

Auteur Marjan Engelen  
Fotograaf Wouter le Duc

Werken met de beroepsniveauprofielen van Logeion

# ‘Het maken van de test alleen al levert veel informatie op’

Carly de Vreugd werkt op de afdeling publieksvoorlichting van ProRail. Op verzoek van C deed Carly de BNP-scan voor haar huidige functie. “Als je die test aan het doen bent, krijg je enorm veel informatie. Dat leverde mij eerlijk gezegd meer op dan de uiteindelijke score.”



Vier jaar geleden kreeg De Vreugd haar diploma van de opleiding Communicatie aan de Leidse Hogeschool. Die opleiding was niet haar eerste keus: “Toen ik van de middelbare school kwam, wilde ik de opleiding Lifestyle & Design gaan doen op de Willem de Kooning Academie. Na een toelatingcursus werd ik niet aangenomen en de tweede keus journalistiek zat toen al vol. Ik wilde vooral schrijven en iets creatiefs doen. Dat heb ik absoluut veel gedaan bij Communicatie, maar het vak en dus ook de opleiding is zo enorm breed, ik had liever wat meer specialisatie gehad.” De arbeidsmarkt was in 2017 nog niet zo booming als nu, het was lastig om werk te vinden. Na diverse banen, kwam De Vreugd via via in contact met Communicatiemensen.nu. Zij bemiddelen voor functies bij overheidsorganisaties. De Vreugd: “Ik begreep dat overheden vaak drie tot vijf jaar ervaring vragen, maar ze zagen ook wel mogelijkheden. Binnen een week na het intakegesprek werd ik tot mijn verrassing gebeld: er was een functie bij ProRail voor mij. Ik zit daar nu sinds april en het is een onverwacht leuke baan!”

#### **Klantcontact**

Als publieksvoorlichter heeft De Vreugd de hele dag klantcontact. Mensen komen via een webformulier, telefonisch of via Twitter met allerlei meldingen. Die gaan over alles wat ProRail doet, van trillingen in het spoor en defecte lampen op een station tot reparaties van bovenleidingen. De Vreugd: “Daar ben ik gelukkig uitgebreid op ingewerkt, ik viel van de ene verbazing in de andere. Ik kende eigenlijk alleen de NS en niet alles wat er verder nodig is om de treinen te laten rijden. De vragen kunnen we soms zelf beantwoorden en vaak moeten we ze ook doorzetten naar aannemers. We houden de klant dan op de hoogte van de voortgang. Wij zijn het eerste en laatste contact voor de melders.” Wat maakt de functie nou zo verrassend leuk? De Vreugd: “Wij bellen altijd de mensen die een melding doen terug. Aan de telefoon kun je met je toon en de klank van je stem veel empathie tonen. We laten zo blijken dat we met hen meedenken en willen helpen. We krijgen daar veel waardering voor.

Mensen zijn er ook door verrast. Ze hebben soms in alle boosheid midden in de nacht een webformulier opgestuurd en dan bel ik gelijk in de ochtend. Mensen voelen zich serieus genomen en dat is fijn om te doen. Je hebt dan blije mensen aan de lijn.” Als publieksvoorlichter is De Vreugd goed toegerust om zo klantvriendelijk te kunnen zijn: “Elke ochtend worden we bijgepraat over incidenten en actualiteiten. Dan weten we waar de vragen over kunnen gaan en wat de antwoorden dan zijn. Binnen ProRail is er ook veel ruimte voor vragen, ik kan altijd terecht als ik wil weten waarom iets zus of zo geregeld is.”

#### **BNP-scan**

In de BNP-scan ‘scoorde’ De Vreugd niveau 1 op analyseren en niveau 3 op adviseren. De Vreugd kan het wel plaatsen: “De binnengekomen meldingen worden altijd geanalyseerd. Is er bijvoorbeeld een heel veelvoorkomende vraag, dan moet er iets mee gebeuren, richting pers, op sociale media of wat dan ook. Ik heb dan een belangrijke taak in het signaleren en zorgen dat het bij de communicatieadviseurs komt. Op adviseren zet ik meer professionaliteit in. Zeker als ik antwoorden moet geven die mensen niet leuk vinden, of als ik goed moet inspelen op wat er gebeurt in het gesprek.” Heeft ze nog ambities of leerwensen uit de test gehaald? De Vreugd: “Daarvoor had ik het eigenlijk nog een keer moeten doen maar dan voor mijn droomfunctie. Ik wil heel graag bij een tijdschrift werken, het liefst een die is gericht op mode, design en lifestyle. Daarvoor ga ik binnenkort een cursus Modejournalistiek volgen bij Fontys. Dat doe ik buiten mijn werk. Voor nu heb ik het enorm naar mijn zin als publieksvoorlichter.” —

#### **Workshops**

*Logeion biedt kleinschalige (voor maximaal twintig personen) gratis workshops aan waarin je zelf met de BNP aan de slag gaat. Kijk voor de data op [logeion.nl/bijeenkomsten](https://logeion.nl/bijeenkomsten).*

## **Hoe zien de beroepsniveauprofielen eruit?**

De beroepsniveauprofielen beschrijven het werkveld van de communicatieprofessional in een model met zes kerntaken en zes niveaus (BNP-model). Onder de zes kerntaken kun je alle werkzaamheden van een communicatieprofessional kwijt. Een hoger niveau betekent onder andere een toename in verantwoordelijkheid en zelfstandigheid én grotere en zwaardere communicatievraagstukken. Het model beschrijft voor elke kerntaak op elk niveau: wat een communicatieprofessional doet (wat doe ik: proces); hoe die dat doet (waaraan laat ik dat zien: gedrag) en wat het resultaat is (wat lever ik op: output & outcome).