

2. Opleidingskader voor de procesopleiding Opvang

In het project GROOTER worden onder andere een aantal opleidingskaders ontwikkeld voor processen onder Bevolkingszorg. Hieronder wordt het opleidingskader voor de procesopleiding Opvang gepresenteerd.

Voor het ontwikkelen van deze procesopleiding is – naast een opleidingskader – ook inzicht in het proces zelf, de taakorganisatie waaronder dit valt en de taakuitvoering door de betrokkenen van belang. Hierin wordt voorzien door twee aanvullende GROOTER-documenten:

- 'Opleiden, trainen en oefenen in de gemeentelijke crisisbeheersing – Taakorganisaties, processen en producten van Bevolkingszorg', 2013;
- 'Opleiden, trainen en oefenen in de gemeentelijke crisisbeheersing – Taakkaarten Bevolkingszorg', 2013.

Het wordt daarom aanbevolen, bij het ontwikkelen van de procesopleiding de drie documenten naast elkaar te gebruiken.

Op de volgende bladzijde wordt de (voorlopige) aanbevolen opleidingsstructuur voor processen/ functionarissen m.b.t. publieke zorg onder Bevolkingszorg weergegeven. Daarin is te zien, welke positie de procesopleiding Opvang daarbinnen inneemt.

(Voorlopige) opleidingsstructuur voor processen/functionarissen publieke zorg onder Bevolkingszorg

Blaauw kader = GROOT, Rood kader = GROOTER algemeen

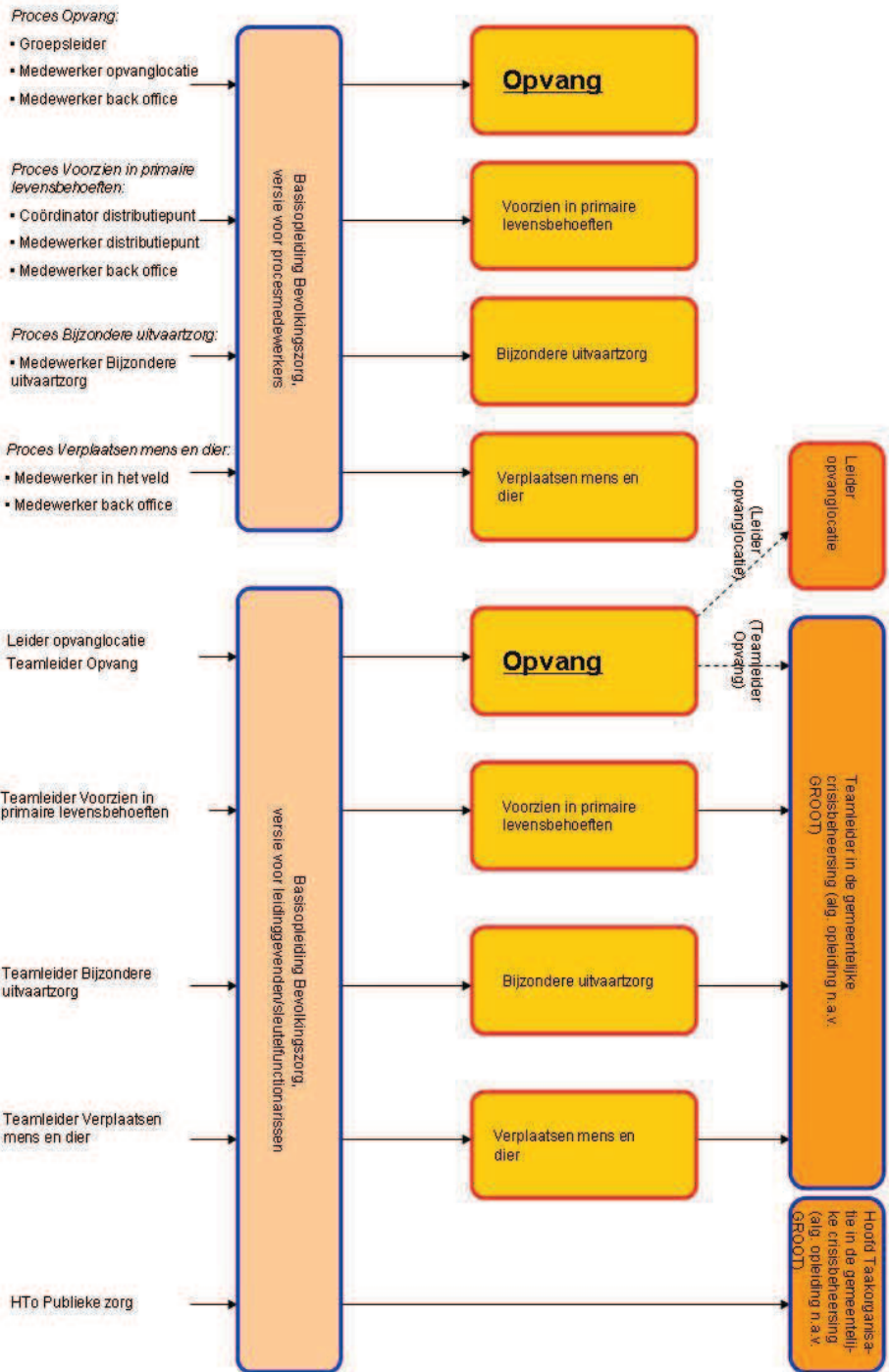
Optimaal:
Verdiepingsopleidingen



Functiegerichte
opleidingen
Bevolkingszorg

Processopleidingen
Bevolkingszorg

Basisopleiding
Bevolkingszorg



Beschrijving van de taakorganisatie Publieke zorg, onderliggende processen en betrokkenen

Zie voor een beschrijving van de taakorganisatie Publieke zorg, de onderliggende processen en de taakuitvoering door betrokkenen de volgende documenten van GROOTER:

- 'Opleiden, trainen en oefenen in de gemeentelijke crisisbeheersing – Taakorganisaties, processen en producten van Bevolkingszorg', 2013;
- 'Opleiden, trainen en oefenen in de gemeentelijke crisisbeheersing – Taakkaarten Bevolkingszorg', 2013.

Beschrijving van de procesopleiding Opvang

2.1. Titel van de opleiding

Procesopleiding Opvang.

2.2. Opzet

De procesopleiding Opvang maakt deel uit van een geheel van opleidingen met betrekking tot Bevolkingszorg. Op de vorige bladzijde is schematisch weergegeven, hoe deze opleiding past binnen de (voorlopige) aanbevolen opleidingsstructuur voor de taakorganisatie Publieke zorg.

Een totaaloverzicht van de (voorlopige) opleidingsstructuur voor processen en functionarissen onder Bevolkingszorg is weergegeven in bijlage 1. In de projecten GROOT en GROOTER is deze (concept)opleidingsstructuur nader uitgewerkt.

2.3. Doelgroep

Doelgroep van de procesopleiding Opvang is:

- groepsleiders Opvang;
- medewerkers opvanglocatie;
- medewerkers back office Opvang;
- leiders opvanglocatie;
- teamleiders Opvang.

2.4. Doel

Het algemene doel van de procesopleiding Opvang is te komen tot medewerkers en leidinggevendenden bij het proces Opvang die kennis hebben van en inzicht hebben in het proces Opvang, hun plaats daarin en de bijbehorende taken; dit alles binnen de randvoorwaarden, uitgangspunten en context van het proces. Zij dienen hierbij inzicht te hebben in het gebruik van de beschikbare informatieproducten en hulpmiddelen en dienen deze op een juiste manier te kunnen toepassen. (NB. De leiders opvanglocatie en teamleiders Opvang volgen na deze procesopleiding nog een functiegerichte opleiding, waarin hun functiespecifieke taken en het gebruik van de beschikbare informatieproducten en hulpmiddelen nader worden uitgediept.)

De procesopleiding maakt onderdeel uit van een vakbekwaamheidstraject, waarin functionarissen op basis van opleiden, trainen en oefenen vakbekwaam worden en blijven voor hun functie binnen het proces.

2.5. Instroomeisen voor de opleiding

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

- werk- en denkniveau: geen specifieke eisen;
- affiniteit met het werkveld van het proces Opvang en de bijbehorende taken.

M.b.t. *wenselijke* eerder gevolgde opleidingen:

- Basisopleiding Bevolkingszorg. Welke versie, is afhankelijk van de rol in het proces:
 - o groepsleiders Opvang, medewerkers opvanglocatie en medewerkers back office: de versie voor procesmedewerkers;
 - o leiders opvanglocatie en teamleiders Opvang: de versie voor leidinggevendenden/sleutelfunctionarissen.

2.6. Inhoud van de opleiding

In de procesopleiding Opvang dient het volgende aan de orde te komen⁵:

- Inleidend/beknopt: visie op het proces Opvang (inzicht). Bij de processen van Publieke zorg gaat het dan om o.a. het doel van het proces en de zorgplicht van de overheid versus zelfredzaamheid/zelfwerkzaamheid.
- Bewustwording van de benodigde attitude bij het proces Opvang (inzicht en kunnen toepassen). Bij de processen van Publieke zorg dient men zich in de opleiding bewust te worden van hoe mensen in nood en in tijden van grote onzekerheid en zorgen kunnen reageren. Bij het omgaan met (groepen) mensen is het dan essentieel het eigen hoofd koel te houden en grenzen te stellen. Verder is specifiek bij het proces Opvang nog de attitude 'invoelend-klantgericht' van belang. Het gaat om mensen die in een kwetsbare positie zijn geraakt. Hoe zou je zelf geholpen willen worden? Verplaats je in de beleving van de getroffen⁶: de mens gaat boven de procedure. Maar houd ook rekening met je eigen grenzen/beperkingen en maak die duidelijk.
- Het functioneren van de taakorganisatie Publieke zorg, waaronder het proces Opvang valt (kennis en inzicht).
- Positionering, doel en randvoorwaarden van het proces Opvang (kennis en inzicht).
- Globaal beeld van de activiteiten, betrokkenen, taken/verantwoordelijkheden/bevoegdheden bij de voorbereiding en uitvoering van het totale proces (kennis en inzicht). Het gaat hier om zowel de landelijke invulling als om de lokale/regionale invulling.
- Specifiek beeld van de activiteiten, betrokkenen, taken/verantwoordelijkheden/bevoegdheden bij de voorbereiding en uitvoering van het eigen deel in het proces (en ook waar het eigen deel eindigt, dus wat tot de verantwoordelijkheid van anderen hoort) (kennis, inzicht en kunnen toepassen; bijvoorbeeld in casuïstiekoefeningen waarin verschillende functies zijn opgenomen). Uitgesplitst naar:
 - o groepsleider Opvang;
 - o medewerker opvanglocatie;

⁵ Zie hiertoe ook de twee documenten, genoemd onder het kopje 'Beschrijving van de taakorganisatie Publieke zorg, onderliggende processen en betrokkenen'.

⁶ In lijn met de commissie Bruinooge wordt hier gesproken over 'getroffene', waar voorheen over 'slachtoffer' werd gesproken. Dit past in de landelijke discussie over veerkracht en zelfredzaamheid.

- medewerker back office;
- leider opvanglocatie;
- teamleider Opvang.

NB. De leiders opvanglocatie en teamleiders Opvang volgen na deze procesopleiding nog een functiegerichte opleiding (resp. 'Leider opvanglocatie' en 'Teamleider in de gemeentelijke crisisbeheersing'), waarin de functiespecifieke taken nader worden uitgediept.

- Hierbij onder andere aandacht voor:

- het gebruik van beschikbare hulpmiddelen en informatieproducten door de betreffende functionaris bij de voorbereiding en uitvoering van het proces Opvang (kennis en kunnen toepassen). NB. De leiders opvanglocatie en teamleiders Opvang volgen na deze procesopleiding nog een functiegerichte opleiding (resp. 'Leider opvanglocatie' en 'Teamleider in de gemeentelijke crisisbeheersing'), waarin het gebruik van de beschikbare informatieproducten en hulpmiddelen nader wordt uitgediept;
- de monodisciplinaire afstemming/samenwerking door de betreffende functionaris bij voorbereiding en uitvoering van het proces (kennis en inzicht);
- de eventuele multidisciplinaire afstemming/samenwerking door de betreffende functionaris bij voorbereiding en uitvoering van het proces (kennis en inzicht);
- het belang van de eigen taakkaart en de erop aangegeven kerntaken (kennis en kunnen toepassen)⁷;
- omgaan met keuzes/dilemma's in het proces (inzicht en kunnen toepassen).

Het gaat hierbij om onder andere de volgende keuzes:

- Opstart:
 - Keuze van de opstartlocatie(s), rekening houdend met onder andere: ligging t.o.v. plaats incident; omvang en aard van de groep getroffen; bereikbaarheid; voorzieningen; spontane opvangsituaties (wel of niet alsnog naar een voorbereide opvanglocatie verplaatsen) (keuze voor teamleider Opvang).
 - Keuze van moment van openstellen opvanglocatie en informeren van getroffen (keuze voor teamleider Opvang).
- Welke taken:
 - Taakafbakening *tussen* de back office en opvanglocatie (keuze voor teamleider Opvang en leider opvanglocatie).
 - Keuze voor taakverdeling *in* de back office en opvanglocatie (keuze voor teamleider Opvang, leider opvanglocatie en groepsleider).
 - Keuze voor vorm, mate, inhoud en moment van registratie in relatie tot soort en omvang van het incident (keuze voor teamleider Opvang en leider opvanglocatie).
 - Wat is jouw taak, waar eindigt die, wanneer moet je overdragen, aan wie en hoe (afstand houden) (m.n. keuze voor medewerkers in opvanglocatie).
 - Wat kun je wel/niet voor anderen oplossen, wat doen ze zelf (zelfredzaamheid) (m.n. keuze voor medewerkers in opvanglocatie).
 - Hoe voer je je taken verantwoord uit: prioriteit voor eigen welzijn en veiligheid (m.n. keuze voor medewerkers in opvanglocatie).
- Hoe ga je om met emoties, bijvoorbeeld eigen emoties of wrijving bij aanwezig (m.n. keuze voor medewerkers in opvanglocatie).
- Inzet materieel en mensen:
 - Keuze voor de inrichting van de opvanglocatie (keuze voor leider opvanglocatie; beknopt).
 - Keuze voor samenstelling en bezettingsgraad van het opvangteam: zo goed mogelijk afstemmen op het incident en de getroffen (keuze voor teamleider Opvang en leider opvanglocatie).

⁷ Regionaal kan worden bepaald, waar en hoe de taakkaarten beschikbaar worden gesteld (vooraf of tijdens een incident).

- Keuze voor het verzorgingsniveau: beperkt of zeer uitgebreid (keuze voor HTo en teamleider Opvang).
- Keuze voor in te zetten andere processen en partijen (keuze voor teamleider Opvang en vervolgens leider opvanglocatie).
- Bij grote aantallen getroffen en/of schaarste in tijd, menskracht of middelen: keuze welke prioriteiten er worden gesteld (onderdak, kleding, voedsel, eenvoudige medische hulp, troost et cetera).
- Tijdige keuze voor al of niet inrichten van nachtopvang (keuze voor HTo, evt. teamleider Opvang).
- Wel/niet/hoe (welke) informatie delen:
 - Informatie-uitwisseling tussen back office en opvanglocatie (afstemming tussen teamleider Opvang en leider opvanglocatie).
 - Op basis van welke informatie moet welke actie worden ondernomen (keuze voor allen).
 - Keuze van momenten waarop belangrijke beslissingen moeten worden genomen en aard van daarvoor benodigde informatie (keuze voor HTo, teamleider Opvang en leider opvanglocatie).
 - Waar haal je de informatie vandaan voor het uitvoeren van je taken (keuze voor allen).
 - Wel of niet informatie delen met de getroffen en in de opvanglocatie (keuze voor teamleider Opvang en leider opvanglocatie).
 - Wat is van belang bij het loggen van gegevens (keuze voor allen).

Op de keuzes voor de leider opvanglocatie kan in de functiegerichte opleiding 'Leider opvanglocatie' nader worden ingegaan.

Het gaat hierbij om onder andere de volgende dilemma's:

- Moeten improviseren: Snel beslissen zonder volledig geïnformeerd te zijn (improviseren met kans op fouten) versus weloverwogen beslissingen nemen (op grond van veel informatie) (m.n. dilemma voor teamleider Opvang en leider opvanglocatie).
- Tegengestelde belangen:
 - Concreet belang van getroffen en in opvanglocatie versus meer abstracte belangen van bijvoorbeeld informatievoorziening, politiek-bestuurlijke besluitvorming en voorbereiding van onderzoeken (m.n. dilemma voor teamleider Opvang en leider opvanglocatie, daarna ook voor medewerkers).
 - Strakke aansturing van de opvangorganisatie versus meer vrijheid van handelen voor de leider opvanglocatie en zijn team (afhankelijk van o.a. kennis en ervaring) (dilemma voor teamleider Opvang).
- Beperkte/tegenstrijdige informatie:
 - Waarop moet de opvangorganisatie zich voorbereiden: kortdurende/eenvoudige opvang of langdurige/grootschalige opvang (dilemma voor HTo).
 - Hoe groot moet de opvangorganisatie worden opgeschaald, met het risico van grote inspanningen, hoge kosten et cetera die mogelijk al snel ten onrechte kunnen blijken te zijn (dilemma voor HTo en teamleider Opvang).
- Wens tot afschalen versus noodzaak tot openstaande acties / nazorg: uitgangspunt van zo snel mogelijk terugkeer naar de normale situatie tegenover voortzetten van 'veilige' opvang op locatie (en mogelijk conflict met getroffen en) (dilemma voor HTo en teamleider Opvang).

Op de dilemma's voor de leider opvanglocatie kan in de functiegerichte opleiding 'Leider opvanglocatie' nader worden ingegaan.

NB. Bovenstaande opsommingen omvatten een selectie van de meest voorkomende keuzes en dilemma's, maar zijn niet uitputtend.

M.b.t. bovenstaande punten zal de opleiding een combinatie zijn van een algemeen geldende (generieke) procesopleiding, die op onderdelen ook maatwerk moet leveren door aandacht te geven aan de lokale/regionale invulling van de crisisorganisatie. Er zullen dus ook lesstof en casussen (praktijkvoorbeelden) uit de eigen achterban aan de orde komen. Wanneer sprake is van een flinke dosis maatwerk, heeft een opleiding in de vorm van een in-company-opleiding de voorkeur.

2.7. Minimumeisen m.b.t. de opleiding

Behalve het in paragraaf 2.6 genoemde omtrent de inhoud van de opleiding, dient de procesopleiding Opvang ook te voldoen aan de volgende eisen:

- *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. Omdat er ook leidinggevend aan de procesopleiding deelnemen, waarvoor het werk- en denkniveau is vastgesteld op HBO, dient de docent minimaal HBO werk- en denkniveau te hebben.
 - o De docent dient te beschikken over didactische vaardigheden en ervaring te hebben met volwassenenonderwijs.
 - o De docent dient zicht te hebben op het werkveld van de deelnemers aan de opleiding.
 - o De docent dient kennis en ervaring te hebben m.b.t. crisisbeheersing in het algemeen en het betreffende proces in het bijzonder. Dit betreft zowel de landelijke, regionale als lokale invulling daarvan.
- *Didactiek*
Voor de procesopleiding wordt een mix van theoretische en praktische werkvormen aanbevolen, waarbij de procesuitvoering in een daadwerkelijke situatie als uitgangspunt dient.

2.8. Door opleidingsinstituut aan te geven aspecten

Ter erkenning van de procesopleiding Opvang 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 opleidingskader aangegeven eindtermen dekken.
- *Werkvormen/leermethoden*
Welke mix van werkvormen/leeractiviteiten/ervaringen wordt gebruikt om de leerdoelen te bereiken? Er wordt aanbevolen gevarieerde werkvormen in te zetten: theoretische en meer praktische werkvormen, waarbij de procesuitvoering in een daadwerkelijke situatie als uitgangspunt dient. De projectgroep GROOTER geeft aan, dat het praktijkgerichte deel bijvoorbeeld casuïstiek of een table-top-oefening in de opleiding kan betreffen. Ook wordt aangeraden, waar mogelijk van concrete voorbeelden uit de praktijk uit te gaan.
- *Groeperingsvormen*
Hoe wordt de deelnemersgroep ingedeeld? Mogelijkheden zijn: klassikaal; in kleine groepjes; individueel. Door de projectgroep GROOTER wordt zo mogelijk een combinatie van deze vormen aanbevolen, namelijk een combinatie van klassikaal / in kleine groepjes met individueel (e-learning).
- *Opdrachtvormen binnen de opleiding*
Binnen de opleiding kunnen uiteenlopende opdrachtvormen worden gehanteerd. De opleiding sluit niet af met een formele proeve van bekwaamheid door een externe toetsende instantie. Wel wordt door de projectgroep GROOTER aanbevolen, dat de opleider in de opleiding een

toets (bijvoorbeeld een schriftelijke toets) afneemt, om een (beknopt) beeld te krijgen van de mate waarin de cursist de eindtermen heeft bereikt. Het opleidingsinstituut dient daarom aan te geven welke opdrachtvormen/studietaken binnen de opleiding worden ingezet, afgestemd en voorbereidend op zowel die toets als de toekomstige procesuitvoering.

- *Monitoring en evaluatie*

Hoe heeft het opleidingsinstituut zicht op de beginsituatie/resultaten van de deelnemers ten aanzien van de eindtermen, hoe wordt feedback gegeven en hoe wordt de opleiding geëvalueerd?

- *Uitwerking van de studielast*

In paragraaf 2.11 is een indicatie van de studielast van deze opleiding weergegeven. Het opleidingsinstituut dient het exacte aantal contacturen aan te geven, evenals de eventueel ingeplande zelfstudie-uren.

- *Organisatie van de opleiding*

Hierbij worden de meer praktische kanten van de opleiding aangegeven, bijvoorbeeld:

- o locatie;
- o (studie)materialen zoals modules, handouts, boeken, practicummaterialen en (proef)toets in de opleiding;
- o communicatie met de deelnemers en de opdrachtgever;
- o planning in de tijd;
- o deelnemerskosten.

2.9. Eindtermen

Eindterm van de procesopleiding Opvang is: weten hoe het proces Opvang en de eigen taken daarbinnen uitgevoerd moeten worden. Dat wil zeggen: na het volgen van de procesopleiding Opvang moet de deelnemer het geleerde omtrent het proces (zie paragraaf 2.6; het betreft zowel landelijke eindtermen als ook lokale/regionale eindtermen) *in theorie* geïntegreerd kunnen inzetten in voorbeeldsituaties die lijken op toekomstige werksituaties.

NB 1. De vaardigheid om dit ook *in praktijk* te kunnen doen, is geen onderdeel van de opleiding. Over het algemeen zal deze vaardigheid pas na de opleiding verworven worden, in een totaaltraject van vakbekwaam worden en blijven.

NB 2. Volgt de deelnemer na deze procesopleiding nog een functiegerichte opleiding, dan zal daarin nader op de functiespecifieke taken worden ingegaan.

2.10. Toetsing in de opleiding; geen externe proeve van bekwaamheid

Bij de procesopleiding Opvang is er (evenals bij de andere procesopleidingen) geen formele proeve van bekwaamheid door een externe toetsende instantie. Wel wordt door de projectgroep GROOTER het volgende aanbevolen:

- In principe is aanwezigheid tijdens de procesopleiding voldoende. Daartoe dient dus aanwezigheidsregistratie plaats te vinden.
- Aanvullend geeft een toets door de opleider in de opleiding (bijvoorbeeld een schriftelijke toets met open vragen en keuzevragen, of een toets in een e-learningmodule) een (beknopt) beeld van de mate waarin de cursist de eindtermen heeft bereikt.

Aanbevolen wordt dat de opleider bovenstaande twee punten doorgeeft aan de werkgever/opdrachtgever.

2.11. Studielast

Een indicatie van het aantal *contacturen* voor de procesopleiding Opvang is:

1 á 2 dagdelen (indien 2 dagdelen, dit dan 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 het aantal contacturen.

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

2.12. Minimum- en maximaantal deelnemers

Het minimum- en maximaantal deelnemers voor de procesopleiding Opvang hangt af van de wijze waarop deze 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).