

Kern van de functie

Meldkamer draagt bij aan de handhaving van de rechtsorde (criminaliteitsbestrijding) en van de openbare orde 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 Generalist Meldkamer draagt bij aan de handhaving van de rechtsorde (criminaliteitsbestrijding) en van de openbare orde, door het zelfstandig uitvoeren van meldkameractiviteiten. De Generalist Meldkamer participeert in bestaande netwerken ten behoeve van gezamenlijk aanpak van meldkameractiviteiten en maakt afstemmingsafspraken. Hij doet voorstellen vanuit de uitvoeringspraktijk ter verbetering van de uitvoering van meldkameractiviteiten. De Generalist Meldkamer geeft instructies en handreikingen aan Assistenten en Medewerkers.

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

Netwerk

Het participeren in bestaande netwerken ten behoeve van de uitvoering van meldkameractiviteiten en het maken van afstemmingsafspraken, zodat meldkameractiviteiten efficiënter en effectiever kunnen worden uitgevoerd en collega's op straat veiliger, effectiever en efficiënter hun werk kunnen doen.

Verbetering Meldkamer

Het vanuit de uitvoeringspraktijk formuleren van voorstellen tot verbeteringen in de uitvoering van meldkameractiviteiten, zodat meldkameractiviteiten efficiënter en effectiever kunnen worden uitgevoerd en collega's op straat veiliger, effectiever en efficiënter hun werk kunnen doen.

Werkinstructie

Het geven van instructies en handreikingen aan Assistenten en Medewerkers Intake & Service in de dagelijkse praktijk, zodat de kwaliteit van de uitvoering van meldkameractiviteiten wordt gewaarborgd.

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 politiemeldkamer dan wel monodisciplinair georganiseerde gemeenschappelijke meldkamer ontvangen van meldingen uit (semi) automatische meldinstallaties en het volgens protocol koppelen van de melding aan politie-inzet, 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.

Noodhulpregie

- Het continu monitoren van beschikbare en direct inzetbare politiecapaciteit, zodat een basis ontstaat voor het voeren van 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 – 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.

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 signaleren van en attenderen op situaties waarin multidisciplinaire afhandeling (GRIP) of opschaling van politie-inzet (SGB0) geboden is, zodat gepaste hulp wordt geboden en de noodhulpverlening 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.

Hoge Omschakelfrequentie

Aan de functie kleeft de Hoge Omschakelfrequentie met externe exposure.

LFNP Niveau-indicatoren

Verantwoordelijkheid		
Belang	Effecten	<p>Het gewenste effect (outcome) dat met het instellen van deze functie wordt beoogd is:</p> <ul style="list-style-type: none"> • handhaving van de rechtsorde (criminaliteitsbestrijding) en van de openbare orde.
	Resultaten	<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"> • participatie in bestaande netwerken, maken van afstemmingsafspraken, gericht op het realiseren van vastgestelde resultaten; • verbetervoorstellen vanuit en voor de uitvoeringspraktijk; • geïnstrueerde medewerkers; • intake van meldingen en spoedeisende hulpverzoeken; • geregisseerde afhandeling van meldingen en noodhulpverlening; • ondersteuning van politie-inzet; • life-line voor de collega's op straat; • gefaciliteerde opgeschaalde organisatie; • actuele beschikbaarheid van status van afhandeling van melding of spoedeisend hulpverzoek; • processen-verbaal.
Beïnvloeding	Inspanningsverplichting	<p>De functionaris neemt, binnen het kader van het behalen van resultaten, aantoonbaar initiatieven die ook de gewenste (deel)effecten naderbij brengen, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • participeert <i>actief</i> in bestaande netwerken; • formuleert vanuit de praktijk <i>passende</i> voorstellen ter verbetering van de uitvoering; • instrueert <i>actief</i> medewerkers middels handreikingen en werkinstructies; • beheert de wachtrij van bellers 1-1-2 zodanig <i>adequaat</i> dat alarmnummer 1-1-2 toegankelijk en bereikbaar is voor spoedeisende hulpverzoeken van burgers; • koppelt <i>nauwgezet</i> meldingen, spoedeisende hulpverzoeken en multidisciplinaire (grootschalige) noodhulpverlening aan politie-inzet met <i>juiste</i> bepaling van prioriteit; • voert <i>accuraat</i> regie op politie-inzet; • ondersteunt <i>adequaat</i> de collega's op straat en ter plaatse; • is <i>betrouwbaar</i> als life-line voor collega's op straat en ter plaatse; • informeert <i>actief</i> collega's op straat en ter plaatse; • voert <i>alert</i> regie op onderlinge communicatie; • faciliteert de opgeschaalde organisatie <i>adequaat</i> met <i>actuele</i> 'real time' en <i>relevante</i> informatie; • signaleert <i>alert</i> de noodzaak tot opschaling en informeert <i>direct</i> de verantwoordelijke collega daarover; • legt <i>adequaat</i> en <i>direct</i> gegevens vast ter zake de intake, de noodhulp/inzetregie, de ondersteuning en de opschaling; • documenteert overige eigen waarnemingen zodanig <i>accuraat</i> dat deze als basis voor opvolging en/of vervolging kunnen dienen. <p>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').</p>

Bevoegdheden	<p>Voor het behalen van de resultaten mag de functionaris zelfstandig:</p> <ul style="list-style-type: none"> • participeren in bestaande netwerken, maken van afstemmingsafspraken, gericht op het realiseren van vastgestelde resultaten; • opstellen van verbetervoorstellen voor en vanuit de uitvoeringspraktijk; • geven van werkinstructies en geven van handreikingen; • de intake verzorgen van meldingen en spoedeisende hulpverzoeken; • prioriteiten toekennen aan politie-inzet; • meldingen, spoedeisende hulpverzoeken en multidisciplinaire (grootschalige) noodhulpverlening koppelen aan politie-inzet; • regie voeren op politie-inzet; • het zijn van life-line; • regie voeren op onderlinge communicatie; • informatie verzamelen en beschikbaar stellen t.b.v. de collega's op straat en ter plaatse en/of t.b.v. de opgeschaalde organisatie; • de noodzaak signaleren tot opschaling en de verantwoordelijke collega attenderen; • gegevens verzamelen, valideren en vastleggen ten behoeve van waarheidsvinding achteraf; • processen-verbaal opstellen.
---------------------	---

Dynamiek	
Complexiteit	<p style="text-align: center;">Context</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"> • de frontlinie van de samenleving in al zijn variëteit en verscheidenheid, complexiteit en onvoorspelbaarheid.
Complexiteit	<p style="text-align: center;">Speelveld</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"> • het gehele vakgebied, die zelfstandig binnen het kader van wetgeving, richtlijnen en (gewelds)instructies kan worden aangepakt; • participatie in bestaand netwerk; • politiemeldkamer dan wel monodisciplinair georganiseerde gemeenschappelijke meldkamer; • meldingen; • spoedeisende hulpverzoeken; • assistentieverzoeken collega's; • opgeschaalde (multidisciplinaire) noodhulpverlening; • politie-inzet; • netwerken waaraan bestuurlijke, maatschappelijke, politieke, multinationale en multiculturele aspecten verbonden kunnen zijn.

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">• participatie in netwerken;• verbetervoorstellen voor en vanuit de uitvoeringspraktijk;• instrueren van medewerkers. <p>Neemt de functionaris het initiatief tot daadwerkelijke aanpak van problematiek bij:</p> <ul style="list-style-type: none">• het vanuit de uitvoeringspraktijk formuleren van voorstellen tot verbeteringen;• het participeren in bestaande netwerken;• het maken van afstemmingsafspraken met netwerkpartners;• het geven van werkinstructies en handreikingen medewerkers;• het afwijken van beslisregels bij het uitvragen van bellers 1-1-2 wanneer daarmee de inhoud en strekking van het hulpverzoek snel en helder kan worden vastgesteld;• het doorverbinden van een 1-1-2 intakegesprek naar een andere hulpdienst als deze niet op het terrein van de politie ligt;• het koppelen van de meldingen, spoedeisende hulpverzoeken en multidisciplinaire (grootschalige) noodhulpverlening aan politie-inzet;• het volgen en het voeren van regie op de onderlinge communicatie;• het verzamelen van relevante 'real time' informatie en deze te delen met de collega's op straat en ter plaatse, en met de opgeschaalde organisatie;• het attenderen van de verantwoordelijke collega bij signalering van de noodzaak tot opschaling van politie-inzet of tot multidisciplinaire afhandeling van melding/spoedeisend hulpverzoek;• het delen van informatie over achtergronden van personen en omgeving wanneer daar naar zijn oordeel een basis mee ontstaat voor opvolging en/of vervolging, <p>waarbij de aanpak is gebaseerd op handelen vanuit eigen inzicht binnen gestelde kaders (wetgeving, richtlijnen, (gewelds)instructies.</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.

De functionaris kan:

de problemen zelfstandig aanpakken binnen wetgeving, richtlijnen en (gewelds)instructie die zich voordoen bij:

- het beheren van de wachtrij 1-1-2;
- het snel helder krijgen van het spoedeisende hulpverzoek bij intake via 1-1-2;
- het voeren van regie op de politie-inzet op basis van protocollen, toegekende prioriteit en beschikbare en direct inzetbare politiecapaciteit;
- het volgen en het voeren van regie op de onderlinge communicatie;
- het zijn van life-line;
- het verzamelen van relevante 'realtime' informatie ten behoeve van collega's op straat en ter plaatse, en ten behoeve van de opgeschaalde organisatie;
- het actueel houden van de status van de afhandeling en het verstrekken van de actuele status;
- het verzamelen, valideren en vastleggen van relevante actuele informatie ter zake de intake, de noodhulpregie, de ondersteuning en de opschaling, alsmede het verstrekken van deze informatie aan de collega's op straat en aan de opgeschaalde organisatie;
- het vanuit de uitvoeringspraktijk formuleren van voorstellen tot verbeteringen;
- het participeren in bestaande netwerken;
- het maken van afstemmingsafspraken met netwerkpartners;
- het geven van werkinstructies en handreikingen medewerkers;

op de juiste wijze:

- beslisregels hanteren bij het uitvragen van spoedeisende hulpverzoeken;
- doorverbinden naar andere hulpdiensten;
- meldingen, spoedeisende hulpverzoeken en (grootschalige) multidisciplinaire noodhulpverlening koppelen aan politie-inzet;
- prioriteiten toekennen aan de afhandeling van spoedeisende hulpverzoeken;
- de beschikbaarheid en directe inzetbaarheid van politie-inzet inventariseren;
- regie voeren op politie-inzet;
- de noodzaak tot opschaling signaleren en daarop attenderen;
- gegevens ter zake intake, de noodhulpregie, de ondersteuning en de opschaling verzamelen, valideren, vastleggen en verstrekken;
- regie voeren op de onderlinge communicatie;
- als life-line fungeren voor de collega's op straat en ter plaatse;
- de collega's op straat en ter plaatse alsmede de opgeschaalde organisatie van actuele en relevante informatie voorzien;
- (overige) eigen waarnemingen documenteren en vastleggen in de daartoe geëigende systemen;
- participeren in bestaande netwerken;
- instrueren van medewerkers;
- het zelfstandig afhandelen van alle voorkomende situaties binnen het kader van wetgeving, richtlijnen en (gewelds)instructies.

Aan de functie kleeft de Hoge Omschakelfrequentie met externe exposure.

Deskundigheid		
Ontwikkelingen in kennis en vaardigheden	Kennis-ontwikkeling	<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"> • wet- en regelgeving en beleid met betrekking tot meldkamer; • meldkamertechniek, communicatiemiddelen; • wetenschap: zowel alfa (talen, dialecten), bèta (digitale systemen) als gammawetenschappen (psychologie). <p>Nieuwe inzichten binnen en buiten het vakgebied die het vakgebied raken in relatie tot praktijkinzet.</p>
	Kennisterrein	<p>De kennis en vaardigheden die tot het vakgebied behoren en voor deze functie relevant zijn, zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wet- en regelgeving, richtlijnen, (OM-)aanwijzingen, protocollen, normen en richtlijnen, beslisregels en procedures met betrekking tot meldkamer; • kennis van procedures en organisatie van de uitvoeringspraktijk; • privacywetgeving; • meldkamertechniek, communicatiemiddelen; • computerprogramma's en applicaties; • ten minste kennis van één vreemde taal; • communicatie(-middelen); • mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden; • inzicht in gedrag; • netwerken; • het geven van instructie.
Kennisgerichtheid	Inspanningsverplichting	<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"> • raadpleegt zelfstandig actief kennisbronnen voor uitbreiding vakgebied; • volgt zelfstandig opfriscursussen op het vakgebied; • houdt zicht op de ontwikkelingen binnen de uitvoeringspraktijk.
	Basis(vak)-kennis	<p>De functionaris:</p> <ul style="list-style-type: none"> • heeft mbo (niveau 3) werk- en denkniveau; • heeft een op de volle breedte van werkzaamheden binnen het vakgebied toegespitste opleiding gevolgd en/of werkervaring, danwel EVC gelijkwaardig daaraan; • voldoet aan functiegerelateerde geschiktheids- en vaardigheidseisen, zoals opgenomen in het opleidingsprofiel; • heeft een aan de inzet gerelateerde opsporingsbevoegdheid.

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 gering/aanmerkelijk ingeschat op <u>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</u> ingeschat op <u>aanmerkelijk</u> .