

## Kern van de functie

Meldkamer draagt bij aan de handhaving van de rechtsorde (criminaliteitsbestrijding) en van de openbare orde in de samenleving door intake voor spoedeisende hulp, door regie op en ondersteuning van de inzet van politie en/of hulpdiensten en door eventuele opschaling.

Meldkamer geeft met name uitvoering aan de processen Intake en Noodhulp verlenen uit de tak Uitvoeren en aan de takken Voorbereiden en Verbeteren uit het RBP.

De Operationeel Expert Meldkamer draagt bij aan de handhaving van de rechtsorde en openbare orde in de samenleving door de uitvoering van meldkameractiviteiten te analyseren, over verbeteringen te adviseren, verbeteringen te initiëren en vastgestelde verbeteringen te implementeren, resultaten te evalueren en over bijsturing te adviseren. Hij stelt – in het kader van voorbereiding – plannen van aanpak op en verricht organisatorische coördinatie. Hij voert daarnaast zelfstandig meldkameractiviteiten uit. De Operationeel Expert Meldkamer initieert, bouwt, onderhoudt en regisseert netwerken ten behoeve van gezamenlijke aanpak van meldkameractiviteiten, maakt uitvoeringsafspraken, stuurt op het maken van randvoorwaardelijke afspraken, en stuurt op nakoming van afspraken.

De Operationeel Expert Meldkamer bevordert en beoordeelt als mentor de professionaliteit van collega's.

*Specifieke informatie ten aanzien van de aanduiding van de status (politietaak-ATH), de aanduiding van werkterrein, aandachtsgebied en/of specifieke functionaliteit, het opleidingsprofiel en het competentieprofiel zijn opgenomen in koppelingen LFNP en maakt integraal deel uit van deze LFNP-functiebeschrijving.*

## Activiteiten en resultaten

### Operationele sturing:

#### *Organisatorische coördinatie*

Het organiseren en aansturen van de uitvoering van vastgestelde plannen van aanpak, zodat de uitvoering van meldkameractiviteiten efficiënt en effectief verloopt.

Dit houdt mede in:

- het – in afstemming met de leidinggevende – vertalen van de in het vastgestelde plan van aanpak benoemde collectieve activiteiten en resultaten naar individuele werkafspraken (concretisering in individuele activiteiten en resultaten);
- het bewaken van de voortgang van de (individuele) werkafspraken, het in dat kader voeren van voortgangsgesprekken en functioneringsgesprekken met betrekking tot de kwalitatief en kwantitatief geleverde prestaties in relatie tot de gemaakte uitvoerings-/randvoorwaardelijke afspraken met de hem toegewezen mensen;
- het informeren van de leidinggevende ten behoeve van het maken van ontwikkelafspraken en beoordeling.

#### *Plannen van aanpak*

Het opstellen van plannen van aanpak (ook zonder bestaande formats) – waarin mede de belangen zijn betrokken van netwerkpartners voor de uitvoering van meldkameractiviteiten, zodat besluitvorming kan plaatsvinden op verantwoordelijkheidsverdeling, op werkwijze en de daarbij behorende kwantitatieve en kwalitatieve inzet van mensen en middelen.

*Netwerk*

Het initiëren, opbouwen, onderhouden en op de inhoudelijke samenwerking registreren van netwerken waarin mogelijk tegenstrijdige belangen spelen ten behoeve van de gezamenlijke aanpak van meldkameractiviteiten; het maken van uitvoeringsafspraken, het sturen op het maken van randvoorwaardelijke afspraken en het sturen op nakoming ervan, zodat de effectiviteit en efficiëntie van de uitvoering van meldkameractiviteiten wordt verhoogd.

*Verbetering meldkamer*

Het vanuit analyse van de praktijk formuleren van voorstellen tot verbeteringen in de uitvoering van meldkameractiviteiten, het initiëren van verbeteringen en het implementeren van vastgestelde verbeteringen, het monitoren en evalueren van de implementatie en het eventueel bijsturen ervan, zodat de handhaving van de rechtsorde en openbare orde efficiënter en effectiever verlopen.

*Deskundigheidsbevordering*

Het coachen en overdragen van kennis en vaardigheden als mentor; het toetsen van de vakvolwassenheid, het trekken van conclusies en het vanuit de praktijk formuleren van aanbevelingen voor en over de vakvolwassenheid, zodat de professionaliteit wordt bevorderd en de leidinggevende geïnformeerd is omtrent resultaat- en ontwikkelafspraken.

*Advies*

- Het op grond van analyse van:
  - resultaten en effecten van de uitvoering van meldkameractiviteiten (werkmethoden, procedures, professionaliteit en technieken),  
en van:
    - gegevens en signalen vanuit de uitvoeringspraktijk van meldkameractiviteiten,  
en het daarbij betrekken van:
      - trends en ontwikkelingen in de samenleving in relatie tot rechtsorde, openbare orde, veiligheid en leefbaarheid,  
en:
        - de mogelijkheden om via afspraken met netwerkpartners te komen tot optimale randvoorwaarden, ook waar mogelijk tegenstrijdige belangen spelen,
- adviseren van leiding en/of netwerkpartners over de mogelijkheden tot rendementsverhoging in de (gezamenlijke) aanpak van meldkameractiviteiten, zodat de uitvoering van meldkameractiviteiten optimaal bijdraagt aan handhaving van de rechtsorde en openbare orde in de samenleving.
- Het uitwisselen van informatie over vakinhoudelijke trends en ontwikkelingen tussen relevante collega's van aangrenzende vakgebieden, zodat proactief kan worden ingespeeld op trends en ontwikkelingen die vakgebiedoverstijgend zijn en de kwaliteit van adviezen verbetert.

*Intake*

- Het toegankelijk en bereikbaar houden van het 1-1-2 alarmnummer en het beheren van de wachtrij, zodat de meldkamer te allen tijde bereikbaar blijft voor spoedeisende hulpverzoeken van burgers en assistentieverzoeken van collega's.
- Het in een multidisciplinair georganiseerde gemeenschappelijke meldkamer ontvangen van meldingen uit (semi)automatische meldinstallaties en het volgens protocol koppelen van de melding aan inzet van hulpdiensten, zodat gepaste actie wordt geboden.
- Het in een politiemeldkamer dan wel monodisciplinair georganiseerde gemeenschappelijke meldkamer ontvangen van spoedeisende hulpverzoeken van burgers, het uitvragen en interpreteren van het hulpverzoek met toepassing van beslisregels en protocollen, het toekennen van prioriteit aan het hulpverzoek en het koppelen van het hulpverzoek aan politie-inzet dan wel het doorverwijzen van het hulpverzoek naar de juiste discipline, zodat gepaste hulp wordt geboden.
- Het in een multidisciplinair georganiseerde gemeenschappelijke meldkamer ontvangen van spoedeisende hulpverzoeken van burgers, het uitvragen en interpreteren van het hulpverzoek met toepassing van beslisregels en protocollen, het inschakelen van medische back-office wanneer een medisch advies op het plaats incident nodig is, het toekennen van prioriteit aan het hulpverzoek en het koppelen van het hulpverzoek aan inzet van hulpdiensten, zodat gepaste hulp wordt geboden.

*Noodhulpregie*

- Het continu monitoren van beschikbare en direct inzetbare politiecapaciteit, zodat een basis ontstaat voor het voeren van noodhulpregie.
- Het continu inventariseren van beschikbare en direct inzetbare hulpdienstencapaciteit, zodat een basis ontstaat voor het voeren van multidisciplinaire noodhulpregie.
- Het – op basis van protocollen, toegekende prioriteit en beschikbare en direct inzetbare politiecapaciteit – voeren van de regie op aan politie-inzet gekoppelde meldingen en spoedeisende hulpverzoeken, zodat de afhandeling van meldingen en spoedeisende hulpverzoeken van burgers efficiënt en effectief verloopt en de uitvoering van overige politietaken doelmatig blijft verlopen.
- Het – op basis van protocollen, toegekende prioriteit en beschikbare en direct inzetbare hulpdienstencapaciteit – voeren van de regie op aan de inzet van hulpdiensten gekoppelde meldingen en spoedeisende hulpverzoeken, zodat de afhandeling van meldingen en spoedeisende hulpverzoeken van burgers efficiënt en effectief verloopt en de uitvoering van overige operationele hulpdienstentaken doelmatig blijft verlopen.
- Het – conform procedures – koppelen van politie-inzet aan multidisciplinaire (grootschalige) noodhulpverlening tot in niveau GRIP 1 en het voeren van de regie daarop, zodat de multidisciplinaire noodhulpverlening gecoördineerd verloopt.
- Het – conform procedures – koppelen van inzet van hulpdiensten aan multidisciplinaire (grootschalige) noodhulpverlening tot in niveau GRIP 1 en het voeren van de regie daarop, zodat de multidisciplinaire noodhulpverlening gecoördineerd verloopt.

*Ondersteuning*

- Het continu volgen en het regisseren van de onderlinge communicatie, zodat een basis ontstaat voor het kunnen functioneren als life-line voor collega's op straat.
- Het zijn van een life-line voor collega's op straat, zodat veiligheidsrisico's voor de medewerkers op straat kunnen worden teruggedrongen en collega's op straat op directe hulp van collega's kunnen rekenen.
- Het verzamelen van voor de inzet relevante informatie; het faciliteren van collega's op straat met relevante, 'real time' informatie ter zake de melding/het hulpverzoek, zodat de

collega's ter plaatse in staat zijn adequate beslissingen te nemen in termen van veiligheid, effectiviteit en efficiëntie.

- Het bij opschaling verzamelen van voor de opgeschaalde organisatie relevante informatie; het faciliteren van de opgeschaalde organisatie met relevante informatie, zodat de opgeschaalde organisatie in staat is adequate beslissingen te nemen in termen van veiligheid, effectiviteit en efficiëntie.

#### *Opschaling*

- Het conform procedure opschalen tot GRIP 0 dan wel GRIP 1 (multidisciplinaire aanpak) of SGBO (politie-inzet) waar de aard en/of omvang van (de escalatie van) het incident of calamiteit dat vergt, zodat gepaste noodhulpverlening wordt verleend c.q. grootschalige politie-inzet efficiënt en effectief verloopt.
- Het na opschaling tot GRIP 1/SGBO gefaseerd overdragen van de noodhulpregie aan de opgeschaalde organisatie, zodat de besluitvorming gecoördineerd kan plaatsvinden en noodhulpverlening gepast wordt verleend c.q. grootschalige politie-inzet efficiënt en effectief verloopt.

#### *Vastleggen gegevens*

- Het tijdens de afhandeling steeds actueel beschikbaar hebben van gegevens ter zake de intake, de noodhulpregie, de ondersteuning en de opschaling, zodat op elk moment tijdens de inzet de status van de afhandeling helder is en kan worden gedeeld.
- Het verzamelen, valideren en vastleggen van gegevens ter zake de intake, de noodhulp/inzetregie, de ondersteuning en de opschaling, zodat een fundament ontstaat waarop de waarheidsvinding kan worden gebaseerd.

#### *Geregistreeerde gegevens (IGP)*

Het documenteren van (overige) eigen waarnemingen in feiten en omstandigheden, zodat actuele informatie beschikbaar is en een basis ontstaat voor opvolging en /of vervolging.

#### *Rolaanduiding*

Kan, mits daarvoor gecertificeerd en aangewezen, optreden als:

- Calamiteitencoördinator (caco);
- Projectleider.

#### *Hoge Omschakelfrequentie*

Aan de functie kleef de Hoge Omschakelfrequentie met externe exposure.

### **LFNP Niveau-indicatoren**

		<b>Verantwoordelijkheid</b>
<b>Belang</b>	<b>Effecten</b>	<p>Het gewenste effect (outcome) dat met het instellen van deze functie wordt beoogd is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• handhaving van de rechtsorde (criminaliteitsbestrijding) en van de openbare orde.</li> </ul>

<b>Resultaten</b>	<p>De resultaten (output) die in deze functie (zelfstandig op de volle breedte van het vakgebied) moeten kunnen worden behaald, zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• plannen van aanpak waarvoor geen formats beschikbaar zijn;</li><li>• organisatorische coördinatie;</li><li>• initiëring van nieuwe netwerken, regiepositie in netwerken ook met mogelijk tegenstrijdige belangen, maken van uitvoeringsafspraken, sturen op het maken van randvoorwaardelijke afspraken, sturen op het nakomen van afspraken, gericht op het realiseren van vastgestelde resultaten;</li><li>• voorstellen vanuit analyse van de praktijk ten behoeve van verbetering van de uitvoering;</li><li>• initiëren van verbeteringen;</li><li>• implementatie van vastgestelde verbeteringen;</li><li>• analyse op de uitvoeringspraktijk van het eigen vakgebied en op aangereikte gegevens, gericht op verbetering van het rendement van inzet van het vakgebied;</li><li>• advies betreffende rendement van inzet van het eigen vakgebied;</li><li>• het begeleiden van medewerkers, het formuleren van aanbevelingen over alsmede het toetsen van vakvolwassenheid;</li><li>• intake van meldingen en spoedeisende hulpverzoeken;</li><li>• geregisseerde afhandeling van meldingen en noodhulpverlening;</li><li>• ondersteuning van politie-inzet;</li><li>• life-line voor de collega's op straat;</li><li>• gefaciliteerde opgeschaalde organisatie;</li><li>• actuele beschikbaarheid van status van afhandeling van melding of spoedeisend hulpverzoek;</li><li>• processen-verbaal.</li></ul>
-------------------	--

Beïnvloeding

Inspanningsverplichting

De functionaris neemt, binnen het kader van het behalen van resultaten, aantoonbaar initiatieven die ook de gewenste (deel)effecten naderbij brengen, zoals:

- stelt – *proactief en reactief* – *besluitwaardige* adviezen vanuit analyse op aan leiding en/of netwerkpartners met *gefundeerde* voorstellen voor rendementsverhoging van inzet en inbreng vakgebied;
- faciliteert de besluitvorming met *inzichtelijk* overzicht van benodigde kwaliteit en kwantiteit van mensen en middelen, de verantwoordelijkheidsverdeling, de werkwijze in een *helder* plan van aanpak (ook zonder bestaande formats);
- geeft *nauwgezet* uitvoering aan vastgesteld plan van aanpak;
- organiseert en stuurt *consequent* de uitvoering aan volgens vastgesteld plan van aanpak (organisatorische coördinatie);
- initieert, bouwt, onderhoudt en regisseert *actief* netwerken met gedeelde en/of tegenstrijdige belangen van netwerkpartner;
- maakt *heldere* uitvoeringsafspraken met netwerkpartners, stuurt *vasthoudend* op het maken van randvoorwaardelijke afspraken en stuurt op nakoming;
- initieert en implementeert *vasthoudend* vastgestelde verbeteringen;
- monitoort en evalueert *stelselmatig* de voortgang van implementatie van vastgestelde verbeteringen en stuurt eventueel *tijdig* bij;
- informeert *actief* de leidinggevende (domein Leiding) ten behoeve van het maken van ontwikkelafspraken en het voeren van beoordelingsgesprekken over de door hem in het kader van organisatorische coördinatie en regie aangestuurde functionarissen;
- voert *constructieve* gesprekken ten behoeve van het maken van resultaatafspraken;
- voert functioneringsgesprekken met de door hem in het kader van organisatorische coördinatie en regie aangestuurde functionarissen;
- bevordert *actief* de vakvolwassenheid van medewerkers door coaching, overdracht van kennis en vaardigheden en het *op maat* formuleren van aanbevelingen;
- formuleert *passende* voorstellen tot verbeteringen in de uitvoering;
- informeert *actief* relevante collega's in aangrenzende vakgebieden;
- geeft *nauwgezet* uitvoering aan protocollen, beslisregels, procedures, werkwijzen en vastgestelde plannen van aanpak voor meldkameractiviteiten maar kan zelfstandig beslissen daarvan af te wijken bij onvoorspelde situaties die tot gevaarstelling kunnen leiden voor de collega's op straat en ter plaatse;
- beheert de wachtrij van bellers 1-1-2 zodanig *adequaats* dat alarmnummer 1-1-2 toegankelijk en bereikbaar is voor spoedeisende hulpverzoeken van het publiek;
- koppelt *nauwgezet* meldingen, spoedeisende hulpverzoeken en multidisciplinaire (grootschalige) noodhulpverlening aan politie-inzet/inzet van hulpdiensten met *juiste* bepaling van prioriteit;
- voert *accuraat* regie op politie-inzet/inzet van hulpdiensten;
- ondersteunt *adequaats* de collega's op straat en ter plaatse;
- is *betrouwbaar* als lifeline voor collega's op straat en ter plaatse;
- informeert *actief* collega's op straat en ter plaatse;
- voert *alert* regie op onderlinge communicatie;
- faciliteert de opgeschaalde organisatie *adequaats* met *actuele 'real time'* en *relevante* informatie;
- beslist *accuraat* tot de *juiste* wijze van opschaling;
- legt *adequaats* en *direct* gegevens vast terzake de intake, de noodhulp-/inzetregie, de ondersteuning en de opschaling;
- documenteert overige eigen waarnemingen zodanig *accuraat* dat deze als basis voor opvolging en/of vervolging kunnen dienen.

De functionaris past "Bevoegdheden" zodanig toe dat deze de resultaten dienen maar zal (na overleg) ook afzien hiervan in situaties waar dit averechts kan uitpakken en verantwoordt zich voor deze beslissingen (het belang van 'effect' gaat boven het belang van 'resultaat').

<b>Bevoegdheden</b>	<p>Voor het behalen van de resultaten mag de functionaris zelfstandig:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• plannen van aanpak opstellen waarvoor geen formats beschikbaar zijn;</li> <li>• organisatorische coördinatie voeren;</li> <li>• initiëren van nieuwe netwerken, regiepositie in netwerken ook met mogelijk tegenstrijdige belangen, maken van uitvoeringsafspraken, sturen op het maken van randvoorwaardelijke afspraken, sturen op het nakomen van afspraken, gericht op het realiseren van vastgestelde resultaten;</li> <li>• voorstellen formuleren vanuit analyse van de praktijk ten behoeve van verbetering van de uitvoering;</li> <li>• implementeren vastgestelde verbeteringen;</li> <li>• initiëren van verbeteringen;</li> <li>• analyseren op de uitvoeringspraktijk van het eigen vakgebied en op aangereikte gegevens, gericht op verbetering van het rendement van inzet van het vakgebied;</li> <li>• adviseren betreffende rendement van inzet van het eigen vakgebied;</li> <li>• het begeleiden van medewerkers, het formuleren van aanbevelingen over alsmede het toetsen van vakvolwassenheid;</li> <li>• de intake verzorgen van meldingen en spoedeisende hulpverzoeken;</li> <li>• prioriteiten toekennen aan politie-inzet/inzet van hulpdiensten;</li> <li>• meldingen, spoedeisende hulpverzoeken en multidisciplinaire (grootschalige) noodhulpverlening koppelen aan politie-inzet/inzet van hulpdiensten;</li> <li>• regie voeren op politie-inzet/inzet van hulpdiensten;</li> <li>• het zijn van life-line;</li> <li>• regie voeren op onderlinge communicatie;</li> <li>• informatie verzamelen en beschikbaar stellen t.b.v. de collega's op straat en ter plaatse en/of t.b.v. de opgeschaalde organisatie;</li> <li>• beslissen tot opschaling;</li> <li>• gegevens verzamelen, valideren en vastleggen ten behoeve van waarheidsvinding achteraf;</li> <li>• processen-verbaal opstellen.</li> </ul>
---------------------	--

<b>Dynamiek</b>	
<b>Complexiteit</b>	<p style="text-align: center;"><b>Context</b></p> <p>De problematiek die met het instellen van deze functie wordt beoogd tot oplossing te brengen, speelt zich af binnen de context van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de frontlinie van de samenleving in al zijn variëteit en verscheidenheid, complexiteit en onvoorspelbaarheid.</li> </ul>
<b>Complexiteit</b>	<p style="text-align: center;"><b>Speelveld</b></p> <p>De problematiek die met het instellen van deze functie wordt beoogd tot oplossing te brengen, speelt zich af binnen het kader van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het gehele vakgebied, die zelfstandig binnen het kader van wetgeving, richtlijnen en (gewelds)instructies kan worden aangepakt;</li> <li>• plannen van aanpak waarvoor geen formats beschikbaar zijn (niet eerder verkende problematiek);</li> <li>• initiatie en regie op nieuwe netwerken met mogelijk tegenstrijdige belangen;</li> <li>• organisatorische coördinatie;</li> <li>• politiemeldkamer of monodisciplinair georganiseerde gemeenschappelijke meldkamer dan wel multidisciplinair georganiseerde gemeenschappelijke meldkamer;</li> <li>• meldingen;</li> <li>• spoedeisende hulpverzoeken;</li> <li>• assistentieverzoeken collega's;</li> <li>• opgeschaalde (multidisciplinaire) noodhulpverlening;</li> <li>• politie-inzet bij politiemeldkamer of monodisciplinair georganiseerde gemeenschappelijke meldkamer dan wel inzet van hulpdiensten bij multidisciplinair georganiseerde gemeenschappelijke meldkamer;</li> <li>• netwerken waaraan bestuurlijke, maatschappelijke, politieke, multinationale en multiculturele aspecten verbonden kunnen zijn.</li> </ul>

Oplossingsgerichtheid	Inspanningsverplichting	<p>De functionaris neemt, binnen het kader van het oplossen van problemen in het speelveld, aantoonbare initiatieven die ook de problematiek in de context efficiënter en effectiever aanpakken. De functionaris lost problemen op door deze vanuit een breed perspectief te benaderen; investeert in interne en externe oriëntatie. Context en speelveld zoals vermeld onder niveau-indicator Dynamiek/Complexiteit.</p> <p>In dit kader: kiest de functionaris oplossingen die zelfstandig worden gegenereerd binnen het kader van wetgeving, richtlijnen en (gewelds)instructies de meest effectieve en efficiënte aanpak bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• plannen van aanpak voor problematiek waarvoor geen formats beschikbaar zijn;</li> <li>• het bouwen aan, en het onderhouden en op inhoudelijke samenwerking regisseren van netwerken;</li> <li>• de organisatie en aansturing van het vastgestelde plannen van aanpak: (organisatorische coördinatie);</li> <li>• het initiëren van de implementatie van vastgestelde verbeteringen, het monitoren, het evalueren en het bijsturen ervan;</li> </ul> <p>Neemt de functionaris het initiatief tot daadwerkelijke aanpak van problematiek bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de realisatie van het vastgestelde plan van aanpak, de daarvoor benodigde activiteiten vertalen en toewijzen aan de hem toegewezen functionarissen en afstemmen met de leidinggevende(n);</li> <li>• het voeren van voortgangsgesprekken en functioneringsgesprekken;</li> <li>• het informeren van de leidinggevende ten behoeve van het maken van ontwikkelafspraken en beoordeling over de door hem in het kader van organisatorische coördinatie en regie aangestuurde functionarissen;</li> <li>• het organiseren en ten uitvoer brengen van het vastgestelde plan van aanpak;</li> <li>• het initiëren van verbeteringen en implementeren van vastgestelde verbeteringen, en het monitoren, evalueren en bijsturen ervan;</li> <li>• het maken van uitvoeringsafspraken met netwerkpartners met gedeelde en/of tegenstrijdige belangen;</li> <li>• het sturen op het maken van randvoorwaardelijke afspraken en het sturen op nakoming ervan;</li> <li>• het informeren van relevante collega's over trends en ontwikkelingen van het vakgebied;</li> <li>• het bevorderen van deskundigheid door coaching, kennisoverdracht en het formuleren van aanbevelingen voor en over vakvolwassenheid;</li> <li>• het uitvoeren van analyses op de uitvoering, resultaten en effecten van de uitvoering (werkmethoden, procedures, professionaliteit) alsmede op gegevens en signalen uit de praktijk;</li> <li>• het opstellen van adviezen aan leiding en/of netwerkpartners over rendementsverhoging van het vakgebied;</li> <li>• de uitvoering van meldkameractiviteiten,</li> </ul> <p>waarbij de aanpak is gebaseerd op handelen vanuit eigen inzicht binnen gestelde kaders (wetgeving, richtlijnen, (gewelds)instructies).</p>
-----------------------	-------------------------	--



<b>Handelingsbekwaamheid</b>	<p>Voor het oplossen van problemen binnen het speelveld van de functie kan de functionaris de meest vergaande oplossingen toepassen in relatie tot de zwaarste problemen.</p> <p>De functionaris kan: de problemen zelfstandig aanpakken binnen wetgeving, richtlijnen en (gewelds)instructies met organisatorische coördinatie op (niet eerder verkende) problematiek (plannen van aanpak waarvoor geen formats beschikbaar zijn) die zich voordoen bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de uitvoering van meldkameractiviteiten;</li> <li>• het uitvoeren van analyses op de uitvoering;</li> <li>• het adviseren aan leiding en/of netwerkpartners;</li> <li>• het aansturen van de hem op basis van vastgestelde plannen van aanpak toegewezen functionarissen (organisatorische coördinatie en regie);</li> <li>• het op basis van analyse formuleren van voorstellen tot verbeteringen;</li> <li>• het initiëren en monitoren van en eventueel bijsturen op de implementatie van vastgestelde verbeteringen;</li> <li>• het initiëren, bouwen, onderhouden en op inhoudelijke samenwerking regisseren van (nieuwe) netwerken, ook wanneer daar tegenstrijdige belangen van netwerkpartners aan verbonden zijn;</li> <li>• het maken van uitvoeringsafspraken, het sturen op het maken van randvoorwaardelijke afspraken en het sturen op nakoming ervan met netwerkpartners met gedeelde en/of tegenstrijdige belangen;</li> </ul> <p>op de juiste wijze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• meldkameractiviteiten verrichten;</li> <li>• analyseren, monitoren, evalueren en bijstellen;</li> <li>• het verrichten van analyses op de uitvoering;</li> <li>• het initiëren van verbeteringen en implementeren van vastgestelde verbeteringen en het monitoren, evalueren en bijsturen ervan;</li> <li>• de belangen van netwerkpartners betrekken bij het opstellen van een plan van aanpak;</li> <li>• vanuit het vakgebied informatie geven over vakinhoudelijke trends en ontwikkelingen;</li> <li>• voortgangsgesprekken, functioneringsgesprekken voeren;</li> <li>• informeren van de leidinggevende ten behoeve van het maken van ontwikkelafspraken en beoordeling;</li> <li>• optreden als mentor;</li> <li>• het zelfstandig afhandelen van alle voorkomende situaties binnen het kader van wetgeving, richtlijnen en (gewelds)instructies;</li> <li>• directe aansturing geven aan de aanpak van (niet eerder verkende) problematiek (organisatorische coördinatie, plannen van aanpak).</li> </ul> <p>Aan de functie kleeft de Hoge Omschakelfrequentie met externe exposure.</p>
	<b>Deskundigheid</b>

<b>Ontwikkelingen in kennis en vaardigheden</b>	<b>Kennisontwikkeling</b>	<p>Nieuwe (toekomstige) inzichten die het vakgebied van deze functie raken komen voor een belangrijk deel voort uit ontwikkelingen in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wet- en regelgeving en beleid met betrekking tot meldkamer;</li> <li>• meldkamertechniek, communicatiemiddelen;</li> <li>• wetenschap: zowel alfa (talen, dialecten), bèta (digitale systemen) als gammawetenschappen (psychologie).</li> </ul> <p>Nieuwe inzichten binnen en buiten het vakgebied die het vakgebied raken in relatie tot praktijkinzet.</p>

<b>Kennisgerichtheid</b>	<b>Kennisterrein</b>	<p>De kennis en vaardigheden die tot het vakgebied behoren en voor deze functie relevant zijn, zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wet- en regelgeving, richtlijnen, (OM-)aanwijzingen, protocollen, normen en richtlijnen, beslisregels en procedures met betrekking tot meldkamer;</li> <li>• kennis van procedures en organisatie van de uitvoeringspraktijk;</li> <li>• kennis van procedures, organisatie en materieel bij brandweer en ghor/ambulancezorg;</li> <li>• privacywetgeving;</li> <li>• meldkamertechniek, communicatiemiddelen;</li> <li>• computerprogramma's en applicaties;</li> <li>• ten minste kennis van één vreemde taal;</li> <li>• communicatie(-middelen);</li> <li>• mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden;</li> <li>• inzicht in gedrag;</li> <li>• regisseren van netwerken;</li> <li>• meldkamer regievoering;</li> <li>• analysetechnieken;</li> <li>• advisering;</li> <li>• organisatorische coördinatie;</li> <li>• mentor;</li> <li>• toetsing vakvolwassenheid.</li> </ul>
	<b>Inspanningsverplichting</b>	<p>De functionaris houdt aantoonbaar zijn kennis en vaardigheden van het kennisterrein op peil op een wijze dat hij daar ook nieuwe kennis en vaardigheden in meeneemt.</p> <p>De functionaris:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• raadpleegt zelfstandig actief kennisbronnen voor uitbreiding van het vakgebied en voor aanpak van (niet eerder verkende) problematiek, waarbij sprake is van operationele sturing in de vorm van organisatorische coördinatie;</li> <li>• volgt zelfstandig opfriscursussen op het vakgebied;</li> <li>• houdt zicht op de ontwikkelingen binnen de uitvoeringspraktijk;</li> <li>• volgt de ontwikkelingen in de hulpdiensten en in de veiligheidsregio's.</li> </ul>
	<b>Basis(vak)-kennis</b>	<p>De functionaris:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• heeft mbo (niveau 4) werk- en denkniveau;</li> <li>• heeft een op de volle breedte van de werkzaamheden binnen het vakgebied toegespitste opleiding gevolgd en/of werkervaring waarbij ook organisatorische coördinatie aan de orde is, danwel EVC gelijkwaardig daaraan;</li> <li>• voldoet aan functiegerelateerde geschiktheids- en vaardigheidseisen, zoals opgenomen in het opleidingsprofiel;</li> <li>• heeft een aan de inzet gerelateerde opsporingsbevoegdheid.</li> </ul>

Onvermijdelijke verzwarende werkomstandigheden	
Fysiek risico	Kans op overbelasting van het gestel is in deze functie aanwezig door langdurig een beperkte bewegingsvrijheid te hebben bij het monitoren van beeldschermen, en kans op overbelasting door beeldschermwerkzaamheden (rsi). De ernst hiervan als zich dit zich voordoet is op een schaal gering/aanmerkelijk ingeschat op <u>gering</u> , bij juist gebruik en toepassing van ergonomische maatregelen.
Psychisch risico	De kans op psychisch letsel is aanwezig vanwege het geconfronteerd worden met menselijk leed via de ter dienste staande communicatiemiddelen. De ernst van dit letsel als dit zich voordoet is op een schaal van gering/aanmerkelijk ingeschat op <u>aanmerkelijk</u> .
Risico op slachtofferschap	Kans op tegen de persoon gericht verbaal evenals de kans op dreiging met fysiek geweld (criminele druk). De ernst hiervan als dit zich voordoet is op een schaal <u>gering/aanmerkelijk ingeschat op gering</u> .
Afbreukrisico	Kans op afbreukrisico is aanwezig indien ondanks het volgen van de beslisregels en protocollen een incident grootschaliger blijkt te zijn dan verwacht, dan wel het aantal loze uitrukken opmerkelijk hoog ligt, dan wel door externe factoren de life-line niet voldoende heeft gewerkt dan wel informatie foutief of te laat beschikbaar kwam, en dit zich terugvertaalt in de sfeer van communicatie met collega's, opgeschaalde organisatie, dan wel anderszins schade toebrengt aan het loopbaantraject. De ernst hiervan als dit zich voordoet is op een schaal gering/ <u>aanmerkelijk ingeschat op aanmerkelijk</u> .