-profielen bevatten geen verwijzing naar concrete aanbieders van opleidingen en trainingen en geven geen indicatie wat betreft de te begroten tijd/benodigde tijd voor OTO-activiteiten per sleutelfunctionaris.

### **Opbouw OTO-profielen**

De OTO-profielen bestaan uit de volgende onderdelen:

- Algemene informatie
- Kerntaak en werkzaamheden
- Competenties
- Benodigde kennis
- Adviezen vakbekwaamheid

## **1.4 Begrippen**

In aanvulling op het Kwaliteitskader is een begrippenkader opgesteld. Deze kan gevonden worden op [www.otoportaal.nl](http://www.otoportaal.nl) van het LNAZ.

### **Functionies, rollen en competenties**

Er wordt veelal gesproken over rollen in plaats van functionies. In de meeste gevallen betreft het immers een rol of extra taken die een bepaalde medewerker, directie-, of bestuurslid uitoefent uitsluitend in tijden van een crisis.

Een competentie kan gedefinieerd worden als 'Een geïntegreerd geheel van kennis, inzicht, vaardigheden, houding en persoonlijke eigenschappen waarmee op adequate wijze goede resultaten kunnen worden behaald in beroepscontext'.



## 2. OTO-profiel voorzitter

### 2.1 Algemene informatie

De voorzitter is voorzitter van een crisisteam dat bestaat uit de adviseur(s), ondersteuner, communicatieadviseur en informatiecoördinator.

#### Plaatsing van de functie binnen de crisiscontext

De voorzitter van een crisisteam is in een opgeschaalde situatie eindverantwoordelijk voor de besluitvorming ten aanzien van de veiligheid en zorgcontinuïteit van de eigen organisatie.

### 2.2 Kerntaak en werkzaamheden

De kerntaak van de voorzitter is het leidinggeven aan het crisisteam tijdens crisissomstandigheden. Onder deze kerntaak vallen de volgende werkzaamheden:

- Geeft in formele zin leiding aan de uitvoering van veiligheid en zorgcontinuïteit en zit de overleggen van het crisisteam voor.
- Maakt een inschatting van de maatschappelijke en organisatorische impact van een incident.
- Geeft na overleg in het crisisteam op basis van de beslissingen 'opdrachten' aan de deelnemers van het crisisteam.
- De voorzitter van het crisisteam stemt op strategisch (bijvoorbeeld de directeur Publieke Gezondheid (DPG) en Inspecteur Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), of tactisch niveau (Algemeen commandant Geneeskundige Zorg) af met de externe partners.
- Anticipeert op, onderkent en begrijpt politiek-bestuurlijke processen en besluitvorming die van invloed zijn op de voorliggende crisis.
- Zorgt dat de veiligheid en het welzijn van het eigen personeel is gewaarborgd.

### 2.3 Competenties

Naam	Omschrijving	Criteria
Leidinggeven	Richting en sturing geven aan anderen in het kader van hun taakvervulling; stijl en methode aanpassen aan betrokken individuen, taken en situatie.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Geeft duidelijke instructies aan medewerkers.</li><li>• Geeft duidelijk aan wat de doelstelling is voor een bepaalde periode of m.b.t. een bepaalde taak.</li><li>• Kiest de juiste leiderschapsstijl voor elke situatie.</li><li>• Geeft indien mogelijk ruimte voor ideeën van anderen.</li><li>• Geeft duidelijk aan wat de verwachtingen van een medewerker zijn.</li><li>• Levert toegevoegde waarde tijdens mono- en multidisciplinaire overleggen.</li><li>• Versterkt het zelfvertrouwen van de medewerkers en creëert een vertrouwensband met hen.</li></ul>



Samenwerken	Bijdragen aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer de samenwerking niet direct van eigen belang is.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Komt met voorstellen hoe een gezamenlijk resultaat behaald kan worden.</li><li>• Blijft meedenken en meediscussiëren, ook wanneer hij/zij daar geen direct eigen belang meer bij heeft.</li><li>• Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om zodoende het gezamenlijke doel te bereiken.</li><li>• Stelt het belang van het team boven het eigen belang.</li><li>• Helpt collega's wanneer zij daar behoefte aan hebben.</li><li>• Biedt hulp aan in geval van problemen of conflicten.</li></ul>
Probleemanalyse	Signaleren van problemen, herkennen van belangrijke informatie; verbanden leggen tussen gegevens. Opsporen van mogelijke oorzaken van problemen; zoeken naar ter zake doende gegevens.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Herkent (in een vroeg stadium) dat er sprake is van een probleem.</li><li>• Verzamelt informatie (mondeling en schriftelijk) over achtergronden en oorzaken van het probleem, voordat hij/zij een besluit neemt. Diept het probleem uit.</li><li>• Integreert nieuwgevonden informatie met bestaande informatie.</li><li>• Legt verbanden tussen de verschillende soorten informatie.</li><li>• Weet symptomen van oorzaken te onderscheiden.</li><li>• Maakt onderscheid tussen feitelijke informatie en interpretaties/veronderstellingen.</li></ul>
Oordeelsvorming	Gegevens en mogelijke alternatieve handswijzen in het licht van relevante criteria tegen elkaar afwegen en tot realistische beoordelingen komen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Houdt in zijn of haar afweging rekening met meerdere factoren.</li><li>• Benoemt de consequenties van verschillende handswijzen/acties.</li><li>• Schat de capaciteiten en mogelijkheden van medewerkers en anderen goed in.</li><li>• Komt in geval van problemen onderbouwd tot de juiste oplossing of het juiste oordeel.</li><li>• Zijn of haar mening is logisch herleidbaar tot, en afleidbaar uit een bepaalde hoeveelheid informatie en feitelijke gegevens.</li><li>• Kan duidelijk aangeven op basis waarvan er een oordeel is gekomen.</li></ul>
Besluitvaardigheid	Beslissingen nemen door middel van het ondernemen van acties of het zich vastleggen door middel van het uitspreken van oordelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stelt besluiten niet onnodig uit.</li><li>• Neemt een standpunt in, spreekt een gegrond oordeel uit.</li><li>• Prioriteert en neemt aan de hand daarvan de nodige besluiten.</li><li>• Neemt besluiten zowel na raadplegen beeld en oordeel van de respectievelijke leden team als naar eigen beeld en oordeel.</li></ul>



Organisatie-sensitiviteit	Onderkennen van invloed en gevolgen van eigen besluiten of activiteiten op andere onderdelen van de organisatie; onderkennen van belangen van andere onderdelen van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Houdt bij het nemen van besluiten en acties rekening met de effecten op andere onderdelen van de ketenorganisatie.</li><li>• Heeft zicht op de verhouding tussen de eigen belangen en de belangen van anderen en houdt daarmee rekening in de besluitvorming.</li><li>• Houdt bij het uitoefenen van de functie rekening met de bedrijfscultuur.</li><li>• Zorgt ervoor dat besluiten aan alle belanghebbenden worden gecommuniceerd.</li><li>• Neemt geen besluiten zonder het effect daarvan op de rest van de organisatie vooraf te hebben onderzocht en ingeschat.</li><li>• Heeft zicht op organisatorische belemmeringen (die medewerkers bij hun functioneren hebben) en probeert deze belemmeringen weg te nemen.</li></ul>
Omgevingsbewustzijn	Laten blijken goed geïnformeerd te zijn over organisatorische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren en deze kennis effectief benutten voor de eigen functie en organisatie.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stelt zich op de hoogte van externe (politieke en maatschappelijke) ontwikkelingen en vertaalt deze naar (de impact op de) eigen organisatie.</li><li>• Stelt zich op de hoogte van veranderingen bij de partners in de zorgketen en andere hulpverleningsdiensten en vertaalt deze naar (de impact op) de eigen organisatie</li></ul>
Delegeren	Taken, beslissingsbevoegdheden en verantwoordelijkheden op duidelijke wijze toedelen aan de juiste medewerkers.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Draagt bij het delegeren duidelijk het volgende aan een medewerker over:<ul style="list-style-type: none"><li>○ De verantwoordelijkheid voor de directe output van die taak;</li><li>○ De bijbehorende beslissingsbevoegdheid.</li></ul></li><li>• Draagt de taak over met de benodigde instructie. Spreekt daarbij af op welke wijze en op welk tijdstip de medewerker over de resultaten rapporteert.</li><li>• Delegeert zonder verantwoordelijkheid of taken onnodig bij zichzelf te houden.</li></ul>



## 2.4 Benodigde kennis

### **Algemene kennis en vaardigheden m.b.t. crisisbesluitvorming, vergadertechniek en de rol van voorzitter.**

Beschikt over de benodigde kennis, inzicht en vaardigheden over:

- Rol en functie van de voorzitter
- Risico- en crisiscommunicatie
- Teamsamenstelling en teamcompetenties
- Vergaderdiscipline

Heeft op hoofdlijnen kennis van en kan gebruik maken van de beschikbare (technische) hulpmiddelen, zoals:

- Beeld- oordeel- en besluitvorming (BOB) en/of Command and control, safety, communication, assesment, triage, treatment, transport (CSCATT)
- Scenario denken en anticipatie

### **Kennis van de eigen (crisis)organisatie, de bestuurlijke en operationele omgeving en de positie.**

- Kent de bestuurlijke en operationele omgeving en zijn/haar positie daarin.
- Kent het Integraal Crisisplan met hierin de voor de rol relevante richtlijnen, protocollen en procedures ten aanzien van de crisisbeheersing, bedrijfsnoodorganisatie, rampenopvang, bedrijfscontinuïteit, crisiscommunicatie, nazorg/-fase en het vigerende beleid.
- Heeft kennis van de bestuurlijke netwerkkaart (in- en externe actoren) en inzicht in verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
- Borgt veiligheid en welzijn eigen personeel.
- Heeft kennis van het juridisch kader en wetgeving.
- Kent de GHOR-organisatie en bijbehorende crisisfunctionarissen.

## 2.5 Adviezen vakbekwaamheid

### **Vakbekwaam worden**

Opleiding, training en/of oefening waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:

- Rol en functie van de voorzitter en hoe deze zich verhoudt tot de andere rollen binnen het crisisteam
- BOB en/of CSCATT
- Risico- en crisiscommunicatie
- Scenario denken en anticipatie
- Vergaderdiscipline

Voorbeelden van te volgen trainingen en te organiseren oefeningen:

- Hoe verhoudt zich de rol en functie tot de andere rollen binnen het crisisteam
- BOB en/of CSCATT
- Scenario denken en anticipatie





#### Voorbeelden van te volgen oefeningen:

- Crisisteamoefening (in de vorm van bijvoorbeeld een table-top) binnen de eigen organisatie waarbij door middel van een realistisch scenario de bovenstaande elementen verwerkt zijn in de oefendoelen en deze als zodanig worden waargenomen.
- Bij voorkeur wordt aan de oefening pas deelgenomen wanneer aan het theoretisch kader is voldaan.
- Van de oefening wordt een schriftelijke evaluatie gemaakt waarin verbeterpunten voor de voorzitter crisisteam zijn beschreven.
- Vergaderdiscipline

#### **Vakbekwaam blijven**

Jaarlijks:

- Kennisnemen van of bijdragen aan geactualiseerde en/of gewijzigde planvorming en risicoanalyse.
- Kennisnemen van gewijzigde omgevingsfactoren en -actoren.
- Kennisnemen van gewijzigde wet- en regelgeving.
- Een alarmerings- of bereikbaarheidsoefening
- Bijscholen door deelname aan opleidingen, cursussen, masterclass of trainingen

Jaarlijkse deelname aan een oefening of training in de rol van voorzitter binnen het crisisteam, waarbij de oefendoelen afgestemd zijn op de evaluatie van de eerder gehouden oefening(en) of persoonlijke leerdoelen.

Per vier jaar is er een cyclus waarin minimaal:

- Een oefening voorkomt (met meerdere afdelingen) en het operationeel crisisteam binnen de eigen organisatie;
- Een oefening voorkomt waarin meerdere ketenpartners participeren;



### 3. OTO-profiel adviseur

#### 3.1 Algemene informatie

Onder de rol 'adviseur' vallen alle andere rollen die zitting hebben in het crisisteam buiten de beschreven OTO-profielen, inclusief de crisiscoördinator. Een adviseur adviseert de voorzitter en het crisisteam vanuit een specifiek aandachtsgebied, achtergrond of expertrol.

#### Plaatsing van de functie binnen de crisiscontext

Een adviseur is onderdeel van het crisisteam en ondersteunt de voorzitter en het crisisteam tijdens een crisis. Hij/zij brengt expertise in en vertaalt deze naar de crisiscontext van de zorginstelling. Dit wordt gedaan door relevante informatie en analyses te leveren, mogelijke risico's en kansen te signaleren en advies te geven dat bijdraagt aan een gezamenlijk resultaat en een gemeenschappelijk belang. Op deze wijze ondersteunt de adviseur de voorzitter bij het nemen van weloverwogen besluiten en het waarborgen van een effectieve crisisaanpak.

#### 3.2 Kerntaak en werkzaamheden

De kerntaak van een adviseur is het adviseren van het crisisteam vanuit een specifiek aandachtsgebied. Onder deze kerntaak vallen de volgende werkzaamheden:

- Vormt met de overige deelnemers aan het crisisteam een gemeenschappelijk beeld van het incident en draagt bij aan oordeelsvorming en besluitvorming.
- Onderzoekt systematisch problemen en vragen, ontleedt relevante informatie, achtergronden en structuren en legt verbanden op basis van de beschikbare informatie (scenariodenken/oordeelsvorming).
- Anticipeert, onderkent en begrijpt politiek-bestuurlijke processen en besluitvorming die van invloed zijn op de voorliggende crisis.
- Coördineert en onderhoudt contact met zijn of haar leidinggevenden of afdelingshoofden en zorgt ervoor dat tactische besluitvorming plaatsvindt.
- Vertaalt de strategische beleidsbeslissingen van het crisisteam in opdrachten en geeft deze door aan zijn of haar leidinggevenden of afdelingshoofden.
- Weet om te gaan met het spanningsveld tussen het organisatorisch belang en politiek-bestuurlijk belang.

#### 3.3 Competenties

Naam	Omschrijving	Criteria
Samenwerken	Bijdragen aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer de samenwerking niet direct van eigen belang is.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Komt met voorstellen hoe een gezamenlijk resultaat behaald kan worden.</li><li>• Blijft meedenken en meediscussiëren, ook wanneer hij/zij daar geen direct eigen belang meer bij heeft.</li><li>• Steunt voorstellen waar je achter staat van anderen en bouwt daarop voort om zodoende het gezamenlijke doel te bereiken.</li><li>• Stelt het belang van het team boven het eigen belang.</li><li>• Helpt collega's wanneer zij daar behoefte aan hebben.</li><li>• Biedt hulp aan in geval van problemen of conflicten.</li></ul>



Probleemanalyse	Signaleren van problemen, herkennen van belangrijke informatie; verbanden leggen tussen gegevens. Opsporen van mogelijke oorzaken van problemen; zoeken naar ter zake doende gegevens	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herkent (in een vroeg stadium) dat er sprake is van een bepaald probleem.</li> <li>• Verzamelt informatie (mondeling en schriftelijk) over achtergronden en oorzaken van het probleem, voordat hij/zij een besluit neemt. Diept het probleem uit.</li> <li>• Integreert nieuwe informatie met bestaande informatie.</li> <li>• Legt verbanden tussen de verschillende soorten informatie.</li> <li>• Weet symptomen van oorzaken te onderscheiden.</li> <li>• Maakt onderscheid tussen feitelijke informatie en interpretaties of veronderstellingen.</li> </ul>
Oordeelsvorming	Gegevens en mogelijke alternatieve handelwijzen in het licht van relevante criteria tegen elkaar afwegen en tot realistische beoordelingen komen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt in zijn of haar afweging rekening met meerdere factoren</li> <li>• Benoemt de consequenties van verschillende handelwijzen/acties.</li> <li>• Schat de capaciteiten en mogelijkheden van medewerkers en anderen goed in.</li> <li>• Komt in geval van problemen aantoonbaar tot de juiste oplossing of het juiste oordeel.</li> <li>• Zijn of haar mening zijn logisch herleidbaar tot, en afleidbaar uit een bepaalde hoeveelheid informatie en feitelijke gegevens.</li> <li>• Kan duidelijk aangeven op basis waarvan hij/zij tot een oordeel is gekomen.</li> </ul>
Besluitvaardigheid	Besluiten nemen door middel van het ondernemen van acties of het zich vastleggen door middel van het uitspreken van oordelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neemt besluiten op tijd en stelt besluiten niet onnodig uit.</li> <li>• Neemt snel een standpunt in, spreekt een gegrond oordeel uit.</li> <li>• Neemt een juist aantal besluiten</li> </ul>
Organisatie-sensitiviteit	Onderkennen van invloed en gevolgen van eigen besluiten of activiteiten op andere onderdelen van de organisatie; onderkennen van belangen van andere onderdelen van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt bij het nemen van besluiten en acties rekening met de effecten op andere onderdelen van de ketenorganisatie.</li> <li>• Heeft zicht op de verhouding tussen de eigen belangen en de belangen van anderen en houdt daarmee rekening in de besluitvorming</li> <li>• Houdt bij het uitoefenen van de functie rekening met de bedrijfscultuur</li> <li>• Zorgt ervoor dat hij/zij alle besluiten aan alle belanghebbenden communiceert.</li> <li>• Neemt geen besluiten zonder het effect daarvan op de rest van de organisatie vooraf te hebben onderzocht en ingeschat</li> <li>• Heeft zicht op organisatorische belemmeringen die medewerkers bij hun functioneren hebben en probeert deze belemmeringen weg te nemen</li> </ul>



Overtuigingskracht	Gebruikmakend van de juiste stijl en methode proberen anderen te overtuigen van een bepaald standpunt en trachten instemming te verkrijgen met bepaalde plannen, ideeën of activiteiten.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Houdt een gestructureerd betoog waarin logische en relevante argumenten op het juiste moment naar voren worden gebracht.</li><li>• Sluit de eigen argumenten aan bij die van anderen wanneer dit kan</li><li>• Benoemt het gezamenlijke belang</li><li>• Benoemt de voor- en nadelen van de voorstellen</li></ul>
Voortgangsbewaking	Opstellen en bewaken van procedures om de voortgang van de taken en activiteiten van medewerkers en van de eigen taken en verantwoordelijkheden te bewaken en zeker te stellen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maakt zo mogelijk gebruik van checklists en planningsoverzichten.</li><li>• Meld proactief wanneer bepaalde informatie achterwege blijft.</li><li>• Vraagt uit zichzelf om terugmelding of rapportage van anderen.</li><li>• Maakt aan het eind van mono- en multidisciplinaire overleggen duidelijke vervolgspraken en voert deze uit.</li></ul>
Delegeren	Eigen taken, beslissingsbevoegdheden en verantwoordelijkheden op duidelijke wijze toedelen aan de juiste medewerkers.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Draagt bij het delegeren duidelijk het volgende aan een medewerker over:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Een of meer eigen taken;</li><li>○ De verantwoordelijkheid voor de directe output van die taak;</li><li>○ De bijbehorende beslissingsbevoegdheid.</li></ul></li><li>• Draagt de taak over met de benodigde instructie.</li><li>• Spreekt daarbij af op welke wijze en op welk tijdstip de medewerker over de resultaten rapporteert.</li><li>• Delegeert zonder verantwoordelijkheid of taken onnodig bij zichzelf te houden.</li></ul>



### 3.4 Benodigde kennis

#### **Algemene kennis en vaardigheden m.b.t. crisisbesluitvorming, vergadertechniek en de rol van adviseur.**

Beschikt over de benodigde kennis, inzicht en vaardigheden om crisisbesluitvormingsprocessen en hieruit voortvloeiende taken te vervullen.

- Rol en functie van de adviseur
- Risico- en crisiscommunicatie
- Teamsamenstelling en teamcompetenties
- Vergaderdiscipline

Heeft op hoofdlijnen kennis van en kan gebruik maken van de beschikbare (technische) hulpmiddelen, zoals:

- Beeld- oordeel- en besluitvorming (BOB) en/of Command and control, safety, communication, assesment, triage, treatment, transport (CSCATT)
- Scenario denken en anticipatie

#### **Kennis van de eigen (crisis)organisatie, de bestuurlijke en operationele omgeving en de positie.**

- Kent de bestuurlijke en operationele omgeving en zijn of haar positie daarin.
- Kent eigen crisis-, continuïteit-, en/of integraal crisisplannen, richtlijnen, protocollen en procedures en kan deze toepassen en waar nodig bijstellen.
- Heeft kennis van de bestuurlijke netwerkkaart (in- en externe actoren) en inzicht in verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
- Borging veiligheid en welzijn eigen personeel.
- Omgevingsfactoren en maatschappelijke impact.
- Heeft kennis van het juridisch kader en wetgeving, en kent daarmee op hoofdlijnen de juridische aspecten die van toepassing zijn.

### 3.5 Adviezen vakbekwaamheid

#### **Vakbekwaam worden**

Training/opleiding/oefening waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:

- BOB en/of CSCATT
- Risico- en crisiscommunicatie
- Scenario denken en anticipatie
- Teamsamenstelling en teamcompetenties
- Rol en functie van de adviseur
- Vergaderdiscipline

Voorbeelden van te volgen trainingen en te organiseren oefeningen:

- Crisisteamoefening (in de vorm van bijvoorbeeld een table-top) binnen de eigen organisatie waarbij door middel van een realistisch scenario de bovenstaande elementen verwerkt zijn in de oefendoelen en deze als zodanig worden waargenomen.
- Bij voorkeur wordt aan de oefening pas deelgenomen wanneer aan het theoretisch kader is voldaan.
- Van de oefening wordt een schriftelijke evaluatie gemaakt waarin verbeterpunten voor de adviseur crisisteam zijn beschreven.



## Vakbekwaam blijven

### Jaarlijks:

- Betrokkenheid, participatie of kennisnemen van geactualiseerde en/of gewijzigde planvorming en risicoanalyse.
- Kennisnemen van gewijzigde omgevingsfactoren en -actoren.
- Kennisnemen van gewijzigde wet- en regelgeving.

Jaarlijks deelname aan een oefening of training in de eigen rol binnen het crisisteam waarbij de oefendoelen afgestemd zijn op de evaluatie van de eerder gehouden oefening(en) of persoonlijke leerdoelen.

### **per vier jaar is er een cyclus waarin minimaal:**

- Een oefening voorkomt (met meerdere afdelingen) en het crisisteam binnen de eigen organisatie.
- Een oefening voorkomt waarin meerdere ketenpartners participeren.
- Een alarmerings- of bereikbaarheidsoefening voorkomt.



## 4. OTO-profiel ondersteuner

### 4.1 Algemene informatie

Gelet op de typering van de functie verricht de ondersteuner van het crisisteam in reguliere omstandigheden administratieve en organisatorische werkzaamheden en is deze gewend om verslaglegging te maken van een overleg. Het is aan te bevelen dat de ondersteuner onder reguliere omstandigheden een naaste medewerker is van de voorzitter van het crisisteam.

#### **Plaatsing van de functie binnen de crisiscontext**

De ondersteuner vervult in het crisisteam primair een administratieve en voorwaardenscheppende rol en heeft geen inhoudelijke rol in crisisbeheersing. De ondersteuner richt zich op het bijhouden van een gedetailleerd logboek of verslag met de genomen besluiten en activiteiten. De ondersteuning kan indien nodig voorzien in de visualisering van informatie zoals een plot. De ondersteuner is verantwoordelijk voor het coördineren van de logistieke zaken met betrekking tot het crisisteam of operationeel team.

### 4.2 Kerntaak en werkzaamheden

De kerntaak van de ondersteuner is het zorgdragen voor verslaglegging, het loggen en plotten, en de coördinatie van voorwaardenscheppende en logistieke zaken die betrekking hebben op het crisisteam. Onder deze kerntaak vallen de volgende werkzaamheden:

- Verslaglegging van het crisisteamoverleg waarbij de kritische en essentiële informatie op een gestructureerde en chronologische manier wordt gerangschikt en geordend.
- Het maken van een plot en log en deze voor alle leden van het team op een overzichtelijke wijze weergeven.
- Draagt zorg, in afstemming met de crisiscoördinator, voor dossiervorming voor evaluatie, verantwoording en onderzoek.
- Coördinatie van voorwaardenscheppende en logistieke zaken m.b.t. het crisisteam.
- Het plannen en voorbereiden van vergaderingen en bijeenkomsten in opdracht van de voorzitter van het crisisteam.
- Legt (reserveert) de betreffende ruimte voor het overleg vast en draagt zorg voor de benodigde voorzieningen.
- Draagt zorg voor een vorm van bereikbaarheid van de leden van het crisisteam tijdens het overleg.
- Herinnert het crisisteam aan de noodzaak voor aflossing bij een langdurige crisis en draagt zorg voor een rooster.



### 4.3 Competenties

Naam	Omschrijving	Criteria
Samenwerken	Bijdragen aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer de samenwerking niet direct van eigen belang is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met voorstellen hoe een gezamenlijk resultaat behaald kan worden.</li> <li>• Blijft meedenken en meediscussiëren, ook wanneer Stelt het belang van het team boven het eigen belang.</li> <li>• Helpt collega's wanneer zij daar behoefte aan hebben.</li> <li>• Biedt hulp aan in geval van problemen of conflicten.</li> </ul>
Operationeel management eigen werk	Effectief organiseren van het eigen werk door het plannen van doelstellingen, tijd en activiteiten; beschikbare tijd en energie richten op de hoofdzaken en acute problemen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt prioriteiten voor zichzelf en voor anderen.</li> <li>• Formuleert doelstellingen voor zichzelf en voor anderen.</li> <li>• Maakt afspraken over te nemen eigen acties Maakt planningen.</li> <li>• Levert werk voor anderen op gestructureerde wijze aan.</li> <li>• Stelt vast welke output wanneer en van wie wordt verwacht.</li> <li>• Zorgt ervoor, dat er voldoende hulpmiddelen en ondersteuning aanwezig zijn om taken en activiteiten te kunnen uitvoeren.</li> </ul>
Discipline	Zich voegen naar het beleid en/of de procedures van de organisatie. Bij onduidelijkheid of veranderingen bevestiging zoeken bij de juiste autoriteit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wijkt niet af van regels en procedures.</li> <li>• Checkt of zijn leidinggevende akkoord gaat met het afwijken van bepaalde afspraken, regels of procedures.</li> <li>• Vraagt, als een bepaalde regel, procedure onduidelijk is, wat wel en niet kan.</li> </ul>
Mondelinge/schriftelijke communicatie	Ideeën en meningen duidelijk maken in een rapportage of document dat de juiste opzet heeft en structuur heeft, grammaticaal correct is en dat de juiste taal en terminologie voor de lezer bevat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spreekt duidelijke taal en vraagt de ander naar verduidelijking indien iets nog niet helder is</li> <li>• Gebruikt voor de ander gebruikelijke taal.</li> <li>• Schrijft 'leesbaar'; grammaticaal correct, korte zinnen en begrijpelijke taal.</li> <li>• Geeft regelmatig samenvattingen en toetst eigen begrip.</li> <li>• Kan desgevraagd dezelfde inhoud op verschillende manieren weergeven.</li> <li>• Toetst of en hoe de ander de boodschap heeft begrepen.</li> </ul>
Aanpassingsvermogen	Effectief blijven handelen door zich aan te passen aan veranderende omstandigheden, taken en verantwoordelijkheden en/of mensen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt de eigen doelen bij wanneer de omstandigheden dit vereisen.</li> <li>• Werkt mee aan veranderingen, blijft niet vasthouden aan het oude.</li> <li>• Past eigen standpunten aan dat van anderen aan.</li> <li>• Raakt niet overspannen, toont geen disfunctioneel gedrag in geval van verandering, maar voegt zich snel in de nieuwe situatie.</li> </ul>





Voortgangsbewaking	Opstellen en bewaken van procedures om de voortgang van de taken en activiteiten van medewerkers en van de eigen taken en verantwoordelijkheden te bewaken en zeker te stellen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maakt zo mogelijk gebruik van checklists en planningsoverzichten.</li><li>• Meld proactief wanneer bepaalde informatie achterwege blijft.</li><li>• Vraagt uit zichzelf om terugmelding of rapportage van anderen.</li><li>• Maakt aan het eind van mono- en multidisciplinaire overleggen duidelijke vervolgafspraken en voert deze uit.</li></ul>
--------------------	---	---

### 4.3 Benodigde kennis

#### **Algemene kennis en vaardigheden m.b.t. crisisbesluitvorming, vergadertechniek en de rol van de ondersteuner.**

Beschikt over de benodigde kennis, inzicht en vaardigheden om processen en hieruit voortvloeiende taken te vervullen.

- Rol en functie van de ondersteuner
- Teamsamenstelling en teamcompetenties
- Vergaderdiscipline

Heeft op hoofdlijnen kennis van en kan gebruik maken van de beschikbare (technische) hulpmiddelen, zoals:

- Beeld- oordeel- en besluitvorming (BOB) en/of Command and control, safety, communication, assesment, triage, treatment, transport (CSCATT)

#### **Kennis van de eigen (crisis)organisatie, de bestuurlijke en operationele omgeving en de positie.**

- Kent de bestuurlijke en operationele omgeving en zijn positie daarin.
- Kent de richtlijnen, protocollen en procedures en kan deze toepassen en waar nodig bijstellen.
- Heeft op hoofdlijnen inzicht in verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

### 4.4 Adviezen vakbekwaamheid

#### **Vakbekwaam worden**

Training/opleiding/oefening waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:

- BOB en/of CSCATT
- Teamsamenstelling en teamcompetenties
- Rol en functie van de ondersteuner
- Vergaderdiscipline

Voorbeelden van te volgen trainingen en te organiseren oefeningen:

- Crisisteamoefening (in de vorm van bijvoorbeeld een table-top) binnen de eigen organisatie waarbij door middel van een realistisch scenario de bovenstaande elementen verwerkt zijn in de oefendoelen en deze als zodanig worden waargenomen.
- Bij voorkeur wordt aan de oefening pas deelgenomen wanneer aan het theoretisch kader is voldaan.
- Van de oefening wordt een schriftelijke evaluatie gemaakt waarin verbeterpunten voor de ondersteuner crisisteam zijn beschreven.



### **Vakbekwaam blijven**

Jaarlijks deelname aan een oefening of training in de eigen rol binnen het crisisteam waarbij de oefendoelen afgestemd zijn op de evaluatie van de eerder gehouden oefening(en) of persoonlijke leerdoelen.

**per vier jaar is er een cyclus waarin minimaal:**

- Een oefening voorkomt (met meerdere afdelingen) en het operationeel crisisteam binnen de eigen organisatie;
- Een oefening voorkomt waarin meerdere ketenpartners participeren;
- Een alarmerings- of bereikbaarheidsoefening voorkomt



## 5. OTO-profiel communicatieadviseur

### 5.1 Algemene informatie

De communicatieadviseur is bij voorkeur een medewerker die de in- en externe communicatie in zijn reguliere takenpakket heeft en opgeleid en getraind is in de risico- en crisiscommunicatie. Verder adviseert de communicatieadviseur al in reguliere omstandigheden de directie of Raad van Bestuur over de in- en externe communicatie. Gelet op de werkzaamheden in de warme fase is de communicatieadviseur bekend met de specifieke kenmerken van risico- en crisiscommunicatie.

#### **Plaatsing van de functie binnen de crisiscontext**

De communicatieadviseur is verantwoordelijk voor de uitvoering van het communicatiebeleid tijdens crisissituaties. De communicatieadviseur is verantwoordelijk voor de interne en externe communicatie. Het is belangrijk dat de communicatie naar de buitenwereld toe duidelijk, positief en eerlijk is. In opdracht van het de voorzitter van het crisisteam bereidt de communicatieadviseur de interne en externe communicatie voor. Verder stelt de communicatieadviseur in overleg met het crisisteam een communicatiebeleid op. De communicatieadviseur kan in overleg met de voorzitter optreden als woordvoerder van de instelling.

### 5.2 Kerntaak en werkzaamheden

De kerntaak van de communicatieadviseur is de advisering ten aanzien van het te voeren communicatiebeleid tijdens crisissituaties en uitvoering geven aan de interne en externe communicatie. Onder deze kerntaak vallen de volgende werkzaamheden:

- Adviseert in de communicatie en voorlichting met de pers, de eigen medewerkers en andere belangengroepen.
- Stemt de communicatieboodschap af met externe partijen zoals gemeente en GHOR.
- Adviseert de voorzitter over de interne en externe communicatieboodschap en bereidt eventuele interviews voor.
- Adviseert het crisisteam in de communicatie en voorlichting met de pers, de eigen medewerkers en andere belangengroepen.
- Treedt in overleg met de voorzitter op als contactpersoon en/of woordvoerder.



### 5.3 Competenties

Naam	Omschrijving	Criteria
Samenwerken	Bijdragen aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer de samenwerking niet direct van eigen belang is.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Komt met voorstellen hoe een gezamenlijk resultaat behaald kan worden.</li><li>• Blijft meedenken en meediscussiëren, ook wanneer hij/zij daar geen direct eigen belang meer bij heeft.</li><li>• Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om zodoende het gezamenlijke doel te bereiken.</li><li>• Stelt het belang van het team boven het eigen belang.</li><li>• Helpt collega's wanneer zij daar behoefte aan hebben.</li><li>• Biedt hulp aan in geval van problemen of conflicten.</li></ul>
Organisatie-sensitiviteit	Onderkennen van invloed en gevolgen van eigen besluiten of activiteiten op andere onderdelen van de organisatie; onderkennen van belangen van andere onderdelen van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Houdt bij het nemen van besluiten en acties rekening met de effecten op andere onderdelen van de ketenorganisatie.</li><li>• Heeft zicht op de verhouding tussen de eigen belangen en de belangen van anderen en houdt daarmee rekening in de besluitvorming.</li><li>• Houdt bij het uitoefenen van de functie rekening met de bedrijfscultuur.</li><li>• Zorgt ervoor dat hij/zij besluiten aan alle belanghebbenden communiceert.</li><li>• Neemt geen besluiten zonder het effect daarvan op de rest van de organisatie vooraf te hebben onderzocht en ingeschat.</li><li>• Heeft zicht op organisatorische belemmeringen die medewerkers bij hun functioneren hebben en probeert deze belemmeringen weg te nemen.</li></ul>
Omgevings-bewustzijn	Laten blijken goed geïnformeerd te zijn over organisatorische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren en deze kennis effectief benutten voor de eigen functie en organisatie.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stelt zich op de hoogte van externe (politieke en maatschappelijke) ontwikkelingen en vertaalt deze naar de eigen werksituatie.</li><li>• Stelt zich op de hoogte van veranderingen bij de partners in de GHOR keten en andere hulpverleningsdiensten en vertaalt deze naar de eigen werksituatie.</li></ul>



Discipline	Zich voegen naar het beleid en/of de procedures van de organisatie. Bij onduidelijkheid of veranderingen bevestiging zoeken bij de juiste autoriteit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wijkt niet af van regels en procedures.</li> <li>• Checkt of zijn leidinggevende akkoord gaat met het afwijken van bepaalde afspraken, regels of procedures.</li> <li>• Vraagt, als een bepaalde regel, procedure onduidelijk is, wat wel en niet kan.</li> </ul>
Luisteren	Tonen belangrijke informatie op te pikken uit mondelinge mededelingen. Doorvragen en ingaan op reacties.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vraagt door op gegeven informatie.</li> <li>• Geeft correcte samenvattingen.</li> <li>• Verwoordt conclusies van een discussie op de juiste manier.</li> <li>• Onderbreekt de ander niet.</li> <li>• Komt terug op wat eerder gezegd is door de ander.</li> <li>• Toetst regelmatig het eigen begrip.</li> </ul>
Mondelinge/ schriftelijke communicatie	Ideeën en meningen aan anderen duidelijk maken, gebruik makend van duidelijke taal. Ideeën en meningen duidelijk maken in een rapportage of document dat de juiste opzet heeft en structuur heeft, grammaticaal correct is en dat de juiste taal en terminologie voor de lezer bevat. Bijvoorbeeld situatierapportages en logboek.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spreekt duidelijke taal.</li> <li>• Gebruikt voor de ander gebruikelijke taal.</li> <li>• Schrijft 'leesbaar'; grammaticaal correct, korte zinnen en begrijpelijke taal.</li> <li>• Geeft regelmatig samenvattingen en toetst eigen begrip.</li> <li>• Kan desgevraagd dezelfde inhoud op verschillende manieren weergeven.</li> <li>• Toetst of en hoe de ander de boodschap heeft begrepen.</li> </ul>
Operationeel management	Aansturen en tot uitvoering brengen van diverse uitvoerende activiteiten. Taken en verantwoordelijkheden toewijzen. Activiteiten coördineren en zo nodig knelpunten wegnemen. In organisatorische zin randvoorwaarden creëren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt prioriteiten voor zichzelf en voor anderen.</li> <li>• Formuleert doelstellingen voor zichzelf en voor anderen.</li> <li>• Verdeelt taken over medewerkers en wijst middelen toe, (bevelsstructuur).</li> <li>• Maakt afspraken over te nemen acties (wie doet wat en wanneer).</li> <li>• Maakt plannings.</li> <li>• Levert werk voor anderen op gestructureerde wijze aan.</li> <li>• Stelt vast welke output wanneer en van wie wordt verwacht.</li> <li>• Zorgt ervoor, dat er voldoende hulpmiddelen en ondersteuning aanwezig zijn om taken en activiteiten te kunnen uitvoeren.</li> </ul>



Voortgangs- bewaking	Opstellen en bewaken van procedures om de voortgang van de taken en activiteiten van medewerkers en van de eigen taken en verantwoordelijkheden te bewaken en zeker te stellen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maakt zo mogelijk gebruik van checklists en planningsoverzichten.</li><li>• Meld proactief wanneer bepaalde informatie achterwege blijft.</li><li>• Vraagt uit zichzelf om terugmelding of rapportage van anderen.</li><li>• Maakt aan het eind van mono- en multidisciplinaire overleggen duidelijke vervolgspraken en voert deze uit.</li></ul>
Delegeren	Eigen taken, beslissingsbevoegdheid en en verantwoordelijkheden op duidelijke wijze toedelen aan juiste medewerkers.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Draagt bij het delegeren duidelijk het volgende aan een medewerker over:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Een of meer eigen taken;</li><li>○ De verantwoordelijkheid voor de directe output van die taak;</li><li>○ De bijbehorende beslissingsbevoegdheid.</li></ul></li><li>• Draagt de taak over met de benodigde instructie.</li><li>• Spreekt daarbij af op welke wijze en op welk tijdstip de medewerker over de resultaten rapporteert.</li></ul> <p>Delegeert zonder verantwoordelijkheid of taken onnodig bij zichzelf te houden.</p>

## 5.4 Benodigde kennis

### **Algemene kennis en vaardigheden m.b.t. crisisbesluitvorming, vergadertechniek en de rol van communicatieadviseur.**

Beschikt over de benodigde kennis, inzicht en vaardigheden om processen en hieruit voortvloeiende taken te vervullen.

- Rol en functie van de communicatieadviseur
- Risico- en crisiscommunicatie
- Teamsamenstelling en teamcompetenties
- Vergaderdiscipline

Heeft op hoofdlijnen kennis van en kan gebruik maken van de beschikbare (technische) hulpmiddelen, zoals:

- Beeld- oordeel- en besluitvorming (BOB) en/of Command and control, safety, communication, assesment, triage, treatment, transport (CSCATT)
- Scenario denken en anticipatie

Kennis en vaardigheden m.b.t. risico- en crisiscommunicatie, interne communicatie en voorlichting

- Training crisiscommunicatie en/of mediatraining
- Adviseren en coachen van de feitelijke woordvoerder
- Mediawatching/ volgen sociale media



### **Kennis van de eigen (crisis)organisatie, de bestuurlijke en operationele omgeving en de positie.**

- Kent de bestuurlijke en operationele omgeving en zijn positie daarin.
- Kent op hoofdlijnen eigen crisis-, continuïteit-, en/of integraal crisisplannen, richtlijnen, protocollen en procedures en kan deze toepassen en waar nodig bijstellen.
- Heeft kennis van de netwerkkaart (in- en externe actoren) en inzicht in verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
- Kent de omgevingsfactoren en maatschappelijke impact.
- Heeft kennis van het juridisch kader en wetgeving, en kent daarmee op hoofdlijnen de juridische aspecten die van toepassing zijn op de functies binnen de operationele GHOR-organisatie.

## **5.5 Adviezen vakbekwaamheid**

### **Vakbekwaam worden**

Training/opleiding/oefening waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:

- BOB en/of CSCATT
- Scenario denken en anticipatie
- Teamsamenstelling en teamcompetenties
- Rol en functie van de communicatieadviseur en het belang van de risico- en crisiscommunicatie in het algemeen
- Vergaderdiscipline

Voorbeelden van te volgen trainingen en te organiseren oefeningen:

- Crisisteamoefening (in de vorm van bijvoorbeeld een table-top) binnen de eigen organisatie waarbij door middel van een realistisch scenario de bovenstaande elementen verwerkt zijn in de oefendoelen en deze als zodanig worden waargenomen.
- Bij voorkeur wordt aan de oefening pas deelgenomen wanneer aan het theoretisch kader is voldaan.
- Van de oefening wordt een schriftelijke evaluatie gemaakt waarin verbeterpunten voor de communicatieadviseur zijn beschreven.

### **Vakbekwaam blijven**

Jaarlijks deelname aan een oefening in de rol als communicatieadviseur binnen het crisisteam waarbij de oefendoelen afgestemd zijn op de evaluaties van de eerder gehouden oefening(en) of persoonlijke leerdoelen.

**per vier jaar is er een cyclus waarin minimaal:**

- Een oefening voorkomt (met meerdere afdelingen) en het crisisteam binnen de eigen organisatie;
- Een oefening voorkomt waarin meerdere regionale ketenpartners participeren;
- Een alarmerings- of bereikbaarheidsoefening voorkomt.



## 6. OTO-profiel informatiecoördinator

### 6.1 Algemene informatie

De informatiecoördinator (ICO) draagt zorg voor het managen van de verschillende in- en externe informatiestromen en draagt daarmee bij aan een actuele en eenduidige beeldvorming van de situatie binnen de instelling.

#### **Plaatsing van de functie binnen de crisiscontext**

De informatiecoördinator is lid van het crisisteam. De ICO draagt zorg voor het proces van informatievoorziening en -verwerking en voert de regie op het geneeskundig beeld van de zorginstelling. Dit doet de ICO door ervoor te zorgen dat essentiële feitelijke informatie op de juiste tijd in de juiste kwaliteit verzameld, gedeeld en ontsloten wordt. Op deze wijze draagt de ICO bij aan effectieve besluitvorming. De ICO bewaakt de ontwikkelingen binnen het geneeskundig beeld op voor de zorginstelling relevante zaken.

### 6.2 Kerntaak en werkzaamheden

De kerntaak van de informatiecoördinator is het managen van informatiestromen en afstemmen en presenteren. Onder deze kerntaak vallen de volgende werkzaamheden:

- Combineert, ordent en vertaalt ongestructureerde gegevens en informatie naar samenhangende, bruikbare informatie.
- Stelt prioriteiten en zet doelgerichte informatie- en analysevragen op de juiste plaats uit.
- Gebruikt relevante netwerken ten behoeve van de informatievoorziening en onderhoudt deze op functionele wijze.
- Kan duidelijke en juiste informatie geven aan belanghebbende verantwoordelijken en crisispartners.
- Beoordeelt en benoemt de kwaliteit en status van informatie (is de informatie al dan niet valide) waarop de risicoanalyses en scenario's worden gebaseerd en signaleert tekortkomingen hierin.
- Stelt een netwerkkaart op en maakt een netwerkanalyse.
- Stel informatie ter beschikking aan belanghebbende actoren.
- Beheert en archiveert de alle beschikbare informatie.
- Stemt de interne verspreiding van informatie af met de aanwezige communicatieadviseur.
- Bewaakt de status van het interne beeld van de zorginstelling en het Geneeskundig beeld van de veiligheidsregio: stimuleert waar nodig anderen om informatie te verstrekken en zorgt tijdig voor de verwijdering van niet relevante informatie uit het eigen beeld.
- Presenteert samengestelde informatie helder en beknopt.





### 6.3 Competenties

Naam	Omschrijving	Criteria
Samenwerken	Bijdragen aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer de samenwerking niet direct van eigen belang is.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Komt met voorstellen hoe een gezamenlijk resultaat behaald kan worden.</li><li>• Blijft meedenken en meediscussiëren, ook wanneer hij/zij daar geen direct eigen belang meer bij heeft.</li><li>• Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om zodoende het gezamenlijke doel te bereiken.</li><li>• Stelt het belang van het team boven het eigen belang.</li><li>• Helpt collega's wanneer zij daar behoefte aan hebben.</li><li>• Biedt hulp aan in geval van problemen of conflicten.</li></ul>
Luisteren	Tonen belangrijke informatie op te pikken uit mondelinge mededelingen. Doorvragen en ingaan op reacties.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vraagt door op gegeven informatie.</li><li>• Stelt veel vragen.</li><li>• Vraagt door op verborgen 'hints'.</li><li>• Geeft correcte samenvattingen.</li><li>• Verwoordt conclusies van een discussie op de juiste manier.</li><li>• Onderbreekt de ander niet.</li><li>• Komt terug op wat eerder gezegd is Door de ander.</li><li>• Toetst regelmatig het eigen begrip.</li></ul>
Organisatiesensitiviteit	Onderkennen van invloed en gevolgen van eigen besluiten of activiteiten op andere onderdelen van de organisatie; onderkennen van belangen Van andere onderdelen van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Houdt bij het nemen van besluiten en acties rekening met de effecten op andere onderdelen van de ketenorganisatie.</li><li>• Heeft zicht op de verhouding tussen de eigen belangen en de belangen van anderen en houdt daarmee rekening in de besluitvorming.</li><li>• Houdt bij het uitoefenen van de functie rekening met de bedrijfscultuur.</li><li>• Zorgt ervoor dat hij/zij besluiten aan alle belanghebbenden communiceert.</li><li>• Neemt geen besluiten zonder het effect daarvan op de rest van de organisatie vooraf te hebben onderzocht en ingeschat.</li><li>• Heeft zicht op organisatorische belemmeringen die medewerkers bij hun functioneren hebben en probeert deze belemmeringen weg te nemen.</li></ul>



<p>Mondelinge/schriftelijke communicatie</p>	<p>Ideeën en meningen aan anderen duidelijk maken, gebruik makend van duidelijke taal. Ideeën en meningen duidelijk maken in een rapportage of document dat de juiste opzet heeft en structuur heeft, grammaticaal correct is en dat de juiste taal en terminologie voor de lezer bevat. Bijvoorbeeld situatierapportages en logboek.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spreekt duidelijke taal.</li> <li>• Gebruikt voor de ander gebruikelijke taal.</li> <li>• Schrijft 'leesbaar'; grammaticaal correct, korte zinnen en begrijpelijke taal.</li> <li>• Geeft regelmatig samenvattingen en Toetst eigen begrip.</li> <li>• Kan desgevraagd dezelfde inhoud op verschillende manieren weergeven.</li> <li>• Toetst of en hoe de ander de boodschap heeft begrepen.</li> </ul>
<p>Probleemanalyse</p>	<p>Signaleren van problemen, herkennen van belangrijke informatie; verbanden leggen tussen gegevens. Opsporen van mogelijke oorzaken van Problemen; zoeken naar ter zake doende gegevens.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herkent (in een vroeg stadium) dat er sprake is van een bepaald probleem.</li> <li>• Verzamelt informatie (mondeling en schriftelijk) over achtergronden en oorzaken van het probleem, voordat hij een besluit neemt. Diept het probleem uit.</li> <li>• Integreert nieuwgevonden informatie met bestaande informatie.</li> <li>• Legt verbanden tussen de verschillende soorten informatie</li> <li>• Weet symptomen van oorzaken te onderscheiden.</li> <li>• Maakt onderscheid tussen feitelijke informatie en interpretaties veronderstellingen.</li> </ul>
<p>Oordeelsvorming</p>	<p>Gegevens en mogelijke alternatieve handelwijzen in het licht van relevante criteria tegen elkaar afwegen en tot realistische beoordelingen komen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt in zijn afweging rekening met meerdere factoren.</li> <li>• Benoemt de consequenties van verschillende handelwijzen/acties.</li> <li>• Schat de capaciteiten en mogelijkheden van medewerkers en anderen goed in.</li> <li>• Komt in geval van problemen aantoonbaar tot de juiste oplossing of het juiste oordeel.</li> <li>• Zijn meningen zijn logisch herleidbaar tot, en afleidbaar uit een bepaalde hoeveelheid informatie en feitelijke gegevens.</li> <li>• Kan duidelijk aangeven op basis waarvan hij tot een oordeel is gekomen.</li> </ul>



Besluitvaardigheid	Besluiten nemen door middel van het ondernemen van acties of het zich vastleggen door middel van het uitspreken van oordelen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Neemt besluiten op tijd. Stelt besluiten niet onnodig uit.</li><li>• Neemt snel een standpunt in, spreekt een geground oordeel uit.</li><li>• Neemt een juist aantal besluiten.</li></ul>
Omgevingsbewustzijn	Laten blijken goed geïnformeerd te zijn over organisatorische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren en deze kennis effectief benutten voor de eigen functie en organisatie.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stelt zich op de hoogte van externe (politieke en maatschappelijke) ontwikkelingen en vertaalt deze naar de eigen werksituatie.</li><li>• Stelt zich op de hoogte van veranderingen bij de partners in de GHOR keten en andere hulpverleningsdiensten en vertaalt deze naar de eigen werksituatie.</li></ul>

## 6.4 Benodigde kennis

### **Algemene kennis en vaardigheden m.b.t. crisisbesluitvorming, vergadertechniek en de rol van informatie coördinator.**

Beschikt over de benodigde kennis, inzicht en vaardigheden om processen en hieruit voortvloeiende taken te vervullen.

- Rol en functie van de informatie coördinator
- Vergaderdiscipline

Heeft op hoofdlijnen kennis van en kan gebruik maken van de beschikbare (technische) hulpmiddelen, zoals:

- Beeld- oordeel- en besluitvorming (BOB) en/of Command and control, safety, communication, assesment, triage, treatment, transport (CSCATT)
- Scenario denken en anticipatie

### **Kennis van de eigen (crisis)organisatie, de bestuurlijke en operationele omgeving en de positie.**

- Kent de bestuurlijke en operationele omgeving en zijn positie daarin.
- Kent op hoofdlijnen eigen crisis-, continuïteit-, en/of integraal crisisplannen, richtlijnen, protocollen en procedures en kan deze toepassen en waar nodig bijstellen.
- Heeft kennis van de netwerkkaart (in- en externe actoren) en inzicht in verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
- Omgevingsfactoren en maatschappelijke impact.
- Heeft kennis van het juridisch kader en wetgeving, en kent daarmee op hoofdlijnen de juridische aspecten die van toepassing zijn op e functies binnen de operationele GHOR-organisatie.



## 6.5 Adviezen vakbekwaamheid

### Vakbekwaam worden

Training/opleiding waarin minimaal opgenomen de volgende onderdelen:

- BOB en/of CSCATT
- Scenario denken en anticipatie
- Rol en functie van de informatie-coördinator
- Vergaderdiscipline

### Vakbekwaam blijven

Jaarlijks deelname aan een oefening of training in de eigen rol binnen het crisisteam waarbij de oefendoelen afgestemd zijn op de evaluaties van de eerder gehouden oefening(en) of persoonlijke leerdoelen.

**per vier jaar is er een cyclus waarin minimaal:**

- Een oefening voorkomt (met meerdere afdelingen) en het operationeel crisisteam binnen de eigen organisatie;
- Een oefening voorkomt waarin meerdere ketenpartners participeren.
- Een alarmerings- of bereikbaarheidsoefening voorkomt

**LNAZ**

HUIS TER HEIDEWEG 62

WWW.LNAZ.NL | INFO@LNAZ.NL

088-6615142



landelijk netwerk  
acute zorg