Film werken bij LMS

Introductie

Tikkend/kloppend muziekje, er wordt niet gesproken. Je ziet een vrouw in beeld die op de meldkamer loopt met een toetsenbord dat ze aansluit op de werkplek van een brandweercentralist.

Filmpje Marieke – Risicomanager

Marieke komt in beeld en vraagt: ‘Wat zou je van mij willen weten?’

Marieke staat voor een groot scherm en geeft antwoordt op de vragen die je zelf selecteert.

Vraag: Wat is jouw rol bij een storing?

‘We proberen die natuurlijk het liefst te voorkomen. Als het onverhoopt zo is dat er toch een verstoring plaatsvindt en de verstoring een grote impact heeft waar alle meldkamers last van hebben, dan kan het zo zijn dat we opschalen naar een crisisresponsteam. In dat geval ben ik de crisiscoördinator. Dat heb ik bijvoorbeeld gedaan bij de NAVO-top maar ook met de jaarwisseling. Dan hebben we alle experts aan tafel zitten die weten wat er precies aan de hand is. Dan proberen we heel gestructureerd zo snel mogelijk de verstoring op te lossen. Of eventueel andere dienstverlening aan te kunnen bieden.’

Vraag: Wat merkt de burger van jullie werk?

‘Er heeft bijvoorbeeld een ontwikkeling plaatsgevonden dat burgers nu een linkje kunnen krijgen op hun telefoon en dat aan kunnen klikken en dat de meldkamer via de camera van de telefoon van de burger mee kan kijken op een ongeluk of een situatie die zich gaande is. Ja, dat is echt een ontwikkeling die de afgelopen jaren – ehm – gemaakt is met elkaar. En dat is iets wat je als burger nu kan merken.’

Vraag: Wat moet je goed kunnen?

Het is heel erg belangrijk in mijn rol om - eeh – op verschillende niveaus te kunnen analyseren. Aan de ene kant kan je een securityprobleem hebben en een securityprobleem wil je oplossen maar dat je ook goed kijkt van: ‘hey, waar komt het precies vandaan, wie heeft welke verantwoordelijkheid hierin en via welke lijn moet het opgelost worden?’ En dan is het ook belangrijk dat je niet zelf altijd instapt om te gaan rennen om het op te lossen, maar dat je vooral ook kijkt naar de werking van de organisatie en dat je iedereen de ruimte geeft om zijn of haar ding goed te kunnen doen.’

Filmpje Nick – Incidentregisseur

Nick staat voor een paar grote monitoren en heeft bedrijfskleding van LMS aan.

Nick komt in beeld en vraagt: ‘Wat wil je van mij willen weten?’

Vraag: Wat maakt je werk uniek?

‘Ons werk wordt uniek gemaakt door de vele disciplines die wij bedienen. Denk aan politie, brandweer, ambulance, marechaussee en douane. Wij gaan over het landelijke netwerk C2000. Dat is het communicatienetwerk dat erg belangrijk is voor de hulpdiensten. En dat maakt het werk wel heel mooi, want zonder die communicatie zijn er geen hulpdiensten.’

Vraag: Wat moet je goed kunnen?

‘Als incidentregisseur is het erg belangrijk dat je rustig kan blijven in kritieke situaties. Dat je empathie kan tonen richting lokaal beheer en centralist, en dat je weet waarvoor je het doet: de burger en hulpverlening op straat.’

Vraag: Wat vind je leuk aan je werk?

‘Uiteindelijk ga je over het C2000-netwerk en over de meldkamers. Dat wordt bediend door de centralisten en de centralisten helpen de burger. Uiteindelijk heb je een hele verantwoordelijke rol in de keten van hulpverleners. En dat maakt het werk ontzettend gaaf en uitdagend.’

Filmpje Patrick – Coördinator meldkamer diensten

Patrick staat in een ruimte met zijn rug naar de meldkamer en heeft bedrijfskleding van LMS aan.

Patrick staat in beeld en vraagt: ‘Wat wil je van me weten?’

Vraag: Wat maakt werken bij LMS leuk?

‘Ooit zullen we in ons leven allemaal een keer misschien 112 moeten bellen. Dat kan gebeuren. En als je dan kunt bijdragen aan zorgen dat wat hier achter mij gebeurt dat dat iedere dag door kan gaan zonder problemen. Ja, daar doe je het voor. Als je daar een gevoel bij hebt als persoon dan nodig ik je uit om vooral bij ons te solliciteren en te komen werken. Ja.‘

Vraag: Wat is jouw rol tijdens een storing?

‘Als een storing zich voordoet – eeh – dan ben ik voor de disciplines meestal het aanspreekpunt. Ze willen van mij weten: wanneer gaat het opgelost worden? Hoe is de situatie? Wat gaat LMS voor mij doen? Daarbij kan ik ook het team, omdat ik bij hen op

de plek zit, kan ik hun voorzien van informatie. We kunnen snel schakelen met het Management Monitoring Center, het MMC, en op die manier snel tot resultaten komen.'

Vraag: Welke kennis heb ik nodig?

'Het stukje IT-werk dat we hier doen. Dat valt te leren. Daarnaast zijn er nog een aantal zaken nodig die heel specifiek voor een meldkamer zijn. Daarin kunnen de collega's je helpen met een stukje sturing. Daarin kan ik een stukje helpen als CMD'er (Coördinator Meldkamer Diensten). Op die manier kun je groeien en doorgroeien binnen de LMS. Daar zijn zeker mogelijkheden voor. Ik ben daar zelf denk ik – eh - een prima voorbeeld van. Begonnen als beheerder en inmiddels zit ik in de rol als CMD'er.'