

## DISP\_01- DISPATCHER

**Contract onbepaalde duur – voltijds**

**Functionele loopbaan: C11 – C14**

**Afdeling: Dispatching**

## DOEL VAN DE FUNCTIE

Een aanspreekpunt zijn voor de hulpdiensten en zo de informatie van het incident in kwestie aan de manschappen te rapporteren en dit tot een goed einde te leiden.

Goede interne - en externe communicatie is vereist om deze functie te beoefenen.

## PLAATS IN DE ORGANISATIE

Je werkt onder de leiding van en rapporteert aan het diensthoofd dispatching.

## FUNCTIEBESCHRIJVING

### JOBINHOUDE:

- Je beantwoordt oproepen van 100/112, mogelijk ook sporadisch van burgers voor brandweer en/of dringende medische hulp. Je doet een bevraging conform de voorgeschreven procedures en je analyseert deze gegevens. Indien nodig breng je deze in het computersysteem in.
- Je analyseert de informatie die je via het zonale oproepsysteem ontvangt en je stelt indien nodig bijkomende vragen aan de aangestelde van 100/112, zodat je over alle nodige en nuttige informatie beschikt. Je doet dit aan de hand van bestaande procedures.
- Mocht je nog oproepen particulier ontvangen, dan doe je een bevraging op basis van bestaande procedures. Aan de hand van deze bevraging lanceer je een oproep via het oproepsysteem.
- Je past de inzet aan, als aanvullende informatie daar aanleiding toe geeft.
- Je controleert de ingezette ploegen in relatie tot de aard en de locatie van het incident.
- Je draagt zorg voor een juiste toepassing van de procedures.
- Je herkent storingen in systemen van de dispatching, schat de gevolgen daarvan in voor het operationeel proces en je onderneemt hiervoor adequaat actie.
- Je verstrekt de nodige informatie over het incident aan de ingezette hulpploegen.
- Je voert de opschalingsprocedures uit.
- Je onderhoudt als centraal informatiepunt contact met de hulpploegen tijdens de inzet.
- Je legt alle relevante informatie vast bij het afsluiten van een incident.
- Je bewaakt de beschikbaarheid van de ingezette ploegen.
- Je evalueert het eigen handelen.

- Je signaleert en rapporteert verbeterpunten in procedures of werkwijzen.
- Je neemt deel aan werkingsprojecten van de dispatching: je verzamelt informatie en bestudeert deze met het oog op voorbereiding van de operationele programmatie.
- Je doet voorstellen om de werking te verbeteren en maakt deel uit van interne werkgroepen die instaan voor de kwaliteit van de dienstverlening.
- Je garandeert het beroepsgeheim.
- Je werkt in een volcontinu systeem, 24 uur op 24 en dit 7 dagen op 7. Dit impliceert dat je ook nachten en weekends zal moeten presteren. Je werkt in shifts met een duur van 12 uur op basis van een 38 uren week.
- Je krijgt een multidisciplinaire opleiding, zowel theoretisch als praktisch, van ongeveer vier maanden (in functie van de voorkennis). Daarna word je toegevoegd aan de dispatching waar je zal instaan voor het aannemen en het dispatchen van de noodoproepen voor dringende medische hulp en brandweerhulp.

*De functie-inhoud is niet limitatief. Er kunnen andere taken opgelegd worden, afhankelijk van de vereisten van de dienst en om de continuïteit van de dienstverlening te kunnen verzekeren.*

## INTERPERSOONLIJKE RELATIES

Diensthooft Dispatching	Rapporteren en afstemmen	Intern
Personeelsleden	Samenwerken	Intern
Externe diensten (100-centrale, andere zones)	Afstemmen	Extern

## TECHNISCHE EXPERTISE

### VEREIST DIPLOMA OP DE UITERSTE INSCHRIJVINGSDATUM:

- Getuigschrift uitgereikt na het slagen “met vrucht” van een zesde leerjaar van het secundair onderwijs met volledig leerplan of gelijkwaardig door ervaring.
- Getuigschrift van hoger secundair onderwijs of bekwaamheidsdiploma dat toegang verleent tot het hoger onderwijs of gelijkwaardig door ervaring.
- Diploma of getuigschrift van het hoger secundair onderwijs voor sociale promotie, afgeleverd na een cyclus van tenminste zeventienhonderd vijftig lestijden of gelijkwaardig door ervaring.
- Je kan ook deelnemen als je een vroeger behaald diploma hebt, dat gelijkgesteld wordt met één van de vermelde diploma’s.

### ERVARING?

- Ervaring binnen de brandweer, als aangestelde HC112 is niet vereist, wel een troef.

## GEWENST PROFIEL

### GEDRAGSGERICHTE COMPETENTIES:

- Je gaat zelfstandig om met en lost problemen op, zoekt alternatieven en voert de oplossing uit.
- Je bent loyaal, betrouwbaar, discreet en klantgericht.
- Je creëert en bevordert de groepsgeest door je mening en ideeën te delen en door bij te dragen aan de oplossing van conflicten tussen collega's.
- Je wilt voortdurend verbeteren.
- Je bent flexibel en bereidt in een ploegenregime te werken
- Je analyseert gegevens gericht en beoordeelt informatie kritisch.
- Je handelt integer, in overeenstemming met de verwachtingen van de organisatie, respecteert vertrouwelijkheid, komt verbintenissen na en vermijdt elke vorm van partijdigheid.
- Je plant en beheert je eigen groei actief in functie van je mogelijkheden, interesses en ambities door je eigen functioneren kritisch in vraag te stellen en je continu nieuwe inzichten, vaardigheden en kennis eigen te maken.
- Je beschikt over de inzet, de wil en de ambitie om resultaten te boeken en de verantwoordelijkheid op te nemen voor de correctheid van ondernomen acties.
- Je toont respect voor anderen, hun ideeën en meningen en je aanvaardt procedures en instructies.
- Je gaat doelgericht om met stress door je eigen emoties onder controle te houden en door constructief om te gaan met kritiek.

### TECHNISCHE COMPETENTIES:

- Je kan vlot overweg met IT-toepassingen.
- Je hebt een goede kennis van de geografie van Vlaanderen.
- Je kan een kaart lezen en je oriënteren.
- Je hebt kennis van het geografisch gebied (wegen, water, spoor,...), bedient door de dispatching Vlaams-Brabant West.
- Je hebt een basiskennis van de organisatie van de hulpverlening in België.
- Je bent in staat om je op een duidelijke en begrijpelijke manier mondeling en schriftelijk uit te drukken.
- Je voldoet aan de functiebeschrijving.
- Kennis van een andere taal is een pluspunt.