

Teamleider kwaliteit

Statutair
Niveau: A
Rang: A2
Graad: Adviseur
Met standplaats: Brussel
Vacaturenummer: 1286

1	De vacature in het kort.....	2
2	Functiecontext.....	2
3	takenpakket.....	3
3.1	doel van de functie	3
3.2	Resultaatsgebieden	3
4	Profiel.....	6
4.1	Formele deelnemingsvoorwaarden	6
4.2	Competenties	7
4.3	Toelatingsvoorwaarden	8
5	Aanbod.....	9
6	Selectieprocedure.....	9
6.1	Module 1: eerste screening	9
6.2	Module 2: screening persoonsgebonden competenties	10
6.3	Module 3: functiespecifieke screening	11
6.4	Niet nodeloos hertesten	11
7	Hoe kun je solliciteren?	12
8	Vragen.....	12
9	Feedback	13
10	Reserve en geldigheid	13

1 DE VACATURE IN HET KORT

Heb je zin om een nieuw team kwaliteit op de kaart te zetten binnen het Agentschap Overheidspersoneel (Ago)? Hebben processen en het uitwerken van een kwalitatieve dienstverlening voor jou geen geheimen meer? Geeft het coachen en aansturen van medewerkers en het inzetten op een positieve, samenhangende sfeer jou energie? Dan ben jij de persoon die wij zoeken!

Als **teamleider “Kwaliteit”** leid je het huidige programma “optimalisatie dienstverlening” met een klantgerichte houding. Daarnaast zet je jouw schouders onder het transitietraject die het huidige programma omvormt tot het team “Kwaliteit”.

Je staat in voor de ontwikkeling en de uitbouw van de dienstverlening en verbeteringsprojecten die verband houden met procesoptimalisatie en kwaliteitszorg. Je stuurt de projectleiders van het programma aan en je bent het aanspreekpunt voor het directieteam. Je tracht om de mogelijke verschillende belangen uit verschillende AgO-afdelingen te overstijgen. Daarnaast probeer je een sterkere AgO-samenwerking en gemeenschappelijke visie te ontwikkelen binnen het agentschap om zo het voortdurend verbeteren van de dienstverlening en de kwaliteitszorg te garanderen.

Wil je mee jouw schouders zetten onder het transitietraject naar het team “Kwaliteit” en wil je dit team aansturen? Solliciteer dan snel voor deze functie.

2 FUNCTIECONTEXT

Ze gaat aan de slag binnen het **Agentschap Overheidspersoneel (AgO)**. AgO ondersteunt de entiteiten van de Vlaamse overheid op het vlak van personeel en organisatieontwikkeling. Ze bouwt een HR-beleid uit voor de ganse Vlaamse overheid, volgt dit op en evalueert het. Ze zorgt voor de verdere ontwikkeling van HR-professionals en sterk leiderschap binnen de Vlaamse overheid.

AgO biedt een gemeenschappelijke HR-dienstverlening aan met betrekking tot personeelsadministratie, rekrutering en selectie, sociale dienstverlening, personeelsregelgeving en opleidingen. Daarnaast zorgt zij voor tools om de HR-dienstverlening efficiënter in te richten (beheer van HR-data en HR-applicaties zoals Vlimpers). AgO ondersteunt de HR-functie in de entiteit door:

- een klankbord te bieden (ook bij andere HR-professionals uit de Vlaamse overheid)
- samen te werken in projecten
- gedeelde HR-instrumenten te ontsluiten

AgO werkt ondertussen voor meer dan 60 Vlaamse overheidsorganisaties, goed voor ruim 28500 personeelsdossiers.

- het coördineren en het opvolgen van doelstellingen-, proces- en risicomanagement en monitoring in het kader van organisatiebeheersing;
- het coördineren en uitvoeren van ondersteunende dienstverlening voor AgO op vlak van HR, financiën, informatiebeheer en ICT, communicatie, facility en overheidsopdrachten;
- het coördineren en uitvoeren van projecten rond beleid en dienstverlening;
- het coördineren van klantenrelatiemanagement en verandermanagement.

3 TAKENPAKKET

Je staat binnen het Agentschap Overheidspersoneel in voor de ontwikkeling en de uitbouw van dienstverlening en projecten die verband houden met procesoptimalisatie en/of kwaliteitszorg, teneinde ertoe bij te dragen dat de organisatie en haar medewerkers zo optimaal en efficiënt mogelijk kunnen functioneren en de organisatiedoelstellingen kunnen bereikt worden.

Zodra je op kruissnelheid bent, zal je takenpakket uit onderstaande resultaatsgebieden bestaan:

Resultaatgebieden	
Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
Analyse Analyseren van de behoeften van AgO en van huidige en toekomstige AgO-klanten met als doel een correct beeld te krijgen van de opportuniteiten en de noden.	- Informatie inwinnen en analyseren, vb. de huidige dienstverlening evalueren aan de hand van bestaande monitoringsystemen - Behoeften en opportuniteiten bespreken met het lijnmanagement en met collega's (van AgO, van huidige klantentiteiten en toekomstige klantentiteiten). - Opvolgen van ontwikkelingen en trends binnen de Vlaamse overheid die impact hebben op de dienstverlening of op de aansluiting hierop;

	- Anticiperen op problemen en knelpunten. - Op basis van de analyses, degelijk onderbouwde business case(s) opstellen met voor- en nadelen – kosten en baten van verschillende opties voor procesoptimalisatie.
Dienstverlening uitbouwen en/of optimaliseren Op basis van het beleid, de behoefteanalyse en evaluaties het definiëren, implementeren en bijsturen van de AgO dienstverlening aan klantentiteiten binnen het domein personeelsadministratie en talent met als doel de VO-klant op de best mogelijke manier te ondersteunen.	- Een AgO-methodologie voor continu verbeteren vorm geven en implementeren en de omslag maken van programma naar een structureel verankerd kwaliteitsdenken binnen de organisatie. - Verder uitwerken van een gestructureerde methodologie met betrekking tot proces-, project- en portfoliomanagement - Op punt stellen en verder ontwikkelen van de indicatoren, normen en rapportering over de dienstverlening van AgO - Verbetervoorstellen met betrekking tot de AgO-dienstverlening initiëren, uitwerken en implementeren - Verbinding zijn tussen dienstverlening, applicatie (systeemverbeteringen – ICT) en de juridische onderbouw hiervan.
Werkinstrumenten Ontwikkelen of aanpassen van concepten, systemen, processen, methoden en technieken in nauw overleg met de klant met als doel door algemeen toepasbare of maatgerichte producten, processen en diensten de gedefinieerde dienstverlening te kunnen uitvoeren.	- Methodologie voor kwaliteitsdenken omzetten in concrete instrumenten en werkmiddelen - Het lijnmanagement en de collega's in de diensten ondersteunen bij de implementatie en het gebruik hiervan; - Organiseren en faciliteren van vorming/workshops binnen en buiten de organisatie, vb. opleiding in klantvriendelijkheid, in omgaan met veranderingen, ...
Adviesverlening Zowel op vraag als proactief interne klanten adviseren vanuit het vakgebied met als doel deskundige oplossingen aan te bieden voor vraagstukken of problemen.	- Fungeren als aanspreekpunt van het team - Adviseren over toepassing en gebruik van diensten en producten - Inspelen op specifieke vragen van het management - Actief deelnemen aan werkgroepen en vergaderingen - Proactief knelpunten signaleren
Kwaliteitsborging Opvolgen, evalueren en eventueel bijsturen van de voortgang of resultaten van processen en dienstverlening met als doel een optimale kwaliteit en efficiëntie te garanderen conform de afspraken, richtlijnen en regelgeving.	- De processen maximaal afstemmen met andere processen, over afdelingen heen en met de klant in het achterhoofd; - Een succesvolle implementatie van de diverse projectresultaten in de dagelijkse werking mogelijk maken. - Implementeren van een sturing voor “continu verbeteren” en end-to-end procesdenken binnen AgO.

4 PROFIEL

4.1 FORMELE DEELNEMINGSVOORWAARDEN

Je kunt deelnemen aan de selectieprocedure als je op de uiterste inschrijvingsdatum voldoet aan ofwel de voorwaarden voor bevordering ofwel de voorwaarden voor horizontale mobiliteit:

- Voorwaarden voor **bevordering** binnen niveau.
 - Je bent een ambtenaar (op proef of vastbenoemd) binnen de diensten van de Vlaamse overheid in alle graden van de rangen A1 of je bent een contractueel personeelslid (al dan niet in proeftijd) binnen de diensten van de Vlaamse overheid én geslaagd voor een objectief wervingssysteem met algemene bekendmaking¹ en je wordt betaald in een salarisschaal in alle graden van de rangen A1.
 - Je beschikt op datum van afsluiting van de kandidaturen over 6 jaar relevante beroepservaring² met betrekking tot projectmanagement waarvan minimaal 3 jaar ervaring als projectleider en minimaal 1 jaar ervaring met het aansturen en coachen van een team.
 - Je laatste functioneringsevaluatie mag niet besloten zijn met een onvoldoende.
- voorwaarden voor **horizontale mobiliteit**:
 - Je werkt als statutair ambtenaar in dezelfde of een hogere rang dan de rang van de vacature binnen de diensten van de Vlaamse overheid
Of je bent contractueel tewerkgesteld binnen de diensten van de Vlaamse overheid in een betrekking met een salarisschaal van dezelfde rang als de rang van de vacature en met een overeenstemmende of gelijkwaardige inhoud als die van de vacante functie én geslaagd voor een objectief wervingssysteem met algemene bekendmaking³.
Of je bent contractueel tewerkgesteld in een gelijkwaardige functie (dit is een functie in dezelfde rang met een salarisschaal die overeenkomt met de salarisschaal van de graad van de vacature)

¹ Contractuele selectieprocedures werden algemeen bekend gemaakt indien ze gepubliceerd werden in het Belgisch Staatsblad en/of de website van de VDAB en/of de website van Jobpunt Vlaanderen (tussen 1 januari 2006 en 31 oktober 2014), op de website van VDAB (tussen 1 november 2014 en 31 december 2017), op de website van de VDAB en/of www.werkenvoorvlaanderen.be (vanaf 1 januari 2018). Voor de contractuele personeelsleden die vóór hun indiensttreding of overheveling geslaagd zijn voor een selectie bij een andere overheid moet de contractuele selectieprocedure vanaf 1 januari 2006 bekend gemaakt zijn op de website van Selor, de Vlaamse Vereniging van Steden en Gemeenten, de VDAB of Jobpunt Vlaanderen (VPS art. III 31).

² Enkel werkervaringen onderhevig aan het RSZ stelsel worden meegenomen bij het bepalen van de beroepservaring. Onbetaalde stages beantwoorden hier niet aan.

binnen de diensten van de Vlaamse overheid en hebt een vrijstelling⁴ voor het generieke gedeelte bij aanwerving voor de graad van de vacature (VPS art. III 22).

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

- Je beschikt op datum van afsluiting van de kandidaturen over minimaal 6 jaar beroepservaring⁵ met betrekking tot projectmanagement waarvan minimaal 3 jaar ervaring als projectleider en minimaal 1 jaar ervaring met het aansturen en coachen van een team.

Voor extra informatie over de deelnemingsvoorwaarden kun je contact opnemen met de selectieverantwoordelijke (Willem Sunaert, wilem.sunaert@vlaanderen.be en tel 0490 11 15 46).

4.2 COMPETENTIES

4.2.1 Technische competenties

- Je hebt kennis van verbeter- en verandermanagement;
- Je hebt kennis van en ervaring met proces- en projectmanagement;
- Je kan denken in termen van end-to-end processen en hebt ervaring met adviesverlening in operationele processen;

4.2.2 Pluspunten

- Je hebt ervaring met HR-dienstverlening.
- Je bent daadkrachtig: je beslist kordaat over gedurfde acties en hebt de goesting en de energie om zelf, hands-on, praktisch en pragmatisch, aan de slag te gaan met en in de processen.

4.2.3 Persoonsgebonden competenties

- **Verantwoordelijkheid nemen:** Je handelt in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie (niveau 2)
- **Samenwerken:** Je levert een bijdrage aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is (niveau 2)
- **Analyseren:** Je duidt problemen in zijn verbanden en gaat op een efficiënte wijze op zoek naar aanvullende relevante informatie (niveau 3)

⁴ Je hebt die vrijstelling behaald naar aanleiding van een selectieprocedure binnen de diensten van de Vlaamse overheid.

⁵ Enkel werkervaringen onderhevig aan het RSZ stelsel worden meegenomen bij het bepalen van de beroepservaring. Onbetaalde stages beantwoorden hier niet aan.

- **Oordeelsvorming:** Je uit meningen en je hebt zicht op de consequenties ervan, op basis van een afweging van relevante criteria (niveau 3)
- **Initiatief:** Je onderkent kansen en onderneemt of stelt uit eigen beweging acties voor (niveau 2)
- **Klantgerichtheid:** Je onderkent de wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie en je kan er adequaat op reageren (niveau 2)
- **Visie:** Je plaatst feiten in een ruime context en ontwikkelt een toekomstgericht beleid (niveau 2)
- **Coachen:** Je ondersteunt en begeleidt anderen zodat ze zich professioneel en persoonlijk kunnen ontwikkelen en de effectiviteit en efficiëntie van hun werk verhoogt (niveau 2)

Bijkomende informatie over de persoonsgebonden competenties bij de Vlaamse overheid vind je op <https://www.vlaanderen.be/nl/publicaties/detail/competentiewoordenboek-vlaamse-overheid>.

4.3 TOELATINGSVOORWAARDEN

Op de datum van overplaatsing moet je voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Je bent geslaagd voor de selectieprocedure.
- Je bent burger van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte (de EU-lidstaten + Noorwegen, IJsland en Liechtenstein) of Zwitserland.
- Je bevindt je in de administratieve toestand van dienstactiviteit.

Om toegelaten te worden tot de proeftijd in de bevorderingsbetrekking moet je voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Je voldoet aan de bovenvermelde relevante beroepsvoorwaarde en/of anciënniteitsvoorwaarde.
- Je bent geslaagd voor de selectieprocedure.
- Je bent ambtenaar buiten proeftijd of contractueel personeelslid buiten proeftijd.
- je bevindt je in dienstactiviteit.
- Je bent burger van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte (de EU-lidstaten + Noorwegen, IJsland en Liechtenstein) of Zwitserland.

Jouw talent is belangrijker dan je geslacht, gender, afkomst, leeftijd, geaardheid, handicap of chronische ziekte. Stel je kandidaat en bouw mee aan het diverse Vlaanderen van morgen.

5 AANBOD

- Je wordt overgeplaatst of bevorderd in de graad van adviseur (rang A2) met de bijbehorende salarisschaal A211 (bij 0 jaar anciënniteit).
Je aanvangssalaris is minimaal 4.226,28 euro (brutomaandsalaris, aangepast aan de huidige index), reglementaire toelagen niet inbegrepen. Op www.werkenvoorvlaanderen.be/salarissimulator kan je je nettosalaris berekenen, aangepast aan je individuele situatie. Relevante beroepservaring in de private sector of als zelfstandige kan worden erkend door de lijnmanager op basis van de functievereisten. Je behoudt ten minste de reeds gevaloriseerde ervaring uit de private sector of als zelfstandige. Als ambtenaar behoud je ook je laatst verworven administratieve anciënniteiten.
- De functie of bevorderingsbetrekking wordt opgenomen ten laatste 3 maanden na datum van de selectiebeslissing.
- Je eerste 12 maanden vormen een proefperiode met een individueel vormingsprogramma. De proeftijd is niet van toepassing indien je reeds als Vlaams ambtenaar in dezelfde of een hogere rang bent tewerkgesteld.
- Je wordt pas definitief bevorderd nadat je met goed gevolg de proeftijd hebt doorlopen (VPS art. VI 36).

Meer weten over werken bij de Vlaamse overheid?

www.werkenvoorvlaanderen.be

6 SELECTIEPROCEDURE

Door de COVID19-crisis past het Selectiecentrum momenteel haar werkwijze aan en worden sollicitatieprocedures digitaal uitgevoerd of uitgesteld. Als de maatregelen voor de inperking van het coronavirus nog van kracht zullen zijn, is het mogelijk dat de timing van deze sollicitatieprocedure wordt aangepast, of dat er meer digitaal gescreend wordt. Uiteraard brengen we jou in dat geval steeds tijdig op de hoogte.

6.1 MODULE 1: EERSTE SCREENING

6.1.1. CV-screening op basis van formele deelnemingsvoorwaarden

Aan de hand van het door jou ingevulde sollicitatieformulier gaan we na of je al dan niet aan de formele deelnemingsvoorwaarden vermeld in hoofdstuk 4.1. voldoet.

Enkel de kandidaten die aan deze voorwaarden voldoen, kunnen deelnemen aan het vervolg van de selectieprocedure.

////////////////////////////////////

cv-screening vindt plaats in de **week** van **15 juni 2020** (datum onder voorbehoud).

1.2. Voorselectie op basis van computergestuurde testen

oor middel van computergestuurde testen beoordeelt een selectieverantwoordelijke je kandidatuur op
lgende criteria:

- eerste toetsing van jouw redeneervermogen en managementcompetenties (via respectievelijk een abstracte redeneertest en een postbakoefening).

kunt de computergestuurde testen online invullen **tussen 17 juni en 23 juni 2020** (datum onder
orbehoud).

De voorselectie is eliminerend. Alleen wie op de abstracte redeneertest minstens rendementscore 4 haalt én voor de postbakoefening op alle hoofdindicatoren minstens score 3 behaalt, met uitzondering van één score die lager mag liggen, kan deelnemen aan de volgende module. De 6 hoogst scorende kandidaten op het geheel van de testen, die aan de minimum scores voldoen, worden uitgenodigd voor de volgende module. Bij gelijkheid van scores kunnen dat er meer zijn. Als één van de 6 hoogst scorende kandidaten zijn of haar kandidatuur intrekt tijdens deze voorselectie, kan de volgende best scorende kandidaat alsnog uitgenodigd worden om deel te nemen.

5.2 MODULE 2: SCREENING PERSOONSGEBONDEN COMPETENTIES

or middel van een assessment center met persoonlijkheidsvragenlijst worden volgende competenties
vraagd:

- Verantwoordelijkheid nemen
- Samenwerken
- Analyseren
- Oordeelsvorming
- Klantgerichtheid
- Visie

n of meerdere consultants van een extern selectiekantoor nemen deze screening af.

De module is eliminerend. Je kandidatuur krijgt een positieve of negatieve beoordeling bij het geheel van de beoordeelde competenties. Enkel wie een positieve beoordeling krijgt, gaat door naar de volgende module.

De module vindt plaats op locatie van het assessment center kantoor (of digitaal) in de **week van 29 juni, 6 juli of 13 juli 2020** (datum onder voorbehoud).

6.3 MODULE 3: FUNCTIESPECIFIEKE SCREENING

Op basis van een jurygesprek met case beoordelen afgevaardigde(n) van de wervende entiteit en een selectieverantwoordelijke volgende criteria:

- Je motivatie
- Je visie op en inzicht in de functie
- Je technische competenties
- 2 bijkomende persoonsgebonden competenties: coachen en initiatief (reeds gemeten in het assessment center)
- Je inzetbaarheid in de functie en de organisatie

Deze module is eliminerend en vindt plaats in Brussel (of digitaal via Microsoft Teams) op donderdag **30 juli** (datum onder voorbehoud).

Op basis van het verkregen totaalbeeld (bij de resultaten van module 2 en 3) word je 'geslaagd' of 'niet geslaagd' bevonden in de selectieprocedure voor de functie. De lijnmanager beslist wie in aanmerking komt voor een concrete vacature.

Wie slaagt, wordt opgenomen in een wervingsreserve.

De Vlaamse overheid wil de samenleving waarvoor zij zich inzet zo goed mogelijk weerspiegelen. Je wordt geselecteerd op basis van je kwaliteiten en vaardigheden, ongeacht je geslacht, gender, afkomst, leeftijd of handicap. Als je een handicap hebt, laat ons dat vooraf weten. De Vlaamse overheid voorziet redelijke aanpassingen voor personen met een handicap tijdens de selectieprocedure. Heb je bepaalde aanpassingen nodig om deel te kunnen nemen aan een selectie? Neem dan zo vroeg mogelijk in de procedure contact op met de contactpersoon vermeld in de vacature.

In het kader van redelijke aanpassingen kan afgeweken worden van de voorziene testen in het selectiereglement.

6.4 NIET NODELOOS HERTESTEN

Nam je na 1 december 2014 al deel aan een selectieprocedure bij de diensten van de Vlaamse overheid en werd je toen positief beoordeeld op gelijkaardige competenties, dan kan dit aanleiding geven tot toepassing van het principe 'niet nodeloos hertesten' in deze procedure. Dat betekent dat eerdere testresultaten hergebruikt kunnen worden. Het is echter de selector die in overleg met de lijnmanager daarover beslist. Voeg bij je sollicitatie de stavende documenten toe, d.w.z. een rapport van de eerder afgelegde testen.

7 HOE KUN JE SOLLICITEREN?

Solliciteer **ten laatste op 11 juni 2020** via het online formulier op www.werkenvoorvlaanderen.be.
Je sollicitatie moet in het Nederlands gebeuren om geldig te zijn en beoordeeld te kunnen worden.

Behaalde je je diploma **na 2002** in een Vlaamse onderwijsinstelling, dan kijkt de selectieverantwoordelijke je diploma in de LED-databank na.

Behaalde je **voor 2002** je diploma of solliciteer je op basis van een toegangsbewijs, voeg dan bij je sollicitatie een kopie.

Kan je niet online solliciteren? Vraag dan een sollicitatieformulier op via werkenvoor@vlaanderen.be of telefonisch op T 02 553 01 08. Je stuurt het ingevulde sollicitatieformulier dan via mail naar werkenvoor@vlaanderen.be of per post naar: Agentschap Overheidspersoneel - Selectiecentrum, Havenlaan 88 bus 42, 1000 Brussel.

Je kandidatuur wordt alleen in aanmerking genomen als je het online sollicitatieformulier ten laatste op de uiterste sollicitatiedatum hebt ingediend (zo nodig met een kopie van je diploma/toegangsbewijs/attest). Voor papieren sollicitaties geldt de datum van de poststempel als bewijs.

8 VRAGEN

Als je bijkomende uitleg over de **functie-inhoud** wil, kun je contact opnemen met:

Kris Verhasselt
Coördinator Overkoepelende en Ondersteunende Diensten
kris.verhasselt@vlaanderen.be
tel 0499 54 27 36

Als je bijkomende uitleg over de **selectieprocedure en deelnemingsvoorwaarden** wil, kun je contact opnemen met:

Willem Sunaert
selectieverantwoordelijke
willem.sunaert@vlaanderen.be
tel.: 0490 11 15 46

Als je bijkomende uitleg over de **arbeidsvoorwaarden** wil, kun je terecht op www.werkenvoorvlaanderen.be

////////////////////////////////////

9 FEEDBACK

Wij verwachten dat deze procedure kan worden afgerond tegen begin augustus 2020.

Na kennisgeving van je resultaat kun je feedback vragen. Je kunt daarvoor een mail sturen naar willem.sunaert@vlaanderen.be met vermelding van het vacaturenummer 1286.

10 RESERVE EN GELDIGHEID

Er wordt naar aanleiding van deze selectie een wervingsreserve (zonder rangschikking) aangelegd voor de functie van teamleider kwaliteit bij Ago, die bestaat uit de lijst van geslaagden.

Deze reserve heeft een geldigheidsduur van 1 jaar en gaat in vanaf de datum van het proces-verbaal van de selectieprocedure. De wervende entiteit kan je gedurende deze periode voorstellen om in dienst te komen als teamleider kwaliteit. Desgewenst kan de lijnmanager beslissen om de geldigheidsduur van deze reserve te verlengen.

De wervende entiteit kan optioneel beslissen om kandidaten uit de wervingsreserve uit te nodigen voor een bijkomend gesprek waarin motivatie, wederzijdse verwachtingen en de inzetbaarheid in de functie aan bod kunnen komen.

Deze werfreserve kan ook gebruikt worden om vacatures als teamleider kwaliteit op andere standplaatsen in te vullen.

Als je in eerste instantie een aanbod accepteert, maar nadien je mening herziet en niet in dienst komt, verlies je je plaats in de reserve. Het is evident dat eenmaal je in dienst treedt, je niet langer tot de reserve behoort.