

Functiebeschrijving

Dispatcher (C1-C3)

Plaats in het organigram

Hulpverleningszone 1 West-Vlaanderen verenigt 17 gemeenten, 9 brandweerposten en 2 voorposten. Het grondgebied van Zone 1 gaat van Middelkerke naar Knokke-Heist tot Torhout. Vanuit de 9 brandweerposten en de 2 voorposten zorgen brandweerlieden en ambulanciers voor de preventie, de bescherming en hulp bij noodgevallen. Hulpverleningszone 1 West-Vlaanderen wordt aangestuurd door de zonecommandant.

Als dispatcher word je tewerkgesteld in de zonale dispatch onder de Directie Operaties en rapporteer je aan de leidinggevende van de zonale dispatch.

Doelstelling van de functie

Verwerken van oproepen en communicatie om operationele taken te initiëren en te ondersteunen. Mee instaan voor een correcte communicatie, coördinatie en controle van de uitrukfase. Beantwoorden van gesprekken en uitvoeren van diverse administratieve taken in het kader van de zonale werking.

Functie-inhoud

Kerntaken

Je staat in voor een correcte dispatching in het kader van interventies van Hulpverleningszone 1. *De dringende medische interventies worden niet vanuit Hulpverleningszone 1 gecoördineerd.*

Als operator – zonale dispatch voer je volgende kerntaken uit:

- Je neemt de melding/oproep aan, beoordeelt deze conform de geldende zonale afspraken op classificatie en prioriteit, verzamelt kerngegevens en legt de melding/oproep vast.
- Een groot deel van de oproepbehandeling gebeurt automatisch. Indien dit automatisch gebeurt, controleer je of de geautomatiseerde uitsturing correct verloopt.
- Je verifieert de ingezette ploegen in relatie tot de aard en de locatie van het incident.
- Je identificeert storingen in systemen van de dispatch, schat de gevolgen daarvan in voor het operationeel proces en onderneemt adequaat actie.
- Indien nodig verwijst je door naar de juiste personen of instanties.

- Je alarmeert de ploegen, verwijst door en coördineert de uitrukfase. Je zorgt voor een adequate informatievoorziening richting de uitgestuurde ploegen en voertuigen en coördineert de radiocommunicatie.
- Je past de inzetmiddelen aan als aanvullende informatie daar aanleiding toe geeft en past de opschalings- en noodplanningsprocedure toe.
- Tijdens de bestrijding van het incident leg je als operator de relevante informatie vast.
- Je handelt hulpvragen vanuit het veld, zoals opschaling en specialistische aanvragen, adequaat af.
- Na afloop van het incident evalueer je het eigen handelen en lever je , indien van toepassing, een bijdrage aan de algemene evaluatie van de melding/oproep.
- Je registreert informatie aangaande de interventie in het interventieverslag en staat in voor de opmaak van een tweede interventieverslag ingeval de interventie een verschillend karakter dan de initiële oproep krijgt.
- Je behandelt niet-dringende oproepen via het elektronisch loket of telefonisch, registreert telefonische aanvragen en verwijst indien nodig door.

Als vaste operator in de dispatch zorg je mee voor een goede informatiedoorstroming en opleiding van collega-operatoren. Je maakt sjablonen op, houdt operationele operatoren op de hoogte van wijzigingen en bereidt opleidingen inhoudelijk mee voor. Dit doe je onder supervisie van je leidinggevende.

Daarnaast sta je in voor een correct telefonisch onthaal. Je beantwoordt telefoonoproepen en schakelt deze door.

Je werkt interventieverslagen af en maakt deze op voor verdere afhandeling (ikv facturatie...)

Bij minder drukke periodes voer je diverse administratieve taken uit in functie van de zonale administratie en/of ter ondersteuning van de directies.

- Je beantwoordt brieven en mails conform de geldende huisstijl.
- Je maakt verslagen op.
- Je stelt dossiers samen ter voorbereiding van vergaderingen.
- Je verspreidt formulieren in verband met jouw vakdomein.
- Je geeft duidelijke informatie over richtlijnen en procedures met betrekking tot jouw werkdomein.

Aanvullende taken

- › Brieven, documenten en dossiers archiveren en opvolgen
- › Bijspringen bij collega's op de eigen dienst of andere diensten bij drukke periodes of bij afwezigheden, enz.
- › Deelnemen aan interne vergaderingen en overleggen met collega's om een vlotte samenwerking en werking binnen de dienst te verzekeren
- › Signaleren van behoeften, tekorten en problemen rondom de werking van de dienst en meedenken over oplossingen

Competenties

Klantgerichtheid

Kan actief meedenken, inspelen op vragen van de klant.

- › Leeft zich in de situatie van klanten in.
- › Speelt in op vragen van klanten en houdt zich aan de regels of afspraken.
- › Denkt spontaan mee met de klant.
- › Zoekt naar oplossingen bij problemen.
- › Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten.

Stressbestendigheid

Kan om met onverwachtse situaties en blijft de juiste acties ondernemen bij hoge werkdruk.

- › Blijft ook onder tijdsdruk presteren in het werk.
- › Blijft ook met onvoldoende middelen effectief presteren in het werk en behoudt het overzicht.
- › Kan om met onverwachte situaties, blijft kalm.

Nauwgezetheid

Kan correct en accuraat werken en afspraken opvolgen.

- › Werkt aandachtig geconcentreerd.
- › Controleert secuur de kwaliteit van het werk.
- › Heeft oog voor detail.

Efficiënt werken

Kan tijd en middelen optimaal besteden.

- › Volbrengt een opdracht binnen de afgesproken deadline.
- › Werkt actief mee om de deadline in te korten en niet aan kwaliteit in te boeten.
- › Hanteert de juiste werkwijze en tools.

Organiseren

Kan eigen werk organiseren en prioriteiten stellen.

- › Kan werken zonder externe controle.
- › Stuurt bij indien er fouten optreden of bij wijzigende omstandigheden.
- › Prioriteiten stellen in het werk, rekening houden met gestelde uitvoeringstermijn/deadline.
- › Opdrachten inplannen van anderen.
- › Opvolging van vooruitgang van het werk en stand van zaken.
- › Procedures, werkdocumenten, enz. aanpassen en ter beschikking stellen voor betrokken partijen.

PC-kennis hebben

Kent de pc-toepassingen zoals die binnen de functie gebruikt worden en kan deze vlot gebruiken.

- › Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken.
- › Is snel inzetbaar, ook op andere (aangrenzende) vakgebieden.
- › Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om.

Flexibiliteit

Kan snel schakelen in moeilijker of complexere situaties, voorzien van en inspelen op wijzigingen.

- › Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken.
- › Is snel inzetbaar, ook op andere (aangrenzende) vakgebieden.
- › Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om.

Loyaal samenwerken

Kan handelen in het belang van de organisatie.

- › Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie.

- › Is bereid zich extra in te spannen voor de organisatie.
- › Stelt het organisatiebelang voorop.
- › Respecteert in de eigen adviezen en beslissingen het ruimere beleidskader.
- › Draagt bij aan de gewenste organisatiecultuur.
- › Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen.
- › Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang.
- › Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep.
- › Stimuleert anderen om informatie of ideeën met elkaar te delen.

Assertief handelen

Kan op een gepaste wijze opkomen voor uw eigen mening en/of de belangen van de dienst met respect voor de mening en belangen van anderen.

- › Beleefd en correct reageren (naar collega's, publiek, enz) bij niet akkoord zijn met bepaalde standpunten van anderen of bij onaangepaste reacties.
- › Rustig en geduldig omgaan met anderen.
- › Anderen wijzen op eerder gemaakte afspraken/beslissingen en dit op een constructieve manier.
- › Negatieve boodschappen op een rustige manier overbrengen.

Rapporteren

Kan mondeling en schriftelijk feedback of verslag uitbrengen van de voortgang van uit te voeren opdrachten, het resultaat en correct en begrijpelijk communiceren met belanghebbenden.

- › Begrijpelijk en correct mondeling communiceren en rapporteren.
- › Begrijpelijk en correct schriftelijk communiceren.
- › Problemen signaleren inzake de werkzaamheden en de belanghebbenden op de hoogte houden van de stand van zaken.
- › Correct inschatten aan wie en wanneer gerapporteerd dient te worden en afspraken maken hieromtrent.

Deze competenties kunnen indien nodig aangevuld of gewijzigd worden.