



**Opgroeien Regie**  
**is permanent op zoek naar**  
**klantenbeheerders**  
**kinderopvang voor team**  
**Oost, West, Centrum en**  
**Noord**

- 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 Leuven (team Oost), Gent (team West), Brussel (team Centrum), Antwerpen (team Noord); thuis of op een andere locatie.
- Vacaturenummer: req16131



**JE TAKENPAKKET ALS KLANTENBEHEERDER KINDEROPVANG**

Als klantenbeheerder kinderopvang sta je in voor de uitvoering van de processen voor de behandeling van de administratieve dossiers van voorzieningen en organisaties die door Opgroeien regie worden erkend, vergund, gesubsidieerd, opgevolgd en waar nodig gehandhaafd.

Als klantenbeheerder stem je je taken af binnen het team kinderopvang dat verantwoordelijk is voor de regie, de administratieve aanpak en de kwaliteitsbewaking van het aanbod van de voorzieningen. Je neemt hierbij de regie en neemt zelf initiatief om contacten te leggen met de jou toegewezen kinderopvangvoorzieningen uit Vlaanderen en/of Brussel.

Het doel is een eenduidige aanpak van de dossiers van alle kinderopvangvoorzieningen over heel Vlaanderen en Brussel.

**Context:**

Conform met de procedures, wetgeving, regelgeving, normen, budgettaire beperkingen e.d. en binnen de doelstellingen van het beleid.

Lees hieronder meer over het gezochte profiel en de selectieprocedure.

# WIE BEN JIJ?

De Vlaamse overheid wil de diverse samenleving weerspiegelen en selecteert op basis van kwaliteiten en vaardigheden los van geslacht, gender, afkomst, leeftijd of handicap.

## DEELNEMINGSVOORWAARDEN

Hieronder lees je aan welke voorwaarden je moet voldoen op de datum van jouw sollicitatie:

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

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

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

Studeer je bijna af? Dan kun je ook al deelnemen aan de selectie. Als je na de selectieprocedure in dienst mag treden, kan dit van zodra je je diploma hebt behaald.

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 of heb je geen diploma dat overeenkomt met het niveau van de functie (omdat je in aanmerking komt op basis van een toegangsbewijs of ervaringsbewijs)? 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 kunt deelnemen via **externe mobiliteit**<sup>2</sup> als je als contractueel of vastbenoemd personeelslid (buiten proeftijd) bij een externe overheid werkt in een functie van hetzelfde niveau als die van de 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);

<sup>1</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>) of je bent reeds tewerkgesteld in niveau B bij de diensten van de Vlaamse overheid.

<sup>2</sup> De externe arbeidsmarkt is niet toegankelijk voor sollicitanten die kunnen kandideren via externe mobiliteit.

- Onderwijssector.

Opgelet! Ook als je via deze weg solliciteert, moet je beschikken over het vereiste diploma en/of werkervaring.

Je wordt, na een succesvolle selectieprocedure, aangeworven met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur.

### **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 om te kunnen solliciteren via horizontale mobiliteit of bevordering:

#### **Vind een nieuwe uitdaging binnen de Vlaamse overheid via horizontale mobiliteit<sup>3</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) Opgelet! Ook als je via deze weg solliciteert, moet je beschikken over het vereiste diploma zoals geformuleerd bij [externe aanwerving](#).

Na een succesvolle selectieprocedure neem je de functie contractueel op, tenzij je als ambtenaar (vastbenoemd of in proeftijd) 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 of begin je, als je tijdens jouw proeftijd wordt overgeplaatst, aan een nieuwe statutaire proeftijd<sup>4</sup>.

#### **Groei verder binnen de Vlaamse overheid via bevordering (naar hoger niveau)<sup>5</sup>**

##### ***Voor een bevordering hoger niveau tot de graad van deskundige (rang B1):***

- 1) Je werkt binnen de diensten van de Vlaamse overheid in een graad van niveau C.
- 2) Je hebt op datum van jouw sollicitatie 4 jaar relevante beroepservaring<sup>6</sup> met betrekking tot werken als klantenbeheerder of dossierbeheerder.

<sup>3</sup> De externe arbeidsmarkt is niet toegankelijk voor personeelsleden die kunnen kandideren via de horizontale mobiliteit.

<sup>4</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, aangezien 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>5</sup> 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 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.

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

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



- De visie, missie, waarden en kernactiviteiten van Opgroeien
- De plaats van Opgroeien als entiteit binnen de Vlaamse overheid
- De organisatie- en beslissingsstructuur van Opgroeien
- Samenwerking met interne en externe partners

**Inzicht hebben in:**

- De samenwerkingsmechanismen van een grote, wendbare organisatie.
- De samenwerkingsmechanismen van plaatselijke overheden, voorzieningen en initiatieven
- Het kunnen hanteren van:
  - Basisvaardigheden informatica
  - Administratief-organisatorische vaardigheden

**PLUSPUNTEN**

Het is een pluspunt als je de volgende vaardigheden en kennis hebt bij je start. Heb je deze nog niet? Dan leer je deze vaardigheden op de werkvloer.

- Het vlot kunnen hanteren van databanken, oa:
  - Voor kinderopvang-voorzieningen: Edison
- Je hebt relevante beroepservaring met betrekking tot de inhoudelijke materie; het behandelen van dossiers in het kader van vergunningen, erkenningen en subsidieringen bij voorkeur in de sector van de kinderopvang.

**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.
- Je standplaats is:
  - Team Oost: VAC Leuven (Diestsepoort 6, 3000 Leuven)
  - Team West: VAC Gent (Koningin Maria Hendrikaplein 70, 9000 Gent)
  - Team Centrum: CA Hallepoort (Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel)
  - Team Noord: VAC Antwerpen (Lange Kievitstraat 111-113, 2018 Antwerpen)

---

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



- 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 N B111.
  - 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 N B111. 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>8</sup>.
  - Word je **bevorderd**? Dan word je verloond in het salarissysteem op basis van evaluatie N B111<sup>9</sup>.
  - De selectieverantwoordelijke neemt contact met je op als jij de jobaanbieding krijgt. Je salaris wordt beïnvloed door je werkervaring en je gezinssituatie. Beoordeelt de lijnmanager je werkervaring als relevant voor de functie, dan kan deze meetellen bij de berekening van je loon<sup>10</sup>. Daarom geef jij na de jobaanbieding alle nodige informatie over je relevante beroepservaring. 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).
- 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.
- Deze selectieprocedure valt onder het objectief wervingssysteem. Dit betekent dat je als personeelslid verder kan groeien binnen de diensten van de Vlaamse overheid.

<sup>8</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>9</sup> Gebeurt de selectiebeslissing **voor 1 oktober 2024**? Dan stap je als intern personeelslid automatisch over naar het salarissysteem op basis van evaluatie. Als de selectiebeslissing **tussen 1 oktober en 24 december 2024** gebeurt, dan kan je ofwel meteen bevorderen en overstappen naar het salarissysteem op basis van evaluatie, ofwel de bevordering uitstellen tot 2 januari 2025 en voorlopig betaald blijven volgens het salarissysteem op basis van anciënniteit. Bij selectiebeslissingen **na 1 januari 2025** stap je automatisch over naar het salarissysteem op basis van evaluatie.

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

- Je proefperiode bij bevordering duurt 9 maanden<sup>11</sup>. Je wordt pas definitief bevorderd nadat je met goed gevolg de proeftijd hebt doorlopen (VPS art. III 46).
- 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

Wegens de hoogdringendheid van deze vacatures, werken we met een verkorte procedure die permanent openstaat. Dit betekent dat als je voldoet aan de formele deelnemingsvoorwaarden, we zo snel mogelijk een selectiegesprek inplannen. Als je slaagt voor de procedure en er op dat ogenblik in het team van jouw voorkeur een vacature is, krijg je een contractvoorstel. Anders word je opgenomen in de werfreserve en contacteren we jou van zodra er een opportuniteit is.

### SELECTIERONDE 1: EERSTE SCREENING

#### Cv-screening

Op basis van je sollicitatie (en een kopie van je diploma) gaan we na of je voldoet aan de [deelnemingsvoorwaarde\(n\)](#). Voldoe je? Dan kun je meedoen aan het vervolg van de selectieprocedure.

#### Voorselectie op basis van telefonische screening

In deze tweede selectiefase beoordeelt een selectieverantwoordelijke je kandidatuur op:

- Eerste screening van je motivatie en verwachtingen
- relevantie van je ervaring

Dit gebeurt op basis van de telefonische screening. Je wordt door de selectieverantwoordelijke opgebeld. De beoordeling gebeurt in het Nederlands.

Deze voorselectie is eliminerend. Om door te gaan naar de volgende selectieronde moet je minstens 50% behalen op het geheel van de criteria.

Indien je kandidatuur niet voldoet aan de bovenstaande criteria dan kan je niet deelnemen aan het vervolg van de selectieprocedure. Je wordt in dat geval schriftelijk verwittigd.

<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.



## SELECTIERONDE 2: SCREENING COMPETENTIES

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

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

Deze module vindt zo snel mogelijk plaats na de CV-screening.

## SELECTIERONDE 3: FUNCTIESPECIFIEKE SCREENING

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

- Je motivatie
- Je visie op en inzicht in de functie
- [Je kennis en vaardigheden](#)
- De bijkomende [persoonsgebonden competentie\(s\)](#): communiceren (niveau 2)
- Je inzetbaarheid in de functie en de organisatie

Deze selectieronde is eliminerend en vindt samen met selectieronde 2 plaats. Deze module vindt zo snel mogelijk plaats na de CV-screening.

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, wordt opgenomen in de wervingsreserve.

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, wordt (gerangschikt op basis van de resultaten in de selectieprocedure) opgenomen in de wervingsreserve.

## TOELATINGSVOORWAARDEN

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

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





## REDELIJKE AANPASSINGEN

Heb je bepaalde aanpassingen nodig? Weet dat de Vlaamse overheid redelijke aanpassingen voorziet in het selectieproces.

We zorgen ervoor dat je in de best mogelijke omstandigheden kunt deelnemen aan de selecties. Krijg je de baan? Dan voorzien wij ondersteunende maatregelen zodat jij je job optimaal kunt uitvoeren.

Vermeld het in het sollicitatieformulier als je omwille van een handicap ondersteuning nodig hebt tijdens de selectieprocedure en gebruik wilt maken van die aanpassingen. De selectieverantwoordelijke zal jou dan contacteren om verdere afspraken te maken. Via onze [tool redelijke aanpassingen](#) vind je alvast een informatief overzicht van een aantal aanpassingen die we kunnen voorzien per selectiestap.

## NOG VRAGEN?

Heb je vragen over de **vacature**?  
Neem dan contact op met:

Ilse Volders  
Directeur klantenmanagement kinderopvang  
[Ilse.volders@opgroeien.be](mailto:Ilse.volders@opgroeien.be)  
Tel +32 499 22 98 54

Heb je vragen over de **selectieprocedure**?  
Neem dan contact op met:

Ruth Dekeersgieter  
selectieverantwoordelijke  
[ruth.dekeersgieter@opgroeien.be](mailto:ruth.dekeersgieter@opgroeien.be)  
Tel +32 491 35 18 14

Meer weten over Opgroeien regie en waar dit voor staat? Neem dan zeker een kijkje op hun website: [www.opgroeien.be](http://www.opgroeien.be).

## WERVINGSRESERVE

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

Als er een nieuwe vacature is voor de functie, organiseert de entiteit 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 klantenbeheerder kinderopvang.

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

Opgroeien Regie 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 klantenbeheerder kinderopvang. 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.

