



- Een doorgedreven kennis en expertise over alle aspecten van de dienstverlening op te bouwen én (pro)actief te delen doorheen de volledige Vlaamse overheid
- Te fungeren als eerste aanspreekpunt voor advies en ondersteuning van de 6 Facility Managers en hun lokale teams, met betrekking tot alle aspecten van de dienstverlening en de interne werking inzake de uitbating van gebouwen

## 2.2 RESULTAATSGBIEDEN

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

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
<p><b>Behoefteanalyse</b></p> <p>Analyseren van de behoeften van de organisatie en interne klanten teneinde een correct beeld te krijgen van de opportuniteiten en de noden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een gestructureerd proces voor een sterk productmanagement opzetten, opvolgen en bijsturen, met garanties op inspraak van alle belanghebbenden</li> <li>- Organiseren of actief bijwonen van klantenfora m.b.t. de dienstverlening</li> <li>- Continu verzamelen, beheren en analyseren van alle feedback, suggesties, vragen, ideeën, voorstellen, ... van alle belanghebbenden (facilipunt, klantenbeheerders, FM's, beleidsmedewerkers, directie, ...)</li> <li>- ...</li> </ul>
<p><b>Dienstverlening uitbouwen</b></p> <p>Op basis van het beleid en de behoefteanalyse definiëren, implementeren en bijsturen van de dienstverlening binnen het functionele domein teneinde de interne klant en de organisatie op de best mogelijke manier te ondersteunen.</p> <p><i>Context: in overleg en in samenwerking met het lijnmanagement.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Duidelijk in kaart brengen, documenteren en actueel houden van alle informatie met betrekking tot de dienstverlening (beleidskeuzes, aanbod, voorwaarden, processen en werkinstructies, afsprakenboek, kwaliteitsnormen en -standaarden, doelstellingen, indicatoren en kengetallen, vaak gestelde vragen, scripts voor facilipunt (servicedesk), communicatie op intranet en extranet, brochures, ...)</li> <li>- Vanuit de verworven kennis en expertise ideeën en suggesties aanreiken voor nieuwe of aangepaste dienstverlening (verbetervoorstellen)</li> <li>- Zowel de eigen als de van anderen ontvangen suggesties en voorstellen uitwerken tot concrete en degelijk onderbouwde business cases (met opties, alternatieve keuzes, voor- en nadelen van elke optie, impact op de werking, financiële impact, prognoses, randvoorwaarden, risico's, ...)</li> <li>- Toetsen van de voorstellen/business cases bij diverse betrokken actoren en waar nodig bijsturen op basis van hun feedback</li> <li>- Uitgewerkte (en eventueel bijgestuurde) voorstellen en business cases voorleggen en verdedigen op desbetreffende beslissingsfora (directieoverleg, voorzitterscollege, ... )</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Overleg organiseren met andere interne teams, o.a. team communicatie, teneinde de communicatie over onze dienstverlening te verbeteren</li> <li>- ...</li> </ul>
<p><b>Projectdeelname</b></p> <p>Leiden of deelnemen aan (deel)projecten teneinde bij te dragen aan de realisatie van de afgesproken projectdoelstellingen.</p> <p><i>Context: m.b.t. het eigen functionele domein.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concreet projectplan uitwerken voor de efficiënte en effectieve implementatie van goedgekeurde nieuwe of aangepaste dienstverlening (stappenplan, timing, projectteam, rollen en taken in het project, communicatieplan, ...)</li> <li>- Toetsen van uitgewerkt projectplan bij diverse betrokken actoren en waar nodig bijsturen op basis van hun feedback</li> <li>- Uitgewerkt (en eventueel bijgestuurd) projectplan voorleggen en verdedigen op beslissings fora (stafvergadering, directieoverleg, voorzitterscollege, ...)</li> <li>- Coördineren en opvolgen van projecten voor de implementatie van de nieuwe of aangepaste dienstverlening, met geregelde rapportering naar alle stakeholders (AH/directie, FM's, gebouwcoördinatoren, klantenbeheerders, facilipunt, klanten, team communicatie, ...)</li> <li>- Plannen en coördineren van een evaluatie van de nieuwe of gewijzigde dienstverlening, in samenspraak met de diverse betrokken stakeholders</li> <li>- ...</li> </ul>
<p><b>Kennis mbt het vakgebied</b></p> <p>Actief bijhouden en uitwisselen van kennis en ervaring m.b.t. het vakgebied teneinde de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grondige kennis en expertise van de facilitaire markt en de inhoudelijke materie van facilitaire dienstverlening vergaren (beurzen, bedrijfsbezoeken, leveranciers, vakliteratuur, andere organisaties, best practices, benchmarking, trends, evoluties, opportunititeiten, ...)</li> <li>- Deze verworven kennis gestructureerd bijhouden, documenteren en beheren</li> <li>- Deze verworven kennis zowel proactief als op vraag ontsluiten naar collega's, klanten en alle andere belanghebbenden</li> <li>- ...</li> </ul>
<p><b>Beleidsvoorbereiding</b></p> <p>Vanuit ervaring mee bepalen van het beleid binnen het functioneel domein teneinde het beleid te doen aansluiten op de noden van de organisatie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adviseren van het teamhoofd bij de opmaak en opvolging van beleids- en organisatiedoelstellingen en bij de vertaling van (beleids)beslissingen naar de impact op de dienstverlening</li> <li>- ...</li> </ul>
<p><b>Optimalisatie van de dienstverlening</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Op een gestructureerde manier de kwaliteit van de dienstverlening nagaan</li> </ul>



- 1) Je hebt minimaal een bachelordiploma (bij voorkeur in facilitair management) of een ander diploma of getuigschrift dat toegang geeft tot niveau B binnen de Vlaamse overheid. De volledige lijst vind je hier: <https://overheid.vlaanderen.be/Bijlage02>.

Je kunt ook deelnemen aan de selectie indien je binnenkort afstudeert en in juli 2018 het gevraagde diploma behaalt. Je kunt de functie echter alleen opnemen als je op het moment van de indiensttreding je diploma effectief behaald hebt.

Als je je diploma buiten de Benelux behaalde, moet je bij aanwerving een attest van de Vlaamse overheid kunnen voorleggen waaruit blijkt dat je diploma gelijkwaardig verklaard is met het vereiste niveau. Je kunt dit aanvragen bij NARIC-Vlaanderen: <http://naricvlaanderen.be/>

Als je het vereiste diploma in een andere taal dan het Nederlands hebt behaald, moet je bij aanwerving aantonen dat je geslaagd bent voor een taalexamen "artikel 7" bij Selor ([www.selor.be](http://www.selor.be)).

Je kunt deelnemen via horizontale mobiliteit als je op de uiterste inschrijvingsdatum voldoet aan de volgende voorwaarde: Je bent contractueel tewerkgesteld binnen de diensten van de Vlaamse overheid in een betrekking met een salarisschaal of geldelijke loopbaan die overeenstemt met dezelfde of een hogere rang als deze van de vacante functie.

Voor extra informatie over de deelnemingsvoorwaarden kun je contact opnemen met de selectieverantwoordelijke (Alexander Hameeuw, [alexander.hameeuw@kb.vlaanderen.be](mailto:alexander.hameeuw@kb.vlaanderen.be), tel. 0491 96 88 05).

## 4.2 COMPETENTIES

### 4.2.1 Technische competenties

- Een opleiding in facilitair management en/of ervaring in facilitair management is een troef;
- Je hebt affiniteit met diverse aspecten van facilitair management
- Je hebt een degelijke kennis van Facilitaire Management Informatie Systemen (FMIS) of je bent bereid deze kennis snel te verwerven;
- Je hebt een grondige kennis van de gangbare softwarepakketten: Outlook, Word, Excel, Sharepoint, enz.

### 4.2.2 Persoonsgebonden competenties

- **Verantwoordelijkheid nemen:** Je handelt in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie (niveau 2)
- **Communiceren:** Je brengt informatie en ideeën schriftelijk en/of mondeling begrijpelijk over (niveau 2)



- 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 , 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 14 jaar.
- Je woon-werkverkeer met het openbaar vervoer en/of fiets en je hospitalisatieverzekering worden vergoed door je werkgever.
- Alle personeelsleden ontvangen 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 verloon in de salarisschaal die gekoppeld is aan de graad van Deskundige (rang B1, salarisschaal B111). Relevante beroepservaring in de private sector of als zelfstandige kan worden erkend door de lijnmanager op basis van de functievereisten. Je aanvangssalaris is minimaal 2326,03 euro (brutomaandsalaris, aangepast aan de huidige index), reglementaire toelagen niet inbegrepen. Op [www.werkenvoorvlaanderen.be/salarissimulator](http://www.werkenvoorvlaanderen.be/salarissimulator) kun je je nettosalair berekenen, aangepast aan je individuele situatie.
- Je eerste 4 maanden vormen een inwerkperiode.
- Als je solliciteert via horizontale mobiliteit, moet je de functie ten laatste drie maanden na datum van de selectiebeslissing opnemen
- Deze selectieprocedure verloopt via een objectief wervingsstelsel. Het slagen ervoor kan later toegang geven tot het meedingen naar een statutaire bevorderingsfunctie of naar een statutaire functie via de horizontale mobiliteit.

**Meer weten over werken bij de Vlaamse overheid?**

[www.werkenvoorvlaanderen.be](http://www.werkenvoorvlaanderen.be)

## 6 SELECTIEPROCEDURE

### 6.1 CV-SCREENING EN VOORSELECTIE

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

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

De cv-screening vindt plaats in de week van 22/05/2018.

Na de CV-screening vindt een voorselectie plaats. In de voorselectie worden volgende punten beoordeeld:

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





## 6.3 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 nodeeloos 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?

Heb je interesse in deze functie? Solliciteer ten laatste op **11 mei 2018**.

Je stuurt het ingevuld sollicitatieformulier, samen met een kopie van je diploma:

- bij voorkeur via mail naar [werkenvoor@vlaanderen.be](mailto:werkenvoor@vlaanderen.be). Vermeld in het onderwerp van je mail of brief de vacaturetitel en het vacaturenummer.
- of per post naar: Agentschap Overheidspersoneel - Selectiecentrum, Havenlaan 88 bus 42, 1000 Brussel

Ben je student, bezorg ons dan in de plaats van een kopie van het diploma een attest dat vermeldt dat je student bent en je ten laatste 1 juli 2018 het gevraagde diploma kan behalen.

Je kandidatuur wordt alleen in aanmerking genomen als:

- je het sollicitatieformulier gebruikt
- je een kopie van het vereiste diploma toevoegt
- je je kandidatuur uiterlijk op **11 mei 2018** naar ons stuurt (de datum van de poststempel of de datum van de verzending van de mail geldt daarvoor als bewijs).

Het sollicitatieformulier kun je terugvinden bij deze vacature op [www.werkenvoorvlaanderen.be](http://www.werkenvoorvlaanderen.be)

Als je geen pc hebt, kun je het sollicitatieformulier ook opvragen bij Kathy Tas, tel. 02 553 01 08.

## 8 VRAGEN

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

Jerre Muylaert  
Teamhoofd Productmanagement  
[Jerre.muylaert@bz.vlaanderen.be](mailto:Jerre.muylaert@bz.vlaanderen.be)  
Tel. 0496 23 70 57



van 1 augustus 2018 het bewijs van het vereiste diploma of getuigschrift bezorgen aan [werkenvoor@vlaanderen.be](mailto:werkenvoor@vlaanderen.be). Anders verlies je je plaats in de werfreserve. Het is evident dat je eenmaal in dienst niet langer tot de reserve behoort.

