



Studie inrichting meldkamer

Reflectie

Bachelor in de Electronica-ICT
keuzerichting Cloud & Cybersecurity

Robin Swolfs

Academiejaar 2020-2021

Campus Geel, Kleinhoefstraat 4, BE-2440 Geel

Contents

1	INLEIDING	4
2	INHOUDELIJKE REFLECTIE.....	5
3	PERSOONLIJKE REFLECTIE.....	6

1 INLEIDING

De afgelopen maanden heb ik de kans gehad om stage te lopen binnen de politiezone van Geel-Laakdal-Meerhout op de IT dienst. Naar mijn aanzien is de hoofdbedoeling van een stage om dingen bij te leren die niet mogelijk zijn binnen de opleiding zelf. Het is ook een kans om voeling te krijgen met de werkomgeving en een beeld te vormen van hoe het er in de realiteit aan toe gaat.

Dit document heeft als bedoeling om te reflecteren op de afgelopen maanden waarin ik de stage heb gedaan. Dit is een reflectie over het functioneren binnen de stage alsook op persoonlijk vlak.

Het eerste deel zal zich voornamelijk toespitsen op het inhoudelijke deel van de stage. Onder andere over wat ik gerealiseerd heb en in hoeverre het project beëindigd is of niet.

Het tweede deel is dan een persoonlijke reflectie waarbij er een interne reflectie wordt gemaakt over mezelf. Ik bekijk mijn persoonlijke groei en wat deze stage voor mezelf betekent heeft.

2 INHOUDELIJKE REFLECTIE

De stage die ik heb gedaan had als naam "studie inrichting meldkamer". De bedoeling was dat ik een verslag maakte met hoe deze verouderde meldkamer toch beter ingericht kon worden. Als kanttekening moet ik hier al snel vertellen dat ik geen kant en klaar product heb afgeleverd. Het was dus voornamelijk een theoretisch onderzoek dat ik heb uitgevoerd. Ik ben op zoek gegaan naar producten die een persoonlijke videowall kunnen tonen op het scherm van de dispatchers. Aangezien het comfort van de dispatcher het uitgangspunt is van dit project, heb ik een online bevraging afgenomen bij deze mensen. Velen hebben geen IT achtergrond. Hierdoor heb ik een site gemaakt waarbij ik elke vraag van de enquête verduidelijkt heb met teksten en beeldmateriaal zodat iedereen wist waarover ik sprak. Na een marktonderzoek en te gaan netwerken bij andere politiezones werd het al snel duidelijk dat er twee grote spelers zijn op de markt die een dynamisch KVM switch gaan leveren waarbij de dispatchers een eigen videowall kunnen maken op hun eigen scherm. Zo heb ik uiteindelijk ook kunnen samenzitten met de andere politiezones voor een demo en de leverancier om bijkomende vragen te stellen. Hiernaast heb ik ook gezocht naar randapparatuur dat ergonomisch geschikt is voor de dispatcher. Dit materiaal was: een beeldscherm, toetsenbord, muis, bureaulamp met verschillende lichtopties, een bureau dat in hoogte verstelbaar is en een bureaustoel. Dit alles heb ik dan ook in een rapport gegoten waarbij ik de functionaliteiten beschrijf en een eigen advies formuleer. De producten heb ik dan ook afgewogen met elkaar dankzij een WRM.

Een project duurt vaak veel langer dan drie maanden. Het project waaraan ik heb meegewerkt was dan ook van een zwaar kaliber waarbij een groot deel van de IT infrastructuur herbekeken zal worden. Aangezien ik, helemaal aan het begin van de opstartperiode gestart ben met de stage, was dit vooral informatieverzameling en rapportering. Ik had niet de mogelijkheid om het gehele systeem te gaan implementeren. Het gaat hier over een project dat wel jaren kan duren. Omdat er tijdens mijn stage nog geen budgetten zijn vrijgegeven, was het dus enkel mogelijk om dit theoretisch te bekijken. Het project staat dus met andere woorden nog in de kinderschoenen. Toch heb ik de eerste stap van het project afgerond. De informatie is allemaal verzameld en gebundeld. Ook het bestuur is op de hoogte gebracht van dit rapport. Nadat mijn stage beëindigd is, zullen de dispatchers op bezoek mogen gaan bij een andere politiezone om voeling te krijgen met hun werking. Naar het najaar toe is het mogelijk dat de leverancier een proof-of-concept installeert in de meldkamer waarbij alle dispatchers het systeem volledig kunnen testen. Volgend jaar kan dan het volledig systeem geïmplementeerd worden als de dispatchers ook achter het systeem staan. Hierna kan dan ook het radiosysteem bekeken worden.

Dankzij deze stage is de eerste stap gezet naar de vernieuwde meldkamer. Na mijn stage zal de stagementor dit project verder gaan opvolgen.

3 **PERSOONLIJKE REFLECTIE**

De stage was op persoonlijk vlak een enorme verrijking geweest! Zelf ben ik met een bang hartje begonnen aan deze uitdaging. Dankzij mijn stagementor ben ik dan toch zelf zekerder geworden in de dingen die ik doe. Ik ben terecht gekomen in een allround IT omgeving waarbij IT niet de core business is. Ze bieden voornamelijk ondersteuning aan de andere medewerkers en de kennis van IT is zeer breed zodat er een waaier aan problemen opgelost kunnen worden binnen service desk of dingen geïmplementeerd kunnen worden. Ik ben zelf begonnen met het analyseren van het probleem. Dit was best moeilijk om te doen, aangezien mijn stage volledig online is verlopen. Hierdoor heb ik een online enquête afgenomen bij de medewerkers. Achteraf ben ik deze resultaten dan ook gaan analyseren om de juiste conclusies hieruit af te leiden.

Qua communicatie was het van enorm belang dat ik op dezelfde golflengte kwam met de werknemers. Aangezien ik nooit fysiek aanwezig was op de werkvloer, ben ik naar creatieve oplossingen moeten zoeken om de communicatie te onderhouden met de dispatchers alsook deze communicatie verstaanbaar te maken. IT'ers kunnen al snel vaktaal gebruiken die voor leken onbegrijpbaar is. Hierbij was het dus heel belangrijk dat ik duidelijke taal sprak.

Een belangrijk element dat ik ook geleerd heb, is het zelfstandig werken. Zelf had ik de afspraak met de stagementor om eenmaal in de week een stand van zaken te houden. Buiten deze korte vergaderingen heb ik volledig zelf gekozen welke invulling ik gaf aan het project en hoe ik dit aanpakte. Een voorbeeld hiervan is de begeleidende website die ik aan de medewerkers heb gegeven die de vragenlijst invulden. Hierbij heb ik elke vraag uitgelegd die ik gesteld heb aan de hand van beeldmateriaal en tekst. Ik heb dan zelf ook filmpjes gemaakt en op de site gezet. Ook heb ik bv. zelf een tekening van het eindresultaat gemaakt via SketchUp om het geheel te verduidelijken. Ik heb ook een korte studie gedaan naar SharePoint. Ook hier nam ik het initiatief om zelf een proefabonnement te nemen hierop om dingen uit te testen. Zo heb ik heel wat zaken zelfstandig aangepakt.

Een laatste belangrijke element dat ik geleerd heb, is het onderhouden van een menselijk netwerk. Binnen deze stage heb ik gemerkt dat een netwerk het werk heel wat makkelijker kan maken. Heel veel mensen bezitten al kennis en die willen ze graag delen ook. Het wiel moet met andere woorden niet opnieuw uitgevonden worden. Op basis van dit netwerk heb ik veel meer informatie kunnen verkrijgen over het systeem dat binnen de meldkamer geïmplementeerd moet worden. Zo zijn ook de eerste contacten al gelegd met de leverancier die een proof-of-concept in de meldkamer wil komen opzetten.

Aangezien mijn stage volledig online is verlopen, heb ik hier ook creatief mee moeten omspringen. Het was een stage binnen de infrastructuur. Vanuit thuis is het dan moeilijk om met de infrastructuur te werken. Vandaar is er een teamviewer opgestart waarbij ik zo via het monitoringssysteem de infrastructuur heb kunnen bekijken en zelf meer informatie over heb kunnen opzoeken. Deze heb ik dan zelf in een verslagje gegoten.

Toch lag in dit laatste onderdeel de grootste moeilijkheid van de stage. Deze is volledig online verlopen. Hierdoor ben ik zelf niet ter plekke kunnen gaan

werken. Zo heb ik heel wat collega's niet leren kennen. Het service desk gedeelte is zo ook jammer genoeg weggevallen. Anders had ik ook de aanwezige IT'ers kunnen ondersteunen in hun taken. De stage zou toch nog anders aangevoeld hebben als ik ook ter plekke aanwezig kon zijn! Bij andere problemen kon ik dan ook altijd terecht bij mijn stagementor!

Toch kijk ik over het algemeen met een goed gevoel terug op de stage! Ik heb enorm veel bijgeleerd zowel op technisch als op persoonlijk vlak. Ik ben blij met de kansen die ik heb gekregen! In het begin stond ik zelf wat onzelfzeker tegenover de zelfstandigheid en vrijheid binnen deze stage. Uiteindelijk ben ik erg blij dat ik zo uit mijn comfortzone ben moeten gaan!