

Kwalificatiedossier Centralist meldkamer

Versie: 1.0, definitief

Instituut Fysieke Veiligheid
Postbus 7010
6801 HA Arnhem
Kemperbergerweg 783, Arnhem
www.ifv.nl
info@ifv.nl
026 355 24 00

Colofon

Opdrachtgever: Werkveldadviescommissie
Contactpersoon: Iris de Vrieze
Titel: Kwalificatiedossier Centralist meldkamer Veiligheidsregio/brandweer
Datum: 20 maart 2020
Status: Definitief, vastgesteld door Veiligheidsberaad
Versie: 1.0
Auteurs: Clusterwerkgroep Centralist
Eindverantwoordelijk: Veiligheidsberaad

Inhoud

Inleiding	4
Deel A Algemene informatie	5
Deel B Overzicht kerntaken	7
Deel C Competenties	8
Deel D Uitwerking kerntaken	10
Deel E Specificaties vakbekwaamheid	12
Deel F Verantwoording	13
Bijlage 1 Namenlijst	15
Bijlage 2 Begrippen en afkortingen	16

Inleiding

Opbouw dossier

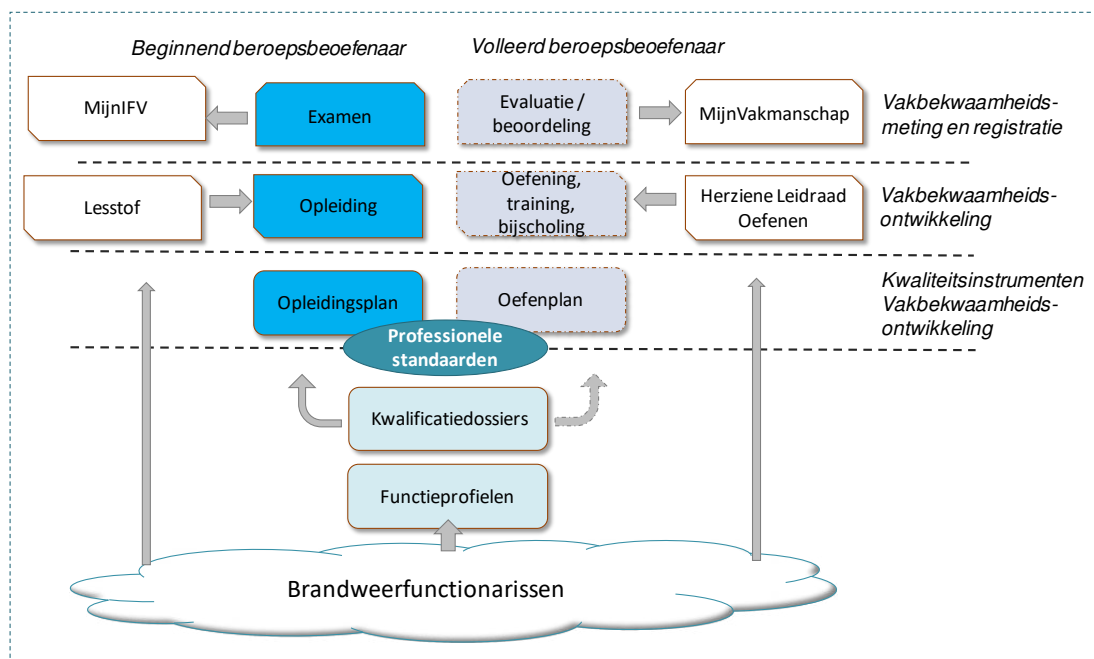
Het kwalificatiedossier beschrijft op gestandaardiseerde wijze de functievereisten voor Centralist meldkamer. Dit document is ervoor bedoeld om een algemeen beeld te schetsen voor deze functie. De opbouw van het kwalificatiedossier ziet er als volgt uit:

- Deel A Algemene informatie over wat de functie typeert
- Deel B Beschrijving van kerntaken
- Deel C Beschrijving van competenties
- Deel D Uitwerking van de kerntaken in werkzaamheden en daaruit voortvloeiend de keuzes en dilemma's van de functie.
- Deel E Beschrijving van de specificaties van zowel de initiële als de blijvende vakbekwaamheid, evenals een beschrijving van het niveau.
- Deel F Verantwoording van de totstandkoming van het kwalificatiedossier als het benoemen waar de verantwoordelijkheid ligt voor het onderhouden van het kwalificatiedossier.

Samenhang kwaliteitsinstrumenten

Het kwalificatiedossier vormt de basis voor het onderwijs en de examinering. Een overzicht van kennis en vaardigheden kan worden opgenomen in het opleidingsplan.

Beoordelingscriteria zijn opgenomen in het examenplan. Onderstaand schema geeft deze samenhang weer.



Figuur 1 repressieve functies

Deel A Algemene informatie

A.1 Plaatsing van de functie binnen de meldkamercontext of veiligheidsregio/brandweercontext

De Centralist meldkamer is verantwoordelijk voor de intake, verwerking en uitgifte van meldingen van een incident ten behoeve van de crisisbeheersing en brandweezorg. Hij ondersteunt adequaat de incidentbestrijding en is verantwoordelijk voor de uitvoering van de multidisciplinaire opschaling.

Voor een adequate intake, verwerking en uitgifte van een melding handelt de Centralist meldkamer in basis volgens procedures, registreert de benodigde gegevens in het meldkamersysteem en communiceert effectief met de overige hulpverleningsdiensten en de melders. Aan de melders geeft de Centralist meldkamer handelingsperspectieven. Een Centralist meldkamer is werkzaam op een meldkamer binnen de Landelijke Meldkamer Samenwerking. Er wordt vanuit tien virtueel genetwerkte meldkamers gewerkt, die per locatie een of meer veiligheidsregio's bedienen. De meldkamers bestaan uit de meldkamerfuncties veiligheidsregio/brandweer, politie, ambulancezorg en Koninklijke marechaussee. De meldkamers kunnen elkaars taken overnemen en zijn 24/7 de life line voor burgers in nood en hulpverleners.

A.2 Positie van de functie

De Centralist meldkamer voert volledig een intake uit en verzorgt de uitgifte van en informatievoorziening naar de eenheden en functionarissen. In bijzondere omstandigheden kan hij de intake van de andere disciplines overnemen.

De Centralist meldkamer heeft een regierol in drie situaties:

1. hij heeft de regie op de incidentbestrijding totdat er contact is met een operationeel leidinggevende. Hierna is de Centralist meldkamer ondersteunend aan de operationeel leidinggevende.
2. tijdens het aanrijden is de regie op opschaling gedeeld. Als de operationeel leidinggevende ter plaatse is, neemt deze de regie over.
3. hij heeft de regie op de restdekking bij incidenten totdat de operationeel leidinggevende dit overneemt. Vanaf dat moment heeft Centralist meldkamer alleen nog een signalerende rol over de restdekking.

De Centralist meldkamer adviseert zelfstandig de brandweereenheden en - functionarissen, op basis van de gegevens uit de melding.

Een Centralist meldkamer is als centraal informatiepunt verantwoordelijk voor een adequate informatievoorziening tussen:

- > melder(s)
- > brandweereenheden en - functionarissen
- > meldkamerfunctie politie, ambulance en Kmar
- > calamiteitencoördinator
- > ketenpartners en instanties

A.3 Complexiteit van de functie

De Centralist meldkamer werkt onder tijdsdruk in dynamische omstandigheden waarin hij handelingsvrijheid heeft en voortborduurde op procedures als deze niet (volledig) passen bij de situatie.

De dynamische omstandigheden zijn o.a. :

- > dat hij moet werken met beperkte en ongeordende informatie.
- > dat hij gelijktijdig hulpverleningsdiensten aan moet sturen en de melder handelingsperspectieven moet geven.
- > dat hij in een korte tijd veel zaken moet regelen, afstemmen, controleren en bijsturen en vooruit denken.
- > dat hij handelt conform standaard procedures. De centralist meldkamer kan hiervan (gemotiveerd) afwijken indien hij dit noodzakelijk acht, omdat hij werkt met situaties waarin gegevens niet altijd volledig zijn, systemen uit kunnen vallen en materieel en capaciteit schaars kunnen zijn.
- > dat hij in zijn proces gebruik maakt van diverse, al dan niet gekoppelde, ICT-systemen.

Deel B Overzicht kerntaken

Kerntaak 1 Intake incident

De Centralist meldkamer neemt de melding aan, beoordeelt de melding en legt de melding vast. Dit doet hij conform de landelijk en regionaal geldende afspraken op classificatie en prioriteit. Indien noodzakelijk stelt hij de prioritering bij. Daarnaast geeft de Centralist meldkamer de melder een handelingsperspectief.

Kerntaak 2 Uitgifte incident

De Centralist meldkamer beoordeelt de melding en het inzetvoorstel en alarmeert de eenheden en functionarissen.
Hij coördineert de uitruk- en inzetfase. De Centralist meldkamer haalt pro actief relevante informatie en deelt dit met de (aanrijdende) eenheden en functionarissen en indien nodig met de andere (hulp) diensten.

Kerntaak 3 Afsluiten incident

Tijdens en na afloop van het incident legt de Centralist meldkamer relevante informatie over (het verloop van) het incident vast in het meldkamersysteem. Hij reflecteert op zijn handelen en de samenwerking. De Centralist meldkamer levert, indien nodig, een bijdrage aan de evaluatie van het incident.

Kerntaak 4 Regie en ondersteuning

In de koude fase heeft de Centralist meldkamer twee taken:

- > hij monitort continu processen en ontwikkelingen binnen en buiten de meldkamer ten behoeve van de operationaliteit en paraatheid.
- > hij bewaakt de functionaliteit van de meldkamersystemen.

Hij acteert op bevindingen die voortkomen uit een of beide taken.

Deel C Competenties

Competentie: stressbestendigheid

Blijft onder tijdsdruk, hoge werkdruk en bemoeilijkende omstandigheden adequaat functioneren (bijvoorbeeld tegenslag, teleurstelling).

Niveau C: voorbeeld zijn

- > Geeft bij tijdsdruk of tegenslag weloverwogen prioriteit aan aspecten van het eigen werk en blijft doeltreffend handelen.
- > Is een voorbeeld voor anderen door rustig en adequaat optreden.
- > Ziet het betrekkelijke in van tegenwerpingen en laat zich hierdoor niet meeslepen in emotionele meningsverschillen.
- > Bewaart de kalmte wanneer de situatie uit de hand dreigt te lopen.
- > Toont zich niet snel gespannen op het werk.

Competentie: plannen en organiseren

Stemt activiteiten van zichzelf (en anderen) op elkaar af en bepaalt hun volgorde zodat doeleinden efficiënt en effectief gerealiseerd worden.

Niveau B: afstemmen

- > Stemt activiteiten (van zichzelf en anderen) op elkaar af.
- > Deelt werkzaamheden efficiënt in en stemt activiteiten op elkaar af.
- > Heeft inzicht in tijd, middelen en mensen die nodig zijn om een optimaal resultaat te behalen en weet deze te werven.
- > Houdt overzicht over de werkzaamheden en toetst de voortgang.
- > Legt relaties tussen werkzaamheden binnen de organisatie en stemt planning van eigen werkzaamheden hierop af en weegt belangen en risico's af.

Competentie: klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau B: inleven

- > Heeft inzicht in het referentiekader van de klant en handelt daarnaar.
- > Achterhaalt de behoeften en wensen van de klant door vraagverheldering en analyse.
- > Anticipeert op behoeften van de klant.
- > Neem opmerkingen van de klant serieus en zoekt binnen de mogelijkheden actief naar oplossingen.

Competentie: analytisch vermogen

Signaleert problemen; herkent belangrijke informatie; legt verbanden tussen gegevens. Spoort mogelijke oorzaken van problemen op; zoekt ter zake doende gegevens.

Niveau B: relaties leggen

- > Legt dwarsverbanden. Betreft ideeën uit verschillende disciplines bij het oplossen van een probleem.
- > Ziet de relatie tussen feiten en de mogelijke oorzaken en gevolgen.
- > Geeft aan welke informatie vereist is voor een goede beeldvorming en gebruikt effectieve methoden teneinde de relevante informatie te vergaren.
- > Onderzoekt alternatieven om zich een oordeel te vormen.
- > Omschrijft realistische scenario's met relaties tussen oorzaak en gevolg.

Competentie: nauwkeurigheid

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

Niveau B: langdurig en effectief

- > Gaat effectief om met detailinformatie.
- > Voert langdurig met grote precisie werkzaamheden uit (zonder dat dit aan kwaliteit inboet).
- > Onthoudt gemakkelijk een veelheid aan details.
- > Schat het effect van niet nakomen van regels, richtlijnen of procedures op juiste wijze in en spreekt anderen hier op aan.

Deel D Uitwerking kerntaken

Kerntaak 1	Intake incident
1.1	Werkzaamheden
1.1.1.	neemt de melding aan conform procedures.
1.1.2.	legt gegevens van de melding vast in meldkamersystemen.
1.1.3.	prioriteert en classificeert de melding.
1.1.4.	biedt de melder een handelingsperspectief.
1.2	Keuzes en dilemma's
1.2.1	Moment van alarmeren: wanneer schakelen van informatie verzamelen naar uitgifte
1.2.2	Bij schaarste in tijd: wanneer hulp aan melder beëindigen en wanneer overgaan naar aansturen eenheden en functionarissen.
Kerntaak 2	Uitgifte incident
2.1	Werkzaamheden
2.1.1	beoordeelt de melding en het inzetvoorstel en past dit zo nodig aan.
2.1.2	alarmeert volgens de landelijk en regionaal geldende procedures de juiste hulpverleningsdiensten of verwijst door naar de juiste instanties.
2.1.3	coördineert de uitruk- en inzetfase totdat de operationeel leidinggevende ter plaatse is en is hierna ondersteunend aan de operationeel leidinggevende.
2.1.4	haalt pro actief relevante informatie en deelt dit met de (aanrijdende) eenheden en functionarissen en indien nodig met de andere hulpverleningsdiensten en ketenpartners.
2.1.5	past de inzet aan als aanvullende informatie daar aanleiding toe geeft, conform mono- en multi(opschaling)procedures.
2.1.6	heeft de regie op opschaling en restdekking totdat een operationeel leidinggevende het overneemt.
2.1.7	legt tijdens het incident alle relevante gegevens vast in het meldkamersysteem, conform de geldende procedures.
2.2	Keuzes en dilemma's
2.2.1	Bij incidenten die niet passen in procedures en processen kan hij zelfstandig (gemotiveerd) afwijken van standaardprocedures en adequate beslissingen nemen.

Kerntaak 3 Afsluiten incident

3.1 Werkzaamheden

- 3.1.1 controleert na afloop van het incident of alle relevante informatie in het meldkamersysteem staat en vult ontbrekende informatie aan.
- 3.1.2 informeert alle betrokkenen, ketenpartners en overige instanties dat het incident is afgerond.
- 3.1.3 reflecteert op eigen handelen en de samenwerking.
- 3.1.4 levert, indien nodig, een bijdrage aan de evaluatie van het incident.

3.2 Keuzes en dilemma's

- 3.2.1 Geef je wel of niet feedback aan collega's of betrokken functionarissen.
- 3.2.2 Ga je na een traumatische melding door met je dienst of vraag je om vervangen te worden.

Kerntaak 4 Regie en ondersteuning

4.1 Werkzaamheden

- 4.1.1 monitort ontwikkelingen en processen binnen en buiten de meldkamer.
- 4.1.2 beoordeelt het effect van ontwikkelingen op de operationaliteit en paraatheid.
- 4.1.3 heeft de regie op de verbindingen/gespreksgroepen.
- 4.1.4 bewaakt functionaliteit meldkamersystemen.
- 4.1.5 acteert op bevindingen.

4.2 Keuzes en dilemma's

- 4.2.1 Onduidelijkheid over de duur van de storing: neem ik gelijk maatregelen of wacht ik even af.
- 4.2.2 Bij onzekerheid over een ontwikkeling of probleem: acteren of niet.

Deel E Specificaties vakbekwaamheid

E.1 Instroomeisen functie

De uitoefening van de functie Centralist meldkamer bevindt zich op MBO4 niveau. Voor de functie is minimaal vereist:

- > MBO4 werk- en denkniveau
- > brandweerkennis vergelijkbaar met de functie bevelvoerder
- > basiskennis van de crisisbeheersing
- > beheersing van ICT-systemen
- > kunnen analyseren van informatiestromen en omzetten in handelingen
- > mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden en
- > het diploma Centralist meldkamer (conform besluit personeel veiligheidsregio's).

E.2 Vakbekwaam worden en blijven

De vakbekwaamheid wordt geborgd door middel van opleiden, examineren, bijscholen, trainen en oefenen. In het kader van 'vakbekwaam worden' en 'vakbekwaam blijven' kan die vakbekwaamheid worden opgedaan dan wel onderhouden.

De invulling van het vakbekwaam blijven is zowel een werknemers- als werkgeversverantwoordelijkheid. De Centralist meldkamer ontwikkelt inzicht in zijn vakbekwaamheid door zelfstandig en kritisch naar zijn eigen handelen te kijken en feedback te vragen. De Centralist meldkamer krijgt ook ongevraagd positieve en negatieve feedback en weegt af wat hij hier mee moet doen.

Hij geeft zijn leer- en oefenbehoeften aan bij zijn leidinggevende. Hij maakt een plan voor om zijn competenties gericht op peil te houden en op de hoogte te zijn van nieuwe ontwikkelingen en vakkennis. De invulling hiervan is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van werknemer en werkgever. Hij toont zijn vakbekwaamheid door zich te laten beoordelen.

Deel F Verantwoording

F.1 Totstandkoming

Voor de totstandkoming van het nieuwe Kwalificatiedossier is een Clusterwerkgroep samengesteld (CWG). Deze bestaat uit een combinatie van vertegenwoordigers uit het veld; centralisten en hoofden meldkamers en van vertegenwoordigers van de Brandweeracademie. De bezetting van deze groep vindt u in bijlage 1 van het Kwalificatiedossier.

De volgende stappen zijn genomen:

- > Het IFV heeft een voorstel voor het kwalificatiedossier opgesteld op basis van het nieuwe format voor kwalificatiedossiers. Daarbij is gebruik gemaakt van het in 2014 gemaakte concept Kwalificatiedossier Centralist OCB, versie 0.2.
- > Eerst is geïnventariseerd welke taken van de centralist in het KD moeten worden opgenomen. Ook zijn functie-omschrijvingen van de functie centralist verzameld bij de leden van de CWG als input.
- > In vier bijeenkomsten is het kwalificatiedossier Centralist meldkamer uitgewerkt.
- > Na elke bijeenkomst is het KD naar de clusterwerkgroepleden gestuurd om te checken of de discussies en aanpassingen uit de bijeenkomst correct zijn verwerkt.

F.2 Procesinformatie

Procesinformatie	
Herzien door:	CWG centralist
Onder regie van:	IFV Brandweeracademie
Vastgesteld door:	WVA, 26 juni 2020 RCDV, september 2021 Veiligheidsberaad, 4 oktober 2021
Versie:	1.0
Reden voor evt. wijziging kwalificatiedossier	Reden: Door veranderingen in het werkveld van de hulpdiensten en het kunnen overnemen van de meldkamerfuncties is harmoniseren van het profiel nodig.
Verantwoordelijkheid beheer en onderhoud	De verantwoordelijkheid voor het ontwikkelen en onderhouden van de kwalificatiedossiers voor functionarissen werkzaam binnen de organisatie van de rampenbestrijding en de crisisbeheersing is belegd bij het Instituut Fysieke Veiligheid.

F.3 Brondocumenten

Bij de totstandkoming van dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van onderstaande bronnen:

- > Competentiewoordenboek, BuitenhekPlus en Leeuwendaal (2012)
- > Operationele brandweerkaders Meldkamer, vastgesteld door de RBC.
- > Concept Kwalificatiedossier Centralist OCB, versie 0.2 10 december 2014

Bijlage 1 Namenlijst

Clusterwerkgroep Centralist meldkamer

leden	organisatie
M. Appeldoorn (voorzitter)	Veiligheidsregio Midden West Brabant
A. Blok	IFV
M. Foppen	Meldkamer Flevoland
M. Janssen	Meldkamer Noord Nederland
M. Jonkman	Veiligheidsregio Gelderland zuid
K. Nierop	Meldkamer Amsterdam Amstelland
R. du Pree	Veiligheidsregio Rotterdam Rijnmond
K. van Stiphout	Meldkamer brandweer Oost-Brabant
J. Molenaar	IFV (decaan)
A. de Graaf	IFV (onderwijskundige)

Bijlage 2 Begrippen en afkortingen

Onderwijskundige begrippen

Begrip	Omschrijving
Kwalificatiedossier	Set van verschillende kerntaken, werkprocessen en competenties die samen een opleiding vormgeven en waar een diploma aan vast hangt.
Kerntaak	Een kerntaak is een substantieel deel van de beroepsuitoefening naar belang, omvang (tijdsbeslag of frequentie) of beide. Een kerntaak bestaat uit een geheel van inhoudelijk met elkaar samenhangende werkprocessen, kenmerkend voor de beroepsuitoefening. Een kwalificatiedossier heeft een beperkt aantal kerntaken. Alle kerntaken samen beschrijven de essentie van de beroepsuitoefening van de betreffende beroepsgroep.
Competentie	Het geheel van kennis, vaardigheden en attituden om in een bepaalde beroepssituatie adequaat te functioneren.