



# Opleidingsgids Compaijen C&C

De opleidingen en trainingen van Compaijen C&C zijn in principe allemaal *in company* cursussen die in opdracht en op maat ontwikkeld worden. Deze opleidingsgids geeft een overzicht van de mogelijke opleidingen en trainingen.

### Basiscursus Crisisbeheersing

In de Basiscursus Crisisbeheersing leren deelnemers de structuur van crisisbeheersing in Nederland op nationaal, regionaal en lokaal niveau. Daarnaast wordt uitgebreid ingegaan op de structuur van de eigen organisatie en hoe deze zich verhoudt tot de omgeving. Aan bod komen ook de werkwijze en verschillende rollen van de eigen crisisteams.

**Doelstellingen:** na afloop weet de cursist hoe crisisbeheersing op niveau van het Rijk (MCCb, ICCb, IAO, DCC's, verantwoordelijkheden generieke en functionele keten) is georganiseerd. Daarnaast kent de cursist de regionale en lokale structuur (GRIP) en verantwoordelijkheden van de verschillende hulpdiensten en crisispartners. De algemene inhoud van het draaiboek crisisbeheersing, waaronder de werkwijze, van de eigen organisatie is na afloop bekend.

**Duur:** 4 tot 6 uur

**Niveau:** beginner

**Doelgroep:** Iedereen binnen de eigen organisatie die nieuw is in de crisisorganisatie.

**Aanvangsniveau:** geen

**Studiemateriaal:** draaiboek crisisbeheersing van de eigen organisatie

**Kwalificaties:** certificaat van deelname (indien opdrachtgever dit wenst)

### Basiscursus Crisiscommunicatie

In de basiscursus crisiscommunicatie leren deelnemers wat de drie doelstellingen van crisiscommunicatie zijn: informatievoorziening, betekenisgeving en schadebeperking. Daarnaast leren de deelnemers de drie kerntaken van crisiscommunicatie: analyse, advies, aanpak. In de cursus wordt uitgebreid ingegaan op hoe deelnemers de doelstellingen en taken zelf kunnen gebruiken voor goede crisiscommunicatie. De cursus is interactief, aan de hand van beeldmateriaal, casuïstiek en korte opdrachten leren de deelnemers handige tips & tricks die ze kunnen toepassen in hun eigen praktijk.

#### **Doelstellingen**

Na afloop is de cursist in staat om beter te kunnen optreden bij communicatie rond crisis en incidenten, door terug te vallen op de doelstellingen en kerntaken van de crisiscommunicatie. De deelnemers kent de *do's and don'ts* en zal daardoor minder snel in bekende valkuilen stappen.

**Duur:** 4 tot 6 uur

**Niveau:** beginners tot gevorderde

**Doelgroep:** iedereen van de afdeling communicatie met een rol bij crisis

**Aanvangsniveau:** basale kennis/ervaring op het gebied van communicatie

**Studiemateriaal:** draaiboek crisiscommunicatie eigen organisatie

**Kwalificaties:** certificaat van deelname (indien opdrachtgever dit wenst)

## Masterclass

Een masterclass heeft een specifiek thema, zoals terrorisme, social media, of cultureel erfgoed bij rampen. De masterclass wordt geheel op maat ontwikkeld en vormt een verdieping op de bestaande algemene kennis op het gebied van crisisbeheersing en crisiscommunicatie. Eventueel kan een (internationale) gastspreker worden uitgenodigd voor de masterclass.

### **Doelstellingen**

Na afloop hebben deelnemers specifieke kennis opgedaan die een verdieping is van wat zij al geleerd hebben in basiscursussen en trainingen. Deze masterclass zorgt ervoor dat men meer inzicht krijgt in specifieke zaken waarmee men vanuit de eigen organisatie of rol tijdens crisis te maken krijgt.

**Duur:** 1 tot 4 uur

**Niveau:** beginners tot gevorderde

**Doelgroep:** iedereen binnen de organisatie die geïnteresseerd is

**Aanvangsniveau:** niet van toepassing

**Studiemateriaal:** afhankelijk van het onderwerp

**Kwalificaties:** geen

## Training Vergaderen in Crisisteam

In deze training leren deelnemers hoe zij snel en effectief kunnen vergaderen in crisisteam. Centraal in deze training staat de methode BOB: beeldvorming, oordeelsvorming, besluitvorming. Daarnaast is aandacht voor de verschillende rollen zoals voorzitter, secretaris en inhoudelijk adviseur. De training is zeer interactief. Aan de hand van een scenario gaan de deelnemers zelf crisisvergaderingen simuleren en krijgen zij feedback op hun werkwijze en rollen.

### **Doelstellingen**

Na afloop weten deelnemers wat de BOB-methode is en hoe zij deze kunnen toepassen om snel tot besluiten te komen in een crisisteam. Men weet wat de eigen rol is en hoe men met rolvastheid sneller tot een resultaat kan komen.

**Duur:** 2 tot 6 uur (dit type training wordt over het algemeen meerdere keren herhaald)

**Niveau:** beginners tot gevorderde

**Doelgroep:** iedereen met een rol in een crisisteam

**Aanvangsniveau:** deelnemers hebben de basiscursus crisisbeheersing gevolgd

**Studiemateriaal:** draaiboek crisisbeheersing eigen organisatie

**Kwalificaties:** certificaat van deelname (indien opdrachtgever dit wenst)

### Training Politiek Bestuurlijke Sensitiviteit

In deze training leren deelnemers welke gebeurtenissen binnen de organisatie kunnen uitgroeien tot een crisis. Vanuit het perspectief van politiek, publiek, pers en belangenorganisaties worden een aantal casus doorgenomen om te kijken wat van invloed is om iets te laten ontwikkelen tot een crisis. Belangrijke factoren hierin zijn of het onderwerp mediageniek is (krantenkoppen, foto's, filmpjes), of er sprake van verwijtbaarheid is of dat het past in een bepaalde trend.

#### **Doelstellingen**

Na afloop hebben deelnemers inzicht in factoren die van invloed zijn op de escalatie van een issue tot een crisis. Hierdoor kunnen zij beter en sneller een potentiële crisis in de eigen organisatie herkennen.

**Duur:** 3 tot 8 uur

**Niveau:** n.v.t.

**Doelgroep:** in het bijzonder mensen die een rol hebben bij het signaleren van crisis, zoals bestuurders, management, beleidsmedewerkers, woordvoerders

**Aanvangsniveau:** n.v.t.

**Studiemateriaal:** geen

**Kwalificaties:** certificaat van deelname (indien opdrachtgever dit wenst)

### Training Omgevingsanalist

In de training omgevingsanalist leren deelnemers hoe zij op basis van bronnen als traditionele media, *social* media en pers- en publieksvragen gestructureerde omgevingsanalyses kunnen maken die de basis vormen voor goede advisering op het gebied van crisiscommunicatie. Belangrijk onderdeel is het herkennen of een bepaald bericht valt onder informatievoorziening, betekenisgeving of schadebeperking. Deelnemers leren handige tips & tricks en maken tijdens de training zelf een aantal omgevingsanalyses, waarop gezamenlijk gereflecteerd wordt.

#### **Doelstellingen**

Na afloop kunnen cursisten zelfstandig omgevingsanalyses maken volgens het format informatievoorziening, betekenisgeving, schadebeperking.

**Duur:** 4 tot 6 uur

**Niveau:** beginners

**Doelgroep:** omgevingsanalisten

**Aanvangsniveau:** deelnemers hebben de basiscursus crisiscommunicatie gevolgd

**Studiemateriaal:** draaiboek crisiscommunicatie eigen organisatie

**Huiswerkopdracht:** na afloop zelf een omgevingsanalyse maken (max. 1 uur)

**Kwalificaties:** certificaat van deelname (indien opdrachtgever dit wenst)

## Training Strategisch Adviseren voor Adviseur Communicatie in Crisisteam

In deze training leren de deelnemers een strategisch advies te maken op basis van een omgevingsanalyse. Het advies behandelt de belangrijkste knelpunten op informatievoorziening, betekenisgeving, schadebeperking. Ook leren deelnemers hoe zij dit advies het best kunnen inbrengen bij een (multidisciplinair) crisisteam.

### **Doelstellingen**

Na afloop kunnen cursisten strategisch adviseren volgens de drieslag informatievoorziening, betekenisgeving, schadebeperking. Ze weten hoe ze prioriteiten moeten stellen in het advies en hoe dit kan worden ingebracht conform de BOB-methode in een crisisteam.

**Duur:** 3 tot 6 uur

**Niveau:** beginners

**Doelgroep:** communicatieadviseurs in crisisteam

**Aanvangsniveau:** deelnemers hebben de basis cursus crisiscommunicatie gevolgd

**Studiemateriaal:** draaiboek crisiscommunicatie eigen organisatie

**Kwalificaties:** certificaat van deelname (indien opdrachtgever dit wenst)

## Training tekstschrijven in crisis

In deze training leren deelnemers hoe zij het best teksten kunnen schrijven bij crisis voor bijvoorbeeld de website, Twitter en waar ze op moeten letten bij het maken woordvoeringslijnen, speeches en Q&A's. Centraal hierin staat het werken volgens de drieslag informatievoorziening, betekenisgeving en schadebeperking en het aansluiten bij wat leeft in de buitenwereld.

### **Doelstellingen**

Na afloop kunnen deelnemers snel goede teksten maken tijdens crisis en incidenten, die aansluiten bij de behoefte van de buitenwereld. Ook weet men wat andere leden van het crisisteam doen en hoe men elkaar kan versterken.

**Duur:** 3 tot 4 uur

**Niveau:** ervaring op gebied communicatie met schrijven van teksten

**Doelgroep:** woordvoerders en redacteurs in crisisteam

**Aanvangsniveau:** deelnemers hebben de basis cursus crisiscommunicatie gevolgd

**Studiemateriaal:** draaiboek crisiscommunicatie eigen organisatie

**Kwalificaties:** certificaat van deelname (indien opdrachtgever dit wenst)

## Training Leiding en Coördinatie voor Hoofd Actiecentrum / Hoofd Taakorganisatie / Procesmanager / Teamleider Crisiscommunicatieteam

In deze training leren de deelnemers hoe zij het communicatieproces bij crisis het best kunnen aansturen. Centraal hierin staat het werken volgens de drie kerntaken van crisiscommunicatie: analyse, advies, aanpak; het effectief delen van noodzakelijke informatie binnen de kolom communicatie.; en het signaleren van knelpunten. In de training nemen we alle rollen binnen de crisiscommunicatie door en bespreken ook wat per rol fout kan gaan. Daarnaast oefenen de deelnemers met het vergaderen binnen het Actiecentrum Communicatie volgens de BOB-methode.

### **Doelstellingen**

Deelnemers weten na afloop hoe zij een Actiecentrum communicatie in crisis het best kunnen aansturen, en wat de valkuilen voor henzelf en de leden van hun team zijn.

**Duur:** 3 tot 4 uur

**Niveau:** ervaring met crisis, communicatie en/of leidinggeven is gewenst

**Doelgroep:** coördinatoren en managers

**Aanvangsniveau:** deelnemers hebben de basis cursus crisiscommunicatie gevolgd

**Studiemateriaal:** draaiboek crisiscommunicatie eigen organisatie

**Kwalificaties:** certificaat van deelname (indien opdrachtgever dit wenst)

## Training crisiswoordvoering voor camera / mediatraining

In deze training leren deelnemers hoe zij in crisissituaties goed hun boodschap kunnen overbrengen voor de camera. Centraal hierin staat het werken volgens kernboodschappen gebaseerd op de drieslag informatievoorziening, betekenisgeving, schadebeperking; en het omgaan met de pers als partner, niet als vijand.

### **Doelstellingen**

Na afloop heeft de deelnemer handvatten om in crisissituaties beter de pers te woord te kunnen staan voor camera.

**Duur:** 3 tot 8 uur

**Niveau:** beginners tot gevorderden

**Doelgroep:** bestuurders, woordvoerders of andere personen die bij crisis voor camera staan

**Aanvangsniveau:** alle niveaus kunnen deze cursus volgen

**Studiemateriaal:** geen

**Kwalificaties:** certificaat van deelname (indien opdrachtgever dit wenst)

## Training crisiscommunicatie in Engels

Bij sommige crises volstaat het niet om alleen in het Nederlands te communiceren. De impact van een crisis, bijvoorbeeld terrorisme, kan zo groot zijn dat vanuit internationale pers veel aandacht is. Ook kan het zijn dat een incident plaatsvindt in een gebied waar veel expats, toeristen of andere buitenlandse bezoekers aanwezig zijn. Het kan dan noodzakelijk zijn om ook in het Engels snel een duidelijk handelingsperspectief te communiceren. De ontwikkeling en uitvoering van deze training 'Crisiscommunicatie in Engels' is een samenwerking tussen Compaijen C&C en Taalcentrum-VU. In de training leren deelnemers hoe zij goed in het Engels met pers- en publiek kunnen communiceren. De nadruk van deze training ligt op het schrijven van Engelstalige Twitterberichten en het geven van korte Engelstalige statements. In het eerste blok wordt ook aandacht besteed aan grammatica, want door verkeerd gebruik van de werkwoordsvorm, kan iets heel anders gecommuniceerd worden dan de bedoeling is. Belangrijk onderdeel is daarnaast het uitbreiden van de woordenschat door middel van een lijst met crisisjargon. Een ander onderdeel van de training is wanneer je in het Engels zou kunnen communiceren en via welke kanalen. In dit deel komen ook de belangrijkste lessen uit de witte heroïne waarschuwingcampagne (Amsterdam, 2014) aan bod. De training is zeer interactief, deelnemers leren gelijk het geleerde in de praktijk toe te passen. Het tweede deel van de training bestaat grotendeels uit casuïstiek: voor verschillende type crises en incidenten moet men de Engelstalige communicatie voorbereiden en uitvoeren.

De volgende elementen komen aan bod.

- Waarom crisiscommunicatie in het Engels?
- Wanneer crisiscommunicatie in het Engels?
- Het bereiken van expats, bezoekers en toeristen
- Grammatica: belangrijkste werkwoordsvormen die belangrijk zijn voor goede crisiscommunicatie in het Engels
- Dungleish: veel gemaakte fouten die Nederlanders maken in het Engels
- Het crisisjargon in het Engels
- Tips & tricks voor schrijven in Engels
- Tips & tricks voor spreken in Engels
- Verschillen tussen Nederlandse media en buitenlandse media
- En veel oefenen: aan de hand van verschillende casussen de Engelse communicatie voorbereiden en uitvoeren

### Doelstellingen

Na afloop heeft de deelnemer meer zekerheid in communicatie in het Engels bij crisis en incidenten en kan deze daardoor ook sneller Engelse tekst produceren.

**Duur:** 2 delen van elk 4 tot 6 uur

**Niveau:** verwacht wordt dat de deelnemers Engels op de middelbare school hebben gehad en de basis van crisiscommunicatie bekend is.

**Doelgroep:** woordvoerders COPI, politie, brandweer, gemeente en veiligheidsregio's

**Studiemateriaal:** Laat Woorden Werken (Taalcentrum VU)

**Kwalificaties:** certificaat van deelname (indien opdrachtgever dit wenst)