

Informatiebrochure Calltaker/dispatcher (m/v/x)

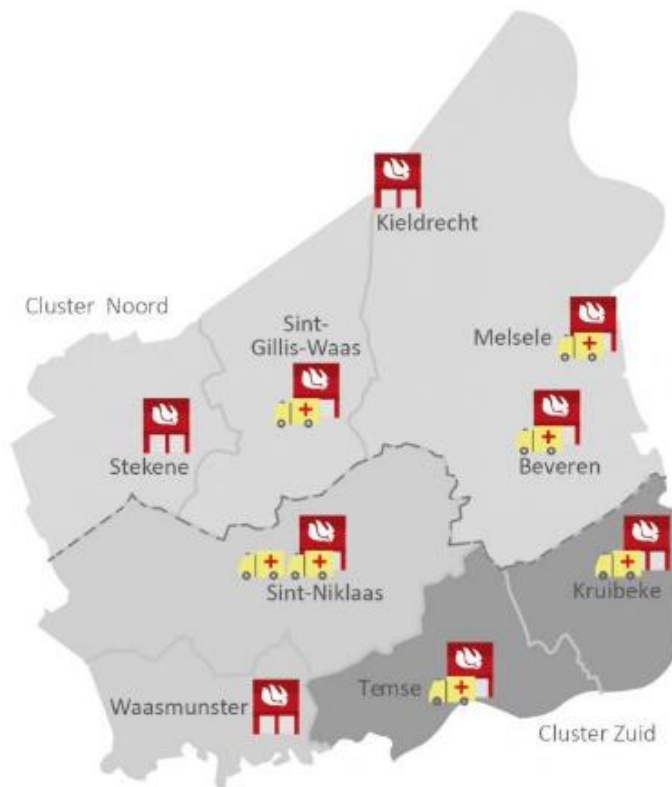
2023

DE ZONE

Hulpverleningszone Waasland verenigt de brandweer- en ambulanceposten Beveren, Kieldrecht, Kruiseke, Melsele, Sint-Gillis-Waas, Sint-Niklaas, Stekene en Waasmunster. Deze negen posten waar ruim 550 medewerkers actief zijn, zetten zich dagelijks in voor de bescherming van 229.962 inwoners binnen het Waasland.

Naast het operationele kader (+/- 493 personen), hebben wij ook onze ondersteunende diensten van administratief personeel (+/- 40 personen).

Elk één speelt met zijn eigen expertise een rol in de goede werking van onze zone.



ALGEMEEN KADER

Het zonecollege heeft beslist een aanwervingsprocedure op te starten voor de functie van calltaker (C1-2-3) voor de aanleg van een wervingsreserve voor drie jaar.

Als enthousiaste medewerker van de zone draag je mee de waarden en normen van onze organisatie uit: oprecht respectvol, behulpzaamheid, deskundigheid en veiligheid en word je tewerkgesteld in post Melsele (Keetberglaan 7, 1098 Haven, 9120 Beveren).

Wat verwachten we van je?

Als Calltaker/dispatcher maak je deel uit van de directie operaties, afdeling operationeel beheer.

Je bent een steunpilaar als het aankomt op communicatie en verwerken van informatie. Bij melding van een incident, roep je de operationele medewerkers op en stuurt hen aan. Je zorgt voor informatie en coördineert de radiocommunicatie tijdens een interventie. Tijdens het incident verzamel je informatie en behandel je hulpvragen vanuit het veld, zoals opschaling en specifieke aanvragen, adequaat af.

Na afloop van het incident leg je de relevante informatie vast zodat die als basis kan dienen voor verslaggeving. Je evalueert steeds je eigen handelen en draagt je steentje bij aan de algemene evaluatie van de melding.

In de zonale meldkamer worden er 24/24 en 7/7, minstens twee personeelsleden gelijktijdig ingeroosterd. Je werkt in shiften van 12u. (07u-19u) (19u-07u)

Het is een uitdagende job, waar je elke dag weer voor nieuwe verrassingen komt te staan. Geen enkele dag is hetzelfde. Het is een job waarin teamwork centraal staat en die je met de juiste planning perfect kan combineren met je privéleven.

De volledige functiekaart kan je achteraan dit document terugvinden.

De toelatingsvoorwaarden:

De kandidaten moeten op de uiterste inschrijvingsdatum, 3 december 2023 om 23.59u, voldoen aan volgende voorwaarden:

1. Tot het wettige verblijf in België en wettelijk tot de Belgische arbeidsmarkt zijn toegelaten of leerplichtig in België.
2. Een gedrag hebben dat in overeenstemming is met de eisen van de beoogde betrekking. De kandidaat bezorgt een uittreksel uit het strafregister dat afgeleverd werd binnen een termijn van drie maanden voorafgaand aan de uiterste datum voor het indienen van de kandidaturen; (dus aangevraagd na 3 september 2023)
3. De burgerlijke en politieke rechten genieten.
4. Medisch geschikt zijn voor de uit te oefenen functie, in overeenstemming met de wetgeving over het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk.
5. Houder zijn van rijbewijs B.
6. Houder zijn van een diploma secundair onderwijs of daarmee gelijkgesteld onderwijs.

HET SELECTIEPROGRAMMA

Alvorens aangeworven te kunnen worden dien je te slagen voor de selectieprocedure die is vastgesteld.

Preselectieproef

Als het aantal goedgekeurde kandidaturen voor de aanwervingsprocedure meer dan 30 bedraagt wordt er een eliminerende preselectieproef georganiseerd. De 20 best beoordeelde kandidaten gaan door naar de volgende selectieronde. De preselectie kan bestaan uit een digitale test of een screening op CV.

De inhoud van de preselectie wordt bepaald door de selectiecommissie.

De kandidaten moeten minstens 50% behalen om toegelaten te worden tot het verdere verloop van onderstaande selectieonderdelen.

Selectieonderdelen

Alle kandidaten worden onderworpen aan:

- Een praktische proef afgestemd op de concrete taakinhoud van de functie. De inhoud wordt bepaald door de examencommissie;
- Een gedragsgericht interview. In dit onderdeel wordt gepeild naar de motivatie en specifieke interesse voor het werkterrein en wordt nagegaan in hoeverre de vaardigheden en /of ervaringen van de kandidaat beantwoorden aan de vooropgestelde competenties en taken.

Je slaagt voor het vergelijkend examen wanneer je op elk onderdeel 50% behaalt. Als je slaagt, word je opgenomen in een wervingsreserve voor de duur van drie jaar.

OPGENOMEN IN HET WERVINGSBESTAND, WAT NU?

Werkwijze wervingsreserve

Slaagde je voor de volledige selectieprocedure maar was je niet de best gerangschikte kandidaat dan kom je op de wervingsreservelijst voor de duur van drie jaar. Zo kunnen we je later contacteren als er een gelijkaardige functie vrijkomt en hoef je geen selectieprocedure meer te doorlopen. We contacteren de kandidaten steeds in volgorde van de rangschikking op de reserve.

De rangschikking wordt bepaald door je totale puntenaantal. Hoe beter je globale resultaat, hoe hoger je plaats op de wervingsreservelijst.

Kandidaten kunnen éénmaal een aanstelling weigeren zonder hun plaats te verliezen op de reservelijst. Bij een tweede weigering, wordt de kandidaat automatisch geschrapt. De weigering gebeurt schriftelijk en binnen de 5 kalenderdagen na het aanbod om een vacante functie aan te nemen.

Aanstelling en indiensttredingsdatum in overleg met jou

Wanneer je als eerste gerangschikt staat, zal je ook als eerste gecontacteerd worden met de vraag om in dienst te treden wanneer er een functie vacant komt. De indiensttredingsdatum zal in onderling overleg bepaald worden.

Verloning

De functie van calltaker/dispatcher wordt verloond volgens het barema C1-C2-C3.

De minimale bruto aanvangswedde per maand (zonder inbreng van anciënniteit) bedraagt 2127,91 euro + afhankelijk van je burgerlijke stand een standplaats of haardtoelage van 56,53 euro.

Voor ieder effectief gepresteerd uur ontvang je een bijkomende premie, een operationaliteitspremie van 28%.

Anciënniteit uit de openbare sector kan integraal meegenomen worden. Beroepservaring in de privésector of als zelfstandige wordt in aanmerking genomen op voorwaarde dat ze relevant is voor de uitoefening van de functie.

Daarnaast biedt Hulpverleningszone Waasland ook 30 vakantiedagen, 14 feestdagen, maaltijdcheques van 8 euro, een uitgebreide hospitalisatieverzekering en een fietsvergoeding.

INSCHRIJVINGEN

Je kan je kandidatuur inzenden via ons online platform Jobsolutions:

<https://www.jobsolutions.be/register/16955-77>

De datum van digitale inzending van je kandidatuur wordt beschouwd als de datum waarop de kandidatuur werd ingediend.

Wens je nog bijkomende informatie of een loonsimulatie op maat? Stuur gerust een e-mail naar sollicitatie@hvzwaasland.be of bel ons op het nummer 03 502 09 08. Vergeet voor een loonsimulatie jouw gezinssituatie, aantal personen ten laste en relevante ervaring niet door te geven.

Functiekaart Calltaker/dispatcher

Jobidentificatie

Dienst:	Zonale meldkamer
Directie:	Operaties/Operationeel beheer
Diensthoofd:	Teamleader dispatch
Officiële functietitel:	Calltaker/dispatch C1-C2-C3

Doel van de functie

In de zonale meldkamer worden 24/24 en 7/7 minstens twee personeelsleden gelijktijdig tewerkgesteld in de functie van dispatcher. Deze functie is gekoppeld aan enerzijds een vrijwillig operationeel lid van de brandweer ongeacht het kader waarin hij werkzaam is. Anderzijds wordt deze functie ook opgenomen door administratief niet-operationeel personeel.

Je bent een steunpilaar als het aankomt op communicatie en verwerken van informatie. Bij melding van een incident, hoofdzakelijk vanuit NC112, beoordeel je deze volgens de geldende zonale afspraken op classificatie en je legt de melding vast. (Voor zover dit niet automatisch gebeurt) Je alarmeert de operationele medewerkers en stuurt hen aan. Je zorgt voor informatie en coördineert de radiocommunicatie tijdens een interventie. Tijdens het incident verzamel je informatie en behandel je hulpvragen vanuit het veld, zoals opschaling en specifieke aanvragen, adequaat af.

Na afloop van het incident leg je relevante informatie vast zodat die als basis kan dienen voor verslaggeving. Je evalueert steeds je eigen handelen en draagt je steentje bij aan de algemene evaluatie van een melding.

Kernresultaatsgebieden:

Ontvangen en aannemen van een melding:

- Neemt een melding aan en verzamelt de kerngegevens.
- Zorgt waar nodig voor een positief gespreksklimaat (paniekreductie).
- Legt de melding vast.
- Classificeert en legt prioriteiten van de melding vast volgens de zonale afspraken.

Ondersteuning van de inzet:

- Alarmeert, volgens de zonale afspraken, de juiste diensten/personen of verwijst door naar de juiste instanties, voor zover dit proces niet is geautomatiseerd. Bij geautomatiseerd alarm wordt gecontroleerd of het uitgestuurde alarm volgens de geldende afspraken is.
- Controleert de ingezette ploegen in relatie tot de aard en de locatie van het incident.
- Draagt zorg voor een juiste toepassing van de verbindingsprocedures.
- Herkent storingen in systemen van de meldkamer, maakt een inschatting van de gevolgen voor het operationeel proces en onderneemt adequaat actie om dit te ondervangen.

- Verstrekt de nodige informatie over het incident aan de gealarmeerde hulpploegen.
- Past de inzet aan als aanvullende informatie daar aanleiding toe geeft.
- Voert de opschalingsprocedure uit indien gevraagd.
- Onderhoudt als centraal informatiepunt contact met de hulpploegen tijdens de inzet.

Afsluiting van de melding:

- Legt alle relevante informatie vast bij het afsluiten van een incident.
- Bewaakt de beschikbaarheid van de ingezette ploegen.
- Evalueert het eigen handelen.
- Signaleert en rapporteert verbeterpunten in procedures of werkwijzen.

Deze lijst is niet limitatief.

Positionering:

De calltaker/dispatcher rapporteert binnen onze hulpverleningszone aan de teamleader Dispatch.

Technische expertise:

Opleiding:

- Diploma secundair onderwijs of daarmee gelijkgesteld onderwijs.

De vereiste technische of organisatie specifieke kennis en vaardigheden om succesvol te presteren in een functie (bijvoorbeeld talenkennis, IT-kennis, specifieke vaardigheden, productkennis, technieken, specifiek diploma...):

- Basiskennis geografie van de zone.
- Basiskennis Office-pakket.
- Rijbewijs B.

Inwerktijd:

- 1 jaar met een tussentijdse evaluatie op 6 maanden.

Vereiste opleiding na indiensttreding:

- Permanente vorming, kennis van geografie, inlezen in procedures, nood -en interventieplannen e.a.
- Beheersen van de noodzakelijke taak specifieke IT-toepassingen (software)

COMPETENTIEPROFIEL

Kerncompetenties

Betrouwbaar zijn

Afspraken nakomen en handelen volgens de algemeen aanvaarde normen en waarden, rekening houdend met de regels en het beleid van de zone.

Respecteert bestaande en algemeen geldende normen en waarden en voert eigen taken correct, eerlijk en stelselmatig uit.	<ol style="list-style-type: none">1. Spreekt zich niet negatief uit over anderen.2. Toont respect voor de mensen waarmee hij/zij samenwerkt.3. Aanvaardt de procedures zonder ze onnodig in vraag te stellen.4. Houdt zich aan gemaakte afspraken.5. Maakt enkel beloftes die hij/zij kan waarmaken.6. Erkent eigen vergissingen of onvolledigheden in het werk en trekt er lessen uit.
--	--

Initiatief nemen

Alert zijn en anticiperen op kansen, nieuwe situaties of problemen, en er zo snel mogelijk naar handelen. Problemen of belemmeringen signaleren en deze zo snel mogelijk oplossen.

Handelt op een zelfstandige en voldoende assertieve manier binnen het eigen takenpakket.	<ol style="list-style-type: none">1. Neemt uit eigen beweging de eigen taken en verantwoordelijkheden op.2. Ziet werk liggen en gaat over tot actie.3. Reageert tijdig op vragen, klachten, ... en laat ze niet liggen.4. Signaleert problemen die men zelf niet kan verhelpen.5. Zoekt een andere oplossing wanneer een bepaalde actie niet het gewenste resultaat opleverde.6. Voert een bestaande taak of opdracht op een andere manier uit als de omstandigheden dit vereisen.7. Haalt een maximum uit de situatie, gegeven de mogelijkheden.
---	---

Klantvriendelijk zijn

Zich open en luisterbereid opstellen ten aanzien van interne (collega's en andere diensten binnen onze organisatie en externe (burgers, leveranciers, vertegenwoordigers) klanten en inspelen op hun gevoeligheden, behoeften en wensen.

Reageert correct en gepast op vragen van klanten.	<ol style="list-style-type: none">1. Behandelt anderen respectvol, ongeacht hun achtergrond, afkomst of mening.2. Behandelt klanten op een vriendelijke en deskundige manier.3. Geeft duidelijke en correcte informatie op maat van de klant.4. Stelt vragen wanneer iets onduidelijk is.5. Doet voorstellen die een passend antwoord geven op de vraag van de klant.6. Reageert correct en beheerst bij emotionele reacties, moeilijke vragen, klachten, ...8. Toont begrip voor de behoeften en wensen van de klant en komt hieraan tegemoet, met respect voor bestaande regels en afspraken.
--	---

0.1.1 Betrokkenheid tonen

Toont zich verbonden met de zone: met de eigen job, met de organisatie, het beleid en de belangen van de organisatie. Je hebt wat je noemt een 'hart voor de zaak' en spant je in om de doelen te behalen die de organisatie nastreeft met oog voor de invloeden en gevolgen van eigen beslissingen of acties.

Toont betrokkenheid en loyaliteit in de eigen job. Kent de structuur, de waarden, de missie en de doelstellingen van onze organisatie.	<ol style="list-style-type: none">1. Herkent en begrijpt de formele structuur en respecteert de beslissingen van de organisatie.2. Toont interesse en enthousiasme, stelt vragen en neemt de eigen taken op zonder uitdrukkelijke vraag.3. Neemt indien nodig andere taken op in het belang van de dienst.4. Spreekt niet negatief over de dienst, de organisatie en beslissingen van het bestuur.9. Stelt het belang van de zone boven het eigen belang en voert beslissingen loyaal uit.
---	--

Familiecompetenties

Samenwerken

Een actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat of aan het oplossen van problemen of conflicten. Men respecteert de kwaliteiten van de andere teamleden maar men kent ook de eigen kracht en kan deze op de juiste waarde schatten.

Houdt rekening met de andere teamleden en werkt constructief samen.	<ol style="list-style-type: none">1. Deelt spontaan informatie, stelt documentatie en dossiers ter beschikking.2. Gedraagt zich op een manier die de sfeer en de samenwerking ten goede komt.3. Bespreekt meningsverschillen met collega's op een sensitieve wijze.4. Doet toegevingen om als team een stap verder te komen.5. Spreekt op een constructieve manier over anderen.6. Houdt rekening met de anderen, hun wensen, ideeën en standpunten.7. Is bereid om anderen te helpen bij de uitvoering van hun taken.
--	--

Veranderingsgerichtheid tonen

Zich openstellen voor (organisatie-) verandering en het zich effectief aanpassen aan nieuwe werkwijzen en denkkaders.

Is bereid om zich aan te passen aan nieuwe werkwijzen.	<ol style="list-style-type: none">1. Staat open voor informatie die buiten het vertrouwde referentiekader valt.2. Is bereid om waar nodig de werkwijze en aanpak aan te sluiten op de behoeften van de omgeving.3. Is bereid om mee te denken over een andere aanpak.8. Begrijpt de nood aan verandering en accepteert ze ook.
---	---

Zorgvuldig zijn

Handelen met aandacht voor details en gericht op het voorkomen van fouten.

Werkt nauwkeurig en ordelijk.	<ol style="list-style-type: none">1. Levert verzorgd werk af.2. Voert taken met aandacht uit.3. Heeft oog voor detail.4. Verwerkt gegevens nauwkeurig.5. Levert overzichtelijke berekeningen en gegevens af.6. Onderhoudt materialen volgens de voorschriften.9. Houdt de eigen werkplek netjes.
--------------------------------------	--

Plannen en organiseren

Structuur aanbrengen in tijd en ruimte en prioriteiten stellen bij het aanpakken van problemen.

Plant taken en opdrachten die onafhankelijk zijn van anderen en weinig beïnvloedbaar zijn door externe factoren.	<ol style="list-style-type: none">1. Splitst het eigen werk op.2. Bepaalt prioriteiten afhankelijk van het belang en de urgentie van de opdrachten.3. Maakt gebruik van hulpmiddelen om het werk te organiseren.4. Heeft oog voor urgenties.5. Gaat systematisch te werk.6. Organiseert zich op een zodanige wijze dat hij/zij een overzicht kan bewaren.7. Voorziet tijd om taken voor te bereiden.8. Pakt de zaken efficiënt aan.9. Inventariseert wat er nog gedaan moet worden.
---	---

Stressbestendig zijn

Kunnen omgaan met spanningen in de werksituatie. Effectief blijven presteren onder tijdsdruk, met onvoldoende middelen, bij tegenslag, teleurstelling of tegenspel.

Blijft effectief en efficiënt handelen in stressvolle of kritische situaties.	<ol style="list-style-type: none">1. Blijft rustig handelen, maakt een ontspannen indruk, ook al maakt zijn/haar (externe) gesprekspartner het hem/haar moeilijk.2. Blijft beheerst in situaties van tijdelijk verhoogde druk.3. Biedt bij confrontaties ruimte voor de reactie van de andere.4. Behoudt bij confrontaties en persoonlijke reacties een tactvolle houding.5. Laat zich niet meeslepen in een discussie.6. Reageert kalm bij plotse wijzigingen in de planning, bij nieuwe gegevens en dergelijke.7. Blijft rustig en kalm bij negatieve feedback of tegenwerking.8. Reageert kalm onder druk van klanten.
--	--