

7499 – CG - CSD West-Vlaanderen - SICAD – CIC

Assistent LID DISPATCHER van de CSD West-Vlaanderen

CALLTAKER - DISPATCHER

Toegangsvoorwaarden

CALOG PERSONEEL

ASSISTENT

Gespecialiseerd:

Prioriteit zal worden gegeven
aan de brevehouders

Mobiliteitsreserve :

BESTAANSREDEN VAN DE ENTITEIT

De coördinatie- en steundirectie (CSD) is een eenheid van de federale politie die een scharnierfunctie vervult in de geïntegreerde politiezorg binnen het gerechtelijk arrondissement, en dit in overleg met de bestuurlijke en gerechtelijke overheden, met de andere eenheden van de geïntegreerde politie die actief zijn op het grondgebied van het arrondissement en met andere veiligheidspartners.

De CSD is o.m. bevoegd voor:

- De ondersteuning van de gedeconcentreerde federale eenheden;
- De technische, administratieve en operationele ondersteuning van de lokale politie;
- De coördinatie, op vraag van de bevoegde overheden van bestuurlijke politie, van de ondersteuning door het federale niveau voor de bovenlokale opdrachten van bestuurlijke politie;
- De coördinatie en de leiding van de politieoperaties overeenkomstig de wet op het politieambt.

De SICAD/CIC is een dienst die instaat voor de operationele informatie- en communicatiedienstverlening aan de politie-entiteiten van de federale en lokale politie van het arrondissement op het vlak van calltaking (noodoproepen 101), dispatching en (realtime)-opvolging.

BESTAANSREDEN VAN DE FUNCTIE

Beantwoorden, verwerken, dispatchen en opvolgen van de noodoproepen teneinde een optimale interventie van de politiediensten in het arrondissement te verzekeren.

Plaats van het werk

Contact



FUNCTIEBESCHRIJVING

Als onthaalpersoneel

Burgers doorverwijzen, informeren en hun vragen verzamelen om aan hun gerechtvaardigde verwachtingen te beantwoorden.

- Conform de vastgelegde procedures en richtlijnen beantwoorden van oproepen en de informatie via gestructureerde bevraging concretiseren
- Kennis nemen van de gevraagde politie-interventies en deze correct, volledig en snel registreren in het informaticasysteem, rekening houdende met de vastgelegde procedures en richtlijnen (fiche opstellen)
- Controleren van gegevens en informatie in Real-Time (oproepen, locatie, kentekenplaten, ...)
- Doorverwijzen en/of verwittigen van hulp- of ondersteunende diensten
- Verstrekken van gevalideerde informatie aan interne en externe klanten

Als actor belast met operationele steun

Steunopdrachten uitvoeren met behulp van kennis, middelen en/of specifieke technieken om de klanten een operationele meerwaarde te bieden bij het vervullen van hun eigen opdrachten.

- Verzekeren van het dispatchen van de prioritaire opdrachten en de coördinatie van de inzet van interventieploegen
- Het opvolgen van de interventies van de ploegen op het terrein opdat de informatie op een correcte manier kan worden aangewend
- Verzekeren van de radiocommunicatie met de politiemensen op het terrein
- Verzenden van alle relevante gegevens voor de interventieploegen
- Ondersteuning commando's voor acties en ordediensten
- Loggen van de interventieploegen en antwoorden op vragen van de ploegen op het terrein
- In beurtrol deelnemen aan de permanentie 7d/7 en 24u/24
- Verzorgen van de permanentie 7d/7 en 24u/24-uurs functie operationele informatie-uitwisseling

Als gegevensbeheerder

Gegevens raadplegen, invoeren, klasseren en interne en/of externe gegevensbanken exploiteren om over alle noodzakelijke elementen te beschikken voor de verdere controle en behandeling van het dossier en om de organisatie gestructureerde informatie ter beschikking te stellen.

- Up to date houden van de gegevensbank door nieuwe of gewijzigde gegevens op de overeengekomen tijdstippen in te voeren
- Analyseren en/of controleren van de ingevoerde of in te voeren gegevens
- Exploiteren van de verschillende databanken op zoek naar bruikbare informatie en die in reële tijd verzenden aan de ploegen die worden gedispachted



Als technisch deskundige

Op basis van de expertise in zijn/haar activiteitendomein analyses uitvoeren en adviezen formuleren voor het management, de diensten die hierom verzoeken en de partners om de leidinggevenden in staat te stellen de goede strategische keuzes te maken en de medewerkers te helpen bij hun taken.

- deelnemen aan verschillende werkgroepen/projecten om de functionering van het SICAD/CIC te verbeteren
- Beheren van de applicaties zoals TCS client, DWS Nokia, Portal, ANG, ...
- Toezien op de werking van de verschillende systemen en melden van defecten
- Zich specialiseren in het domein van het beheer van evenementen en optreden als referentiepersoon met betrekking tot deze materie

Als helpdesk

Technische inlichtingen en antwoorden verstrekken aan de personeelsleden/klanten/gebruikers om hen een gepaste oplossing voor hun vragen en problemen te geven.

- De telefoon beantwoorden en de oproep doorschakelen naar de gespecialiseerde personen of diensten
- Het probleem bepalen in de situatie die de verzoeker uiteenzet
- Een samenvatting van de verzoeken doorsturen naar de technisch deskundigen
- Inlichtingen die overeenkomen met een veel voorkomende situatie verstrekken
- Incidenten met betrekking tot de gebruikte systemen melden
- De hiërarchie op de hoogte brengen zo er incidenten of disfuncties bestaan met betrekking tot de te volgen processen
- Verbetervoorstellen brengen
- Operationele risicoanalyse uitvoeren in functie van de te behandelen gebeurtenissen.



GEWENST PROFIEL

Kennis :

- Politionele organisatie - Niv.:GEBRUIKER
- Ondersteuning van de werking - Niv.:GEBRUIKER

Praktische kennis :

- Informatie verwerken - Binnen de beschikbare termijn informatie op een doeltreffende manier verzamelen, ontcijferen en verwerken. Gegevens gestructureerd samenbrengen en op een eigen manier interpreteren en behandelen. Eventuele hiaten in deze informatie onderkennen.
- Problemen oplossen - Onverwachte situaties aanpakken en beheersen door de mogelijke oplossingen te bestuderen op basis van zijn ervaring en kennis. Initiatieven nemen om de meest gepaste oplossing voor elk probleem uit te voeren.
- Kennis overdragen - Kennis, expertise en werkmethodes op een formele en informele wijze overbrengen op anderen.

Verwachte gedrag :

- Klantgericht optreden - Rekening houden met de verwachtingen en behoeften van de 'klanten' bij het bepalen en uitvoeren van de opdrachten en hen een persoonlijke service leveren, die gericht is op de meest aangewezen oplossing, door op een constructieve manier contacten te onderhouden.
- Communiceren - Gegevens en meningen correct en gestructureerd overbrengen, zowel schriftelijk als mondeling. Gegevens en incidenten juist rapporteren.
- Zichzelf ontwikkelen - De eigen groei actief plannen en beheren in functie van zijn/haar mogelijkheden, interesses en ambities door het eigen functioneren kritisch in vraag te stellen en zich continu nieuwe inzichten, vaardigheden, kennis en competenties eigen te maken.
- Inzet tonen - Zich ten volle inzetten voor het werk door steeds het beste van zichzelf te geven en hoge kwaliteit na te streven. Blijven doorzetten, ook bij frustratie, tegenwerking, druk of detailarbeid.
- Respect tonen - Respect tonen voor andere meningen en mensen, voor het beleid, de procedures en de structuur. Schriftelijke of mondelinge instructies strikt opvolgen.

SELECTIEMODALITEITEN

Selectiecommissie: Later te bepalen

Kennistest: Voorafgaande test is mogelijk

EXTRA INFORMATIE

Dienstplanning CIC WVL verloopt in 12u-shifts (7d/7 en 24u/24)

Flexibiliteit in dienstplanning wordt nagestreefd mits verzoenbaar met dienstnoodwendigheden.

Deze vacature is als bi-ambt ook gepubliceerd in het operationeel kader (Inspecteur Calltaker - Dispatcher)

WELZIJN OP HET WERK

Elke medewerker verbindt zich ertoe om de richtlijnen, procedures en instructies met betrekking tot welzijn op het werk na te leven en om onveilige situaties en handelingen te melden bij zijn/haar leidinggevende. Hij/zij waakt als goede huisvader over het gebruik van de middelen die hem/haar ter beschikking gesteld worden.

Elke leidinggevende is verantwoordelijk voor het welzijn op het werk van zijn/haar medewerkers. Hij/zij waakt als goede huisvader over het gebruik van de middelen die ter beschikking worden gesteld van zijn/haar medewerkers.

