

Mobiliteitscyclus 2022-04-ERR

Serienummer 2315

**Assistent - Calltaker/Dispatcher CIC OVL (BI-ambt)**  
**Niv C - Assistent (Niv C)**  
**7494 - CSD OOST-VLAANDEREN - SICAD - CIC**

**N - 1 vacante  
plaats(en)**

Solliciteer tot 04/11/2022

## Voorstelling politiezone/-eenheid

De **coördinatie- en steundirectie Oost-Vlaanderen**, kortweg CSD OVL, is 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.

## Voorstelling van de dienst

Binnen het **Communicatie- en Informatiecentrum** van de Federale Politie Oost-Vlaanderen, kortweg CIC OVL, komen alle noodoproepen naar het alarmnummer 101 toe. In België zijn er elf CIC 's: één per provincie en één voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Elk centrum, dus ook het CIC OVL, is ingericht op het vervullen van twee

grote taken: enerzijds de calltaking en anderzijds de 'dispatching'. De calltaking behandelt in eerste lijn de noodoproepen, de dispatching stuurt de interventieploegen naar de noodsituatie.

Het CIC OVL staat in voor de operationele aansturing van 25 van de 27 Oost-Vlaamse politiezones, maar ook van de federale spoorweg-, scheepvaart- en wegpolie.

## Functieomschrijving

 Officiële functieomschrijving

Een noodsituatie kan ons allemaal overkomen. Per jaar verwerkt de meldkamer 101 van het CIC Oost-Vlaanderen maar liefst honderdduizenden noodoproepen. Dat zijn er veel, heel veel.

Daarom zoeken wij versterking.

Blijf dus nog even aan de lijn. De job is niet voor iedereen weggelegd, maar als calltaker/dispatcher maak jij echt het verschil, voor de burger (als calltaker) en voor de politiemedewerker op het terrein (als dispatcher). Jouw kalmte aan de andere kant van de lijn kan levens redden. Jij bent de eerste stap naar hulp. In een noodsituatie houd jij het hoofd koel en stel je aan de burger de juiste vragen. Als dispatcher stuur je politieploegen snel en met de juiste informatie naar een noodsituatie. Je staat er niet alleen voor. In de meldkamer is er een leuke teamdynamiek tussen jonge enthousiaste krachten en ervaren rotten.

Werken in de meldkamer 101 is teamwork.

24/24 en 7/7 staan wij paraat. Na een shift van 12u verdien jij de nodige rust. Ook de bijhorende premies voor weekend- en nachtwerk zijn mooi meegenomen. De wisselende uren gaan goed samen met een privé- en gezinsleven. Calltaker/dispatcher, het is echt een stiel apart. Bij ons krijg je vrijheid en verantwoordelijkheid om zelfstandig problemen aan te pakken. Je daagt jezelf en collega's uit om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

**Onthaal personeel:** 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 en informatie in Real-Time van de gegevens (oproepen, locatie, kentekenplaten, ...). Doorverwijzen en/of verwittigen van hulp- of ondersteunende diensten (calltaking). Verstrekken van informatie aan interne en externe klanten (calltaking).

**Actor belast met operationele steun:** Steunopdrachten uitvoeren met behulp van specifieke kennis, middelen en/of 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 coordinatie 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 (dispatching). 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 (dispatching). In beurtrol deelnemen aan de permanentie 7 d/7 en 24 u/24. Verzorgen van de 24 uursfunctie operationele informatie-uitwisseling.

**Gegevens-beheerder:** Gegevens raadplegen, invoeren, klasseren en/of een of meerdere 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. De gegevensbank up-to-date houden door gebruikerservaring te verbeteren nieuwe of gewijzigde gegevens op de overeengekomen tijdstippen in te voeren. De ingevoerde en/of in te voeren gegevens analyseren en/of controleren. Exploiteren van de verschillende databanken op zoek naar bruikbare informatie en die in reele tijd verzenden aan de ploegen die worden gedispached.

**Technisch deskundige (zie ook "strategisch deskundige"):** Op

basis van zijn expertise in zijn activiteitendomeinen analyses uitvoeren en adviezen formuleren voor het management, de diensten die hierom verzoeken en de partners om de leidinggevenden in staat te stellen de juiste beleidskeuzes te maken en/of de medewerkers te helpen bij hun taken. Deelnemen aan verschillende werkgroepen/projecten om het functioneren van het SICAD/BE te verbeteren. Beheren van de applicaties zoals TCS client, DWS Nokia, Portal, ANG, CAD ... 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.

**Helpdesk (zie ook "contactpersoon"):** Technische inlichtingen en antwoorden verstrekken aan de personeelsleden/klanten/gebruikers om hen een gepaste oplossing voor hun vragen en problemen te geven. Beantwoorden van de telefoon en overmaken van de oproep/vraag aan de gespecialiseerde personen of diensten. Het probleem identificeren in de situatie die de verzoeker uiteenzet. Een samenvatting van de verzoeken doorsturen naar de technische deskundigen. Inlichtingen die overeenkomen met een veel voorkomende situatie verstrekken. Incidenten met betrekking tot de gebruikte systemen melden. De hierarchie op de hoogte brengen zo er incidenten of disfuncties bestaan met betrekking tot de te volgen processen. Verbeteringen qua coordinatie voorstellen. Operationele risicoanalyse uitvoeren in functie van de te behandelen gebeurtenissen.

## **Gewenst profiel**

### **Wat verwachten we van jou?**

Je bent in staat om je op een duidelijke en begrijpelijke manier mondeling uit te drukken.

Je gaat doelgericht om met stress door je eigen emoties onder controle te houden en door constructief om te gaan met kritiek.

Je analyseert gegevens gericht en beoordeelt informatie kritisch.

Je hebt een basiskennis van de nood- en veiligheidsdiensten in België.

Je hebt algemene kennis van de geografie van de provincie Oost-Vlaanderen.

Je garandeert het beroepsgeheim.

Niet vereist, wel een pluspunt: Je spreekt vlot Frans, Engels, een andere taal en/of dialect.

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.

## Specialisaties

- Dispatcher

## Gewone plaats v/h werk

Groendreef 181  
9000 Gent  
Oost-Vlaanderen

## Extra Informatie

Stoelnummer: 146802

Taalrechten: Fde

Brevethouders dienen het brevet toe te voegen aan hun mobiliteitsdossier.

## Selectiemodaliteiten

- Interview

+ Wervingsreserve

## Toegangsvoorwaarden

Calog personeel

Assistent

Brevethouders die geschikt worden bevonden genieten voorrang.  
Niet-brevethouders kunnen zich ook kandidaat stellen.

Betreft een Bi-ambt Inspecteur

Opgelet, deze betrekking is eveneens gepubliceerd voor een  
andere graad

[Ga naar deze vacature](#)

## Contactpersonen

### DUMON ROBBY

[Vragen over de selectie](#)

[Vragen over de inhoud van de job](#)

E-mail

robby.dumon@police.belgium.eu (mailto:robby.dumon@police.belgium.eu)

Telefoon

09 237 12 71

## Documenten

 [Functiebeschrijving](#)