

Nr. SaRA: MOB2022-03 ERR - 1080

Eenheidscode: 7474

Nr. Betrekking: 100 913

CP Geert MAES Diensthoofd CIC VBR 016/28.07.80

Description

Beantwoorden en behandelen van noodoproepen (vragen verzamelen, informeren) ten einde een gepaste politieke interventie mogelijk te maken en/of doorverwijzen en een optimale interventie van de politiediensten in het arrondissement te verzekeren.

Profile

Niveau C lid

Skills

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.

Roles

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 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 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 (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 één 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 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 reële tijd overzenden aan de ploegen die worden gedispatched

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 hiërarchie op de hoogte brengen zo er incidenten of disfuncties bestaan met betrekking tot de te volgen processen
- Verbeteringen qua coördinatie voorstellen
- Operationele risicoanalyse uitvoeren in functie van de te behandelen gebeurtenissen