



**Opgroeien**  
**zoekt**  
**Klachtendeskundige**  
**Jeugdhulp**

- Graad: Deskundige
- Rang: B1
- De Vlaamse overheid zet maximaal in op hybride werken. Afhankelijk van je agenda en in overleg met je collega's werk je op kantoor in Brussel, thuis of op een andere locatie.
- Vacaturenummer: req17616
- Je kunt solliciteren tot en met: 7 maart 2025<sup>1</sup>



## JE TAKENPAKKET

Wil jij een verschil maken voor kinderen, jongeren en gezinnen? Heb je een talent voor luisteren, analyseren en bemiddelen? Dan ben jij misschien de klachtendeskundige Jeugdhulp die wij zoeken!

### Over Opgroeipunt

Opgroeipunt is het centrale meldpunt van **Opgroeien**, waar jongeren, ouders en zorgverleners terecht kunnen om een melding te delen over onze diensten en de organisaties die Opgroeien subsidieert en erkent.

### Jouw rol als klachtendeskundige

Als klachtendeskundige ben jij een cruciale schakel in het verwerken en opvolgen van klachten en meldingen. Je zorgt ervoor dat signalen correct worden behandeld en speelt een actieve rol in het verbeteren van de dienstverlening binnen de verschillende sectoren waarin Opgroeien actief is.

### Wat ga je doen?

- Je behandelt klachten over de dienstverlening van Opgroeien en de organisaties die Opgroeien subsidieert en erkent.
- Je biedt ondersteuning aan medewerkers bij de behandeling en het opvolgen van klachten.
- Je adviseert en begeleidt klanten met betrekking tot de klachten en biedt een passend antwoord of voorstel op de situatie.
- Je informeert klachtindieners en/of verwijst hen door naar de juiste dienstverlening.
- Je geeft uitleg rond procedures, dienstverlening,...
- Je handelt klachten en meldingen af en staat in voor de terugkoppeling aan de verschillende betrokken actoren.
- Je registreert en analyseert klachten in het klachtenregistratiesysteem.
- Je rapporteert en draagt bij aan kwaliteitsverbeteringen binnen de eigen dienstverlening.

### Wat breng jij mee?

<sup>1</sup> Solliciteren kan via onze vacaturewebsite [Werken voor Vlaanderen](https://werkenvoorvlaanderen.be). Kun je niet online solliciteren? Vraag dan een sollicitatieformulier op via [werkenvoor@vlaanderen.be](mailto:werkenvoor@vlaanderen.be) of 02 553 01 08.

- Sterke communicatieve en empathische vaardigheden, waarbij je je betrokken toont naar de melder toe
- Kennis van het jeugdhulplandschap
- Vertrouwd met administratieve opvolging en rapportering
- Zin voor discretie en een professionele houding

Wil je graag nog meer details over de job van klachtensdeskundige Jeugdhulp? Lees dan verder via [deze link](#). Download dit document (en dit selectiereglement) en hou het bij.

## DEELNEMINGSVOORWAARDEN

### WERK JE NOG NIET BIJ DE VLAAMSE OVERHEID?

Hieronder lees je aan welke voorwaarden je moet voldoen op 7 maart 2025.

1) Je hebt een bachelordiploma<sup>2</sup>.

Als je het gevraagde diploma niet hebt, kun je toch deelnemen onder bepaalde voorwaarden:

- Ofwel heb je op het moment van jouw sollicitatie al een geldig toegangsbewijs van de VDAB voor deze functie;
- Ofwel heb je op het moment van jouw sollicitatie al een ervaringsbewijs voor deze functie;
- Ofwel heb je op het moment van jouw sollicitatie al een bewijs van [beroepskwalificatie](#) dat overeenstemt met het niveau van de vacature.

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

Behaalde je het vereiste diploma niet in het Nederlands? Toon dan bij je aanwerving aan dat je geslaagd bent voor een taalexamen "artikel 7" bij [www.werkenvoor.be](http://www.werkenvoor.be).

2) Je hebt minstens 2 jaar beroepservaring<sup>3</sup> waarin je kennis over het Jeugdhulplandschap hebt opgebouwd, hieronder begrijpen we kennis/ervaring over de werking van:

- a. ondersteuningscentra jeugdzorg
- b. sociale dienst jeugdrechtbank
- c. gemeenschapsinstellingen
- d. intersectorale toegangspoort
- e. private voorzieningen erkend en gesubsidieerd door Opgroeien (pleegzorg, voorzieningen Bijzonder Jeugdbijstand, CKG,...)
- f. Jeugdhulptrajecten

<sup>2</sup> Of een ander diploma of getuigschrift dat toegang geeft tot het niveau B binnen de Vlaamse overheid (de volledige lijst vind je hier: <https://overheid.vlaanderen.be/Bijlage02>).

<sup>3</sup> Enkel betaalde werkervaringen tellen mee (bv. ook studentenjobs). Onbetaalde stages vallen hier niet onder.

Je kunt deelnemen via **externe mobiliteit**<sup>4</sup> als je als contractueel of vastbenoemd personeelslid (buiten proeftijd) bij een externe overheid werkt in een functie van hetzelfde niveau als deze vacature. Onder externe overheid wordt begrepen:

- Federale overheid;
- Diensten van andere gemeenschappen en gewesten;
- Entiteiten en raden die niet behoren tot de Diensten van de Vlaamse overheid (zoals VRT, Vlaams Parlement);
- Lokale besturen (gemeenten, provincies, OCMW's);
- Onderwijssector.

Ook als je via deze weg solliciteert, moet je beschikken over de vereiste werkervaring.

## WERK JE AL BIJ DE VLAAMSE OVERHEID?

Hieronder lees je aan welke voorwaarden je als personeelslid van de [diensten van de Vlaamse overheid](#) moet voldoen op 7 maart 2025 om te kunnen solliciteren:

### **Vind een nieuwe uitdaging via horizontale mobiliteit**<sup>5</sup>

- 1) Je werkt binnen de diensten van de Vlaamse overheid in een functie die overeenstemt met dezelfde of een hogere rang als die van de vacante functie.
- 2) Ook als je via deze weg solliciteert, moet je beschikken de werkervaring zoals geformuleerd bij [externe aanwerving](#).

### **Groei verder via bevordering (naar hoger niveau)**

- 1) Je werkt binnen de diensten van de Vlaamse overheid in een graad van niveau C.
- 2) Je hebt op datum van op datum van afsluiting van de kandidaturen 4 jaar relevante beroepservaring<sup>6</sup> waarin je kennis over het Jeugdhulplandschap hebt opgebouwd, hieronder begrijpen we kennis/ervaring over de werking van:
  - g. ondersteuningscentra jeugdzorg
  - h. sociale dienst jeugdrechtbank
  - i. gemeenschapsinstellingen
  - j. intersectorale toegangspoort
  - k. private voorzieningen erkend en gesubsidieerd door Opgroeien (pleegzorg, voorzieningen Bijzonder Jeugdbijstand, CKG, ...)
  - l. Jeugdhulptrajecten
- 3) Je laatste functioneringsevaluatie mag geen onvoldoende zijn.

Voldoe je als werknemer van de diensten van de Vlaamse overheid niet aan de voorwaarden voor bevordering? Dan kan je als intern personeelslid ook in dienst treden via externe aanwerving, als je over het vereiste diploma en de

<sup>4</sup> De externe arbeidsmarkt is niet toegankelijk voor sollicitanten die kunnen kandideren via externe mobiliteit.

<sup>5</sup> De externe arbeidsmarkt is niet toegankelijk voor personeelsleden die kunnen kandideren via de horizontale mobiliteit.

<sup>6</sup> Enkel werkervaringen onderhevig aan het RSZ stelsel worden meegenomen bij het bepalen van de beroepservaring. Onbetaalde stages beantwoorden hier niet aan.

gevraagde ervaring beschikt. In dat geval behoud je je statutaire aanstelling, als je als ambtenaar (vastbenoemd of in proeftijd) tewerkgesteld bent via een selectieprocedure die werd gepubliceerd vóór 1 juni 2024. Je behoudt je huidige salarissysteem en start in een proefperiode in de nieuwe functie.

## JE PERSOONSGEBONDEN COMPETENTIES

Voor deze job heb je onderstaande persoonsgebonden competenties nodig. Extra informatie over deze competenties en de betekenis vind je in het [competentiewoordenboek van de Vlaamse overheid](#).

- Verantwoordelijkheid nemen (niveau 1)
- Klantgerichtheid (niveau 1)
- Samenwerken (niveau 1)
- Zorgvuldigheid (niveau 2)
- Analyseren (niveau 1)
- Plannen & organiseren (niveau 1)
- Communiceren (niveau 1)
- Inleving (niveau 1)

## JE KENNIS EN VAARDIGHEDEN

Kennis hebben van:

- De visie, missie, waarden, kernactiviteiten van Opgroeien
- het decreet integrale jeugdhulp
- Jeugdhulplandschap
- Procedures voor het behandelen van klachten

Inzicht hebben in:

- De samenwerkingsmechanismen van een grote organisatie

Het kunnen hanteren van:

- Basisvaardigheden informatica

## PLUSPUNTEN

[Het is een pluspunt als je deze vaardigheden en kennis al bezit bij je start. Heb je ze nog niet? Geen zorgen, dan leer je ze op de werkvloer.]<sup>[ED1]</sup>

Het is een pluspunt als je kennis hebt van één van volgende decreten:

- Decreet Jeugddelinquentierecht
- Decreet Pleegzorg
- Decreet inzake de bijzondere jeugdbijstand

## WAT BIEDEN WE JOU?

- Je komt terecht in een organisatie waar je een bijdrage kunt leveren aan de maatschappij. Samen anticiperen we op evoluties en behoeften die actueel zijn in de samenleving.
- Je krijgt een contract van onbepaalde duur, tenzij je als ambtenaar (vastbenoemd of in proeftijd<sup>7</sup>) bij de diensten van de Vlaamse overheid bent tewerkgesteld via een selectieprocedure die werd gepubliceerd vóór 1 juni 2024. In dat geval behoud je je statutaire aanstelling<sup>8</sup>.
- Je standplaats is Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel.
- Je krijgt een salaris op basis van vastgelegde salarisschalen. Er zijn verschillende factoren die het salaris bepalen. Neem een kijkje op de [salarissimulator](#) en gebruik de onderstaande info:
  - niveau van de functie: B
  - rang: B1
  - graad: Deskundige
  - Kom je in dienst via **aanwerving of externe mobiliteit**? Dan word je verloond in het salarissysteem op basis van evaluatie NB111.
  - Neem je de vacature op via **horizontale mobiliteit** en zit je al in het salarissysteem op basis van evaluatie? Dan word je eveneens verloond in de salarisschaal NB111. Bij overplaatsing word je ingeschaald op de overeenkomstige trap van de nieuwe loonschaal.
  - Word je overgeplaatst via **horizontale mobiliteit** en zit je nog in het salarissysteem op basis van anciënniteit? Dan word je ingeschaald in hetzelfde salarissysteem op de overeenkomstige trap van de functionele loopbaan van de nieuwe graad. Je behoudt ook je schaalanciënniteit die je in de laatste graad verworven hebt<sup>9</sup>.
  - Word je **bevorderd**? Dan word je verloond in het salarissysteem op basis van evaluatie NB111.
  - De selectieverantwoordelijke neemt contact met je op bij een jobaanbieding. Je salaris hangt af van je werkervaring en gezinssituatie. Relevante werkervaring kan meetellen voor je loonberekening<sup>10</sup>. Na de jobaanbieding geef je daarom alle nodige informatie door. Beroepservaring bij de diensten van de Vlaamse overheid wordt automatisch meegenomen.
- Bij de Vlaamse overheid geniet je van allerlei voordelen. Benieuwd? Neem zeker een kijkje op [onze website](#).
- Als werknemer van de Vlaamse overheid heb je via de [PlusPas](#) toegang tot heel wat interessante kortingen, leuke voordelen en speciale aanbiedingen (bv. Corporate Benefits).

<sup>7</sup> Word je tijdens je statutaire proeftijd overgeplaatst via horizontale mobiliteit? Dan start een nieuwe statutaire proeftijd.

<sup>8</sup> Ben je als statutair personeelslid tewerkgesteld en werd je vanaf 1 juni 2024 toegelaten tot de statutaire proeftijd in het kader van de uitoefening van een gezagsfunctie? Dan verlies je jouw statutaire aanstelling, omdat de vacature niet in de lijst met gezagsfuncties (bijlage 4 bij het VPS) is opgenomen. Ook als je als statutair personeelslid tewerkgesteld bent binnen de nautische keten van het Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust en werd toegelaten tot de statutaire proeftijd via een selectieprocedure met publicatiedatum na 1 juni 2024, verlies je jouw statutaire aanstelling. In beide gevallen krijg je een contract van onbepaalde duur.

<sup>9</sup> Als je statutair tewerkgesteld bent in een functie binnen de nautische keten van het Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust via een selectieprocedure met publicatiedatum na 1 juni 2024, dan stap je bij overplaatsing over naar het salarissysteem op basis van evaluatie.

<sup>10</sup> Bij horizontale mobiliteit en bevordering kan de lijnmanager bijkomende functierelevante ervaring valoriseren.

- Je kunt verschillende bijscholingen, vormingen of opleidingen volgen binnen de Vlaamse overheid. Daarnaast ga je zelf aan de slag om je loopbaan in eigen handen te nemen. Hiervoor reiken we met veel plezier verschillende tools aan.
- De balans tussen werk en privé is voor ons belangrijk. Je hebt 35 dagen vakantie per jaar en je bent ook vrij tussen Kerstmis en Nieuwjaar.
- Afhankelijk van je agenda en in overleg met je collega's werk je op kantoor, thuis of op een andere locatie.
- Je proefperiode bij bevordering duurt 9 maanden<sup>11</sup>. Je wordt pas definitief bevorderd nadat je met goed gevolg de proeftijd hebt doorlopen.
- Word je aangeworven via externe mobiliteit, horizontale mobiliteit of bevordering? Dan moet je binnen de 3 maanden na de selectiebeslissing starten in je nieuwe job.

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

[www.vlaanderen.be/werken-voor-vlaanderen](http://www.vlaanderen.be/werken-voor-vlaanderen)

## SELECTIEPROCEDURE

*Door onvoorziene omstandigheden kan het gebeuren dat we de timing en/of aard van de selectie onverwacht moeten aanpassen. Als dat het geval is, brengen we je tijdig op de hoogte.*

*Deze selectieprocedure valt onder het objectief wervingssysteem.*

### SELECTIERONDE 1: EERSTE SCREENING

#### Cv-screening

Op basis van je sollicitatie gaan we na of je voldoet aan de [deelnemingsvoorwaarde\(n\)](#).

Je sollicitatie is enkel geldig als je jouw online sollicitatieformulier ten laatste op 7 maart 2025 én in het Nederlands hebt ingediend. Toon in het online sollicitatieformulier de vereiste beroepservaring aan.

Voldoe je? Dan kun je meedoen aan het vervolg van de selectieprocedure.

De cv-screening gebeurt in de week van 10 maart 2025.

#### Voorselectie op basis van standaardvragenlijst

In deze tweede selectiefase beoordelen een selectieverantwoordelijke en collega('s) van Opgroeien (regie) je kandidatuur op:

- eerste screening van je motivatie en verwachtingen

<sup>11</sup> De proefperiode is enkel van toepassing voor personeelsleden die als ambtenaar tewerkgesteld zijn via een selectieprocedure die werd gepubliceerd vóór 1 juni 2024. Tijdens de proeftijd heb je bovendien recht op verlof in jouw oorspronkelijke functie. Voor personeelsleden die contractueel in dienst zijn is er geen proefperiode bij bevordering in een niet gezagsfunctie.

- Eerste screening van jouw ervaring binnen en kennis van het jeugdhulpverleningslandschap

Dit gebeurt op basis van de vragen in het sollicitatieformulier.

De beoordeling gebeurt in de week van 10 maart 2025.

Deze voorselectie is eliminerend. Om door te gaan naar de volgende selectieronde moet je minstens 50% behalen op het geheel van de criteria én behoren tot de 5 hoogst scorende kandidaten.

Als een van de 5 hoogst scorende kandidaten zijn of haar kandidatuur intrekt tijdens deze voorselectie, kan de volgende best scorende kandidaat uitgenodigd worden om deel te nemen.

## SELECTIERONDE 2: SCREENING COMPETENTIES

Eén of meerdere selectieverantwoordelijke(n) en collega('s) van Opgroeien (regie) nemen deze screening af.

Aan de hand van een interview, persoonlijkheidsvragenlijst en computergestuurde testen worden jouw [persoonsgebonden competenties](#) bevroegd.

Je kunt de computergestuurde testen online invullen tussen 13 maart 2025 en 19 maart 2025.

Deze selectieronde vindt samen met selectieronde 3 plaats in onze kantoren aan de Hallepoortlaan (Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel) op 24 maart 2025 en 27 maart 2025 (datum onder [voorbehoud](#)<sup>[RD2]</sup>).

## SELECTIERONDE 3: FUNCTIESPECIFIEKE SCREENING

Tijdens een jurygesprek met case beoordelen de selectieverantwoordelijke en collega('s) van Opgroeien (regie)à volgende onderdelen:

- Je motivatie
- Je visie op en inzicht in de functie
- [Je kennis en vaardigheden](#)
- (optioneel) De bijkomende [persoonsgebonden competentie\(s\)](#): communiceren en inleving
- Je inzetbaarheid in de functie en de organisatie

Deze selectieronde is eliminerend en vindt samen met selectieronde 2 plaats in onze kantoren aan de Hallepoortlaan (Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel) op 24 maart 2025 en 27 maart 2025 (datum onder voorbehoud).

Je krijgt een eindresultaat op basis van je sollicitatieprocedure: geslaagd of niet geslaagd. De betrokken manager besluit uiteindelijk welke geslaagde kandidaat de functie mag opnemen.

Wie slaagt, maar nu niet wordt gekozen, opgenomen in de wervingsreserve.

## TOELATINGSVOORWAARDEN

Op de datum van aanwerving, overplaatsing of bevordering moet je voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Je hebt bij aanwerving of bij externe mobiliteit een gedrag dat in overeenstemming is met de eisen van de functie.
- Je geniet bij aanwerving of bij externe mobiliteit de burgerlijke en politieke rechten. Dat bewijs je met een uittreksel uit het strafregister. Als je uittreksel uit het strafregister vermeldt dat je uit je burgerlijke en politieke rechten bent ontzet, kan de Vlaamse overheid je niet aanstellen.
- Je voldoet bij aanwerving of bij externe mobiliteit aan de eisen van de wetgeving over het taalgebruik in bestuurszaken. Dit betekent dat je ofwel over een Nederlandstalig diploma beschikt voor het niveau van de vacature of dat je geslaagd bent voor een taaltest van [Werkenvoor.be](http://Werkenvoor.be) voor het niveau waarin je wordt aangeworven.
- Je bent personeelslid buiten proeftijd op het moment van bevordering.

## NOG VRAGEN?

Voor vragen over de **vacature en jobinhoud**:

Elke Laenens  
Adviseur contactcenter Opgroeien  
[elke.laenens@opgroeien.be](mailto:elke.laenens@opgroeien.be)

Voor vragen over de **selectieprocedure**:

Ruth Dekeersgieter  
Selectieverantwoordelijke  
[ruth.dekeersgieter@opgroeien.be](mailto:ruth.dekeersgieter@opgroeien.be)  
0491 35 18 14

Meer weten over Opgroeien en waar we voor staan? Neem dan zeker een kijkje op [onze website](#)

## WERVINGSRESERVE

Naar aanleiding van deze selectie leggen we een wervingsreserve (zonder rangschikking) aan voor de functie van klachtendeskundige Jeugdhulp bij Opgroeien.

Als er een nieuwe vacature is voor de functie, organiseert Opgroeien geen volledig nieuwe sollicitatieprocedure. De kandidaten uit de wervingsreserve worden dan gecontacteerd. Je kunt dus in de toekomst gecontacteerd worden als je geslaagd bent voor deze selectieprocedure, maar de functie nu niet opneemt of aangeboden krijgt. We bespreken dan of je nog interesse hebt om aan de slag te gaan in de functie van klachtendeskundige Jeugdhulp.

Deze reserve is 1 jaar geldig en dat vanaf het einde van de selectieprocedure. In die periode kan Opgroeien je een concreet aanbod doen. De reserve wordt verlengd als Opgroeien dat vraagt.



Opgroeien kan 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.

Je kunt via deze werfreserve ook een contract van bepaalde duur aangeboden krijgen voor de functie van klachtenskundige Jeugdhulp. Je blijft in dat geval wel gewoon staan op de lijst.

Accepteerde je een aanbod, maar verander je nadien van mening en kom je toch niet in dienst? Dan verlies je je plaats in de wervingsreserve.

