

//

Departement Welzijn Volksgezondheid en Gezin

zoekt een

**dossierbehandelaar overheidsopdrachten
/klachtenbehandeling**

contractueel
Niveau: B1
Graad: deskundige
Met standplaats: Brussel
Vacaturenummer: REQ1216

//

1 DE VACATURE IN HET KORT

Het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin heeft momenteel 1 vacature voor de functie van dossierbehandelaar overheidsopdrachten en klachtenbehandeling bij de afdeling Beleidsinformatie, Communicatie en Kennis (BICK).

2 FUNCTIECONTEXT

Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin is een entiteit van de Vlaamse overheid. We hebben een brede waaier aan opdrachten, we doen onder meer:

- het voorbereiden, monitoren en opvolgen van beleidsinitiatieven;
- het erkennen, subsidiëren en inspecteren van zorgvoorzieningen;
- het informeren, opvolgen en begeleiden van daders en slachtoffers in opdracht van de gerechtelijke en/of administratieve overheden;
- het aanbieden van ondersteunende diensten (IT, financieel, logistiek, personeel,...) aan onze personeelsleden.

We doen nog zoveel meer, maar bij alles wat we doen, staat onze missie centraal: **"Het Departement WVG bouwt mee aan zorgzaam samenleven"**.

Samen met de agentschappen Zorg en Gezondheid, Opgroeien, (vroegere Kind & Gezin en Jongerenwelzijn), Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, OPZ(C) Geel en Rekem en het Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid vormen we het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin binnen de Vlaamse overheid.

De afdeling Beleidsinformatie, Communicatie en Kennis:

- bouwt het informatiebeleid uit voor het departement ten einde beleidsvoorbereiding, -uitvoering, -opvolging en -evaluatie te optimaliseren;
- staat in voor de advisering en uitvoering van de digitalisering en ICT-instrumenten voor het departement, en coördineert de ICT-basisuitrusting voor het departement;
- bouwt de beleidsmonitoring verder uit ten einde de managementaccounting van het departement te concretiseren en de relevante indicatoren ter beschikking te stellen;
- coördineert het wetenschappelijk onderzoek als instrument van beleidsevaluatie voor het beleidsdomein;
- bouwt het communicatiebeleid van het departement uit en ondersteunt de afdelingen bij hun communicatie;
- coördineert het magazine [Weliswaar](#) (op papier en online);
- biedt de [sociale kaart](#) aan als instrument om het aanbod van zorgvoorzieningen en zorgverstrekkers op een gerichte manier te vinden;
- stelt documentaire informatie binnen het beleidsdomein ter beschikking via online diensten en een bibliotheek;
- coördineert de klachtenbehandeling voor het Departement WVG en is aanspreekpunt voor de gecoördineerde rapportering van het beleidsdomein WVG;
- verzorgt het secretariaat van de Beleidsraad WVG;
- staat in voor de implementatie van de principes van de veilige gegevensdeling in WVG.

De afdeling bestaat uit 5 teams:

- Het **team Beleidsmonitoring** focust zich vooral op het ontsluiten van informatie en extraheren van kennis, voor de opvolging, monitoring en ondersteuning van het beleidsdomein WVG. Dit gebeurt in samenwerking met interne en externe partners door het omvormen, integreren, koppelen en modelleren van data.
- Het **team Kennis** werkt proactief mee aan de ontwikkeling, uitvoering, opvolging, evaluatie en bijsturing van het beleid van de Vlaamse overheid binnen het beleidsdomein WVG. Dit doen we samen met de verschillende afdelingen van het departement, de agentschappen en in dialoog met de partners op het terrein.
- Het **team Informatie** verleent advies en werkt voorstellen uit over de uitbouw van een geïntegreerd informatiebeleid om de beleidsvoorbereiding, -opvolging, -uitvoering en -evaluatie te optimaliseren. Daarnaast ontwikkelt en beheert het team de ICT-instrumenten om de uitvoering van het informatiebeleid door de agentschappen en het werkveld te faciliteren. Tot slot coördineert het team de ICT-basisuitrusting voor het ministerie WVG, de uitvoering van de raamovereenkomst met deze dienstverlener en het Facilitair Bedrijf.
 - Het subteam Sociale Kaart staat in voor het beheer van de sociale kaart.
- Het **team Communicatie** ontwikkelt onder meer communicatiestrategie, websites, nieuwsbrieven.

<p>Informatiebeheer</p> <p>Verzorgen en ontsluiten van een klassement met als doel zichzelf en anderen in staat te stellen snel de gevraagde informatie terug te vinden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Registreren van, aanmaken en beheren van bestanden (in O 365) voor dossieropvolging en rapportage; - Mee beheren van de generieke mailboxen van klachten en overheidsopdrachten, 'teams' voor klachtenbehandelaars,...; - Mee beheren van de ontvangst van klachten/verzenden van antwoordberichten voor het departement via de generieke klachtenmailbox.
<p>Dossierbehandeling ondersteunen</p> <p>Dossiers helpen opmaken, administratief verwerken en aan de verantwoordelijke bezorgen met als doel bij te dragen tot een correcte en volledige afhandeling van een dossier.</p> <p><i>Context:</i> <i>Conform procedures, wetgeving en regelgeving</i></p>	<p>Voor klachten of vragen tot openbaarmaking van informatie (openbaarheid van bestuur)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verzamelen van informatie en gegevens via bevraging (telefonisch, via mail, ...) en/of eigen onderzoek van klachten en openbaarheid van bestuur; - Klachtenfiche opstellen en verder aanvullen n.a.v. het verdere verloop van het onderzoek; - Collega's klachtenbehandelaar ondersteunen bij de klachtenbehandeling en de administratieve afhandeling; - De klachtencoördinator bijstaan in het managen van de klachten en openbaarheid van bestuur. <p>Overheidsopdrachten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deskundige administratieve ondersteuning bij de voorbereiding, de gunning, de uitvoering en de nazorg van elke overheidsopdracht (werken, leveringen of diensten), in nauw overleg met de contractbeheerder(s); - Bewaken dat het aankoopproces volgens de wettelijke voorschriften en interne afspraken verloopt; - Registreren van relevante gegevens in e-Delta in functie van periodieke rapporteringsmomenten in de vereenvoudigde versie van e-Delta; - Administratief opvolgen van dossiers: opvolgen van timing, tijdig versturen van documenten,...; - Periodiek en op vraag opstellen en aanvullen van processen-verbaal, vorderingsstaten, dossiers.

1. Je hebt een gedrag dat in overeenstemming is met de eisen van de beoogde betrekking;
2. Je geniet de burgerlijke en politieke rechten;
3. Je bent geslaagd voor de selectieprocedure.

Opgelet: Op datum van indiensttreding mag er geen familielid in de eerste en/of tweede graad werkzaam zijn in de afdeling waarvoor je kandideert.

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

5 AANBOD

- Je krijgt een **contract van onbepaalde duur**.
- Je komt terecht in een open en wendbare organisatie die daadkrachtig anticipeert op de evoluties en behoeften in de samenleving, samen met alle belanghebbenden werk je mee aan een duurzame dienstverlening in vertrouwen en vanuit het algemeen belang.
- Je krijgt ruime mogelijkheden wat vorming, bijscholing en ondersteuning met moderne ICT-middelen betreft.
- Je werkdruk kan hoog zijn, maar er worden ernstige inspanningen geleverd om het werk zo optimaal mogelijk te combineren met de privésituatie: zo bieden wij je 35 dagen vakantie per jaar aan, bovendien heb je ook vakantie tussen Kerstmis en Nieuwjaar. Tijdens de schoolvakanties is er in de hoofdkantoren (Brussel, Antwerpen, Mechelen, Hasselt, Leuven, Gent, Aalst en Brugge) een professionele opvang voor kinderen tussen 3 en 13 jaar.
- Geen fan van files? Bij de Vlaamse overheid kan je rekenen op gratis openbaar vervoer van en naar je werk of een fietsvergoeding voor je woon-werkverkeer. Je kan ook één of 2 dagen van thuis of een satellietkantoor werken bij de meeste functies.
- Je kan je gratis aansluiten bij de [hospitalisatieverzekering](#) die door de werkgever voorzien wordt. Ook de leden van je gezin kunnen aan een voordelig tarief aansluiten.
- Je hebt recht op een aanvullend pensioen, ook wel 'tweede pijler' genoemd, volledig betaald door de werkgever. Je hoeft dus zelf niets bij te dragen.
- Je ontvangt maaltijdcheques van 7 euro per gewerkte dag, 5,91 euro wordt door de werkgever betaald, 1,09 euro door de werknemer, via een maandelijkse inhouding op het nettoloon.
- Je wordt verloond in de salarisschaal die gekoppeld is aan de graad van deskundige (rang B1). Relevante beroepservaring in de private sector of als zelfstandige kan worden erkend door de lijnmanager op basis van de functievereisten. Op www.werkenvoorvlaanderen.be/salarissimulator kun je je nettosalaris berekenen, aangepast aan je individuele situatie.
- Je eerste 9 maanden vormen een inwerkperiode.
- Als je solliciteert via horizontale mobiliteit, moet je de functie ten laatste drie maanden na datum van de selectiebeslissing opnemen

- Verantwoordelijkheid nemen - niveau 1
- Samenwerken - niveau 1
- Initiatief - niveau 1
- Klantgerichtheid - niveau 1
- Plannen & organiseren - niveau 2
- Zorgvuldigheid - niveau 2

E en of meerdere selectieverantwoordelijke(n) van de wervende entiteit nemen deze screening af.

Je kunt de persoonlijkheidsvragenlijst en computergestuurde testen online invullen tussen 14 mei 2020 en 25 mei 2020. Deze testen zijn adviserend.

Het competentiegericht interview vindt samen met module 3 plaats in Brussel in de week van 25 mei 2020 en 1 juni 2020 (datum onder voorbehoud en in functie van de coronacrisis).

6.3. MODULE 3: FUNCTIESPECIFIEKE SCREENING MET CASUS

Op basis van een jurygesprek met case beoordelen afgevaardigden van de wervende entiteit en een selectieverantwoordelijke volgende criteria:

- Je visie op en inzicht in de functie
- Je motivatie en verwachtingen
- Je technische competenties
- Je inzetbaarheid in de functie en de organisatie

Deze module is eliminerend en vindt samen met module 2 plaats in Brussel op in de week van 25 mei 2020 en 1 juni 2020 (datum onder voorbehoud en in functie van de coronacrisis).

Op basis van het verkregen totaalbeeld (bij de resultaten van module 2 en 3) word je ‘geslaagd’ of ‘niet geslaagd’ bevonden voor de functie.

Wie geslaagd wordt bevonden, wordt gerangschikt in volgorde van geschiktheid en 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?

//

Sandra Schokkaert
Teamverantwoordelijke Team Ondersteuning en Klachten
sandra.schokkaert@vlaanderen.be
T 0494 46 46 04

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

Kaatje Verloes
Selectieverantwoordelijke
kaatje.verloes@vlaanderen.be
T 0479 75 05 01

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 eind mei 2020.

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

10 RESERVE EN GELDIGHEID

Er wordt naar aanleiding van deze selectie een wervingsreserve aangelegd die bestaat uit de lijst van **geslaagden met rangschikking**. De hoogst gerangschikte kandidaat krijgt als eerste de kans om in te gaan op concrete vacatures die zullen worden aangeboden.

Je kan slechts één keer een concreet aanbod weigeren. Vanaf een tweede weigering word je van de werflijst geschrapt.

Deze reserve heeft een **geldigheidsduur van 1 jaar** en gaat in vanaf de datum van het proces-verbaal van de selectieprocedure. De afdeling kan je gedurende deze periode voorstellen om in dienst te komen als dossierbehandelaar overheidsopdrachten/klachtenbehandeling. Desgewenst kan de lijnmanager beslissen om de geldigheidsduur van deze reserve te verlengen.

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 je eenmaal in dienst in de functie niet langer tot de reserve behoort.

Deze werfreserve kan tevens worden geraadpleegd voor het invullen van vacatures met een contract van bepaalde duur voor de functie van dossierbehandelaar overheidsopdrachten/klachtenbehandeling bij de afdeling BICK. Wie in dienst komt met een contract van bepaalde duur, blijft evenwel zijn plaats in de reserve behouden.

Als je als student deelnam aan de selectie, moet je ons binnen de 4 maanden na de uiterste inschrijvingsdatum het bewijs van het vereiste diploma bezorgen, anders verlies je je plaats in de werfreserve.

