

REQ750– Attaché
Klantenmanagement
(M/V/X)

SELECTIEREGLEMENT

Inhoudstafel

1. Profiel	2
A. Vereist diploma op de uiterste inschrijvingsdatum	2
B. Vereiste ervaring op de uiterste inschrijvingsdatum	3
C. Bijzondere voorwaarden op de uiterste inschrijvingsdatum	Error! Bookmark not defined.
D. Competenties en vaardigheden die tijdens de procedure worden gemeten	3
1. Generieke competenties	3
2. Technische competenties	3
3. Vaardigheden	Error! Bookmark not defined.
E. Troeven	Error! Bookmark not defined.
2. Hoe solliciteren?	4
3. Selectieprocedure	4
A. Fasen van de procedure	4
1. Screening van het diploma en de verschillende gevraagde documenten	4
2. Screening van de ervaring	4
3. Evaluatie van competenties en/of vaardigheden	4
B. Aanstellingsvoorwaarden	6
C. Rangschikking en geldigheidsduur van de laureatenlijst	7
Ben je geslaagd?	7
Hoe lang blijft deze lijst geldig?	7
Ben je niet geslaagd?	7
4. Meer info	8
Contactpersoon bij talent.brussels (informatie over de selectieprocedure)	8
Contactpersoon bij de werkgever (informatie over de in te vullen functie)	8
Redelijke aanpassingen	8
Verslag	8
Vakbondsafvaardiging	8
Niet tevreden over de procedure?	9
Bijlage	9
Uittreksel uit de Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijk Regering houdende het administratief statuut en de bezoldigingsregeling van de ambtenaren van de gewestelijke overheidsdiensten van Brussel.	9

REQ750 – Attaché Klantenmanagement (M/V/X)

Selectiereglement

1. Profiel

A. Vereist diploma op de uiterste inschrijvingsdatum

Je beschikt over een diploma van niveau A in een van de onderstaande domeinen:

- Diploma hoger onderwijs van de 2e cyclus (bv. licentiaat, masterdiploma, ingenieursdiploma, gespecialiseerd masterdiploma) uitgereikt door een Belgische hogeschool of universiteit, van minstens 60 studiepunten.

Als bijlage van dit reglement vind je een volledige lijst van alle soorten diploma's* die in het kader van deze selectieprocedure worden aanvaard.

Welke andere diplomamogelijkheden zijn er om deel te nemen?

- Je kan ook deelnemen als je eerder een diploma hebt behaald dat is gelijkgesteld met één van de voorgenoemde diploma's.
- **Je hebt je diploma in een ander land dan België behaald:** als je je diploma in een ander land dan België hebt behaald, moet je over een officieel gelijkwaardigheidsattest van je diploma beschikken, dat is uitgereikt door een van de ministeries van de gemeenschappen in België, om te worden toegelaten tot de selectieprocedure. **Je moet in het bezit zijn van het diplomagelijkwaardigheidsattest en ons ten laatste op de uiterste inschrijvingsdatum hiervan een kopie te bezorgen.**

Als je nog geen gelijkwaardigheidsattest van je diploma hebt, kan je contact opnemen met:

- het ministerie van de Federatie Wallonië-Brussel: de dienst voor gelijkwaardigheidserkenning,
- het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap: NARIC-Vlaanderen.
- **Je hebt je diploma in een andere taal dan het Nederlands behaald:** Als je solliciteert in een andere taal dan die van je diploma, word je alleen tot de selectieprocedure toegelaten als je het taalcertificaat artikel 7 hebt behaald in de taal van de selectieprocedure. **Je dient over dit officiële taalcertificaat te beschikken en ons ten laatste op de uiterste inschrijvingsdatum van de selectieprocedure een kopie ervan bezorgen.**

Als je dit taalcertificaat nog niet hebt, kan je het bij Werkenvoor.be aanvragen.

- **Houd er rekening mee** dat de procedure voor het verkrijgen van het juiste taalcertificaat en de procedure voor het verkrijgen van het gelijkwaardigheidsattest van je diploma relatief lang kan zijn. We kunnen niet garanderen dat je je taalcertificaat of diplomagelijkwaardigheidsattest op tijd krijgt voor deze selectieprocedure. We raden je echter sterk aan om de nodige stappen te ondernemen om deel te kunnen nemen aan de selectieprocedures die door talent.brussels worden georganiseerd.

Weet je niet zeker of je met je diploma in aanmerking komt voor deze selectie, of dat je het juiste taalcertificaat hebt?

Informeer vóór de uiterste inschrijvingsdatum bij de contactpersoon van talent.brussels (zie het gedeelte "Meer info" van dit reglement).

B. Vereiste ervaring op de uiterste inschrijvingsdatum

Je hebt minstens **1 jaar relevante werkervaring** in het domein van projectbeheer waarin je **minstens 2 van de volgende taken** hebt uitgevoerd:

1. Het analyseren en interpreteren van complexe gegevens om besluitvorming te ondersteunen ;
2. Beheer van projecten in teamverband;
3. Klantenbeheer en -contact in uitdagende context;
4. Ontwikkelen en/of verbeteren van werkprocessen en werkprocedures;
5. Onderhouden en uitbouwen van samenwerkingsverbanden met partners;
6. Het oplossen van operationele of organisatorische problemen.

C. Competenties en vaardigheden die tijdens de procedure worden gemeten

De hieronder opgesomde competenties en/of vaardigheden en de motivatie voor de functie zijn belangrijk voor de job en zullen daarom a.d.h.v. één of meerdere tests worden gemeten tijdens de selectieprocedure (tenzij anders vermeld).

1. Generieke competenties

- Je begeleidt interne en externe klanten op een transparante, integere en objectieve manier, levert hen een persoonlijke dienstverlening en onderhoudt constructieve contacten.
- Je drukt je mondeling, duidelijk en begrijpelijk uit en rapporteert gegevens correct.
- Proactief stellen en realiseren van de doelstellingen, nauwgezet uittekenen van actieplannen en daarbij de juiste middelen inschakelen, binnen de beschikbare tijd.
- Beschikken over de inzet, de wil en de ambitie om resultaten te boeken en de verantwoordelijkheid op zich nemen voor de correctheid van ondernomen acties.
- **Een goede motivatie is ook belangrijk voor de functie.**

2. Technische competenties

- Je drukt je schriftelijk duidelijk en begrijpelijk uit en rapporteert gegevens correct.

Opgelet! De motivatie is extra belangrijk voor de functie. Ze weegt dus zwaarder door in de eindscore (x2).

2. Hoe solliciteren?

Je kan je kandidatuur **t.e.m. 26/01/2025**, middernacht indienen.
Je moet solliciteren via je online MyTalent-account.

Wanneer je je online inschrijft, moet je je diploma, curriculum vitae (cv) en alle andere vereiste documenten uploaden.

Als je er niet in slaagt je diploma, cv of de andere vereiste documenten te uploaden, kan je ook een kopie sturen naar de contactpersoon van talent.brussels (zie de rubriek "Contactgegevens talent.brussels"), met vermelding van je rijksregisternummer, je naam, je voornaam en het nummer van de selectieprocedure.

3. Selectieprocedure

Als je je niet inschrijft voor een proef of ze niet aflegt, wordt je sollicitatie voor de rest van de procedure niet meer in aanmerking genomen.

A. Fasen van de procedure

1. Screening van het diploma

Je wordt tot de selectieprocedure toegelaten als je op de uiterste inschrijvingsdatum **over het vereiste diploma beschikt**.

We screenen het diploma en de verschillende documenten dat je tijdens je inschrijving hebt geüpload.

2. Screening van de ervaring

Je wordt tot de selectieprocedure toegelaten **als je over de vereiste werkervaring beschikt zoals aangegeven in de functiebeschrijving en in dit selectiereglement**.

Je ervaring wordt gescreend op basis je **antwoorden op de inschrijvingsvragen**. Beantwoord de vragen **in de taal van de functie** waarvoor je solliciteert, anders wordt je kandidatuur niet weerhouden.

Opgelet: we zullen je ervaring alleen screenen op basis van je antwoorden op de inschrijvingsvragen. Een antwoord waarin naar je cv wordt verwezen, wordt niet in aanmerking genomen. Je cv wordt alleen gebruikt als informatiebasis tijdens de interviewfase en wordt niet gebruikt tijdens de ervaringscreening.

3. Evaluatie van competenties en/of vaardigheden.

3.1 Schriftelijke proef op afstand via testplatform TestWe

De volgende technische competenties worden gemeten a.d.h.v. een schriftelijke proef op afstand:

- Je drukt je schriftelijk duidelijk en begrijpelijk uit en rapporteert gegevens correct.

Afhankelijk van het aantal deelnemers zijn er twee scenario's mogelijk :

SCENARIO 1 : er zijn 9 of meer kandidaten - deelname is verplicht en de proef is eliminerend.

Om te slagen voor deze test moet je **ten minste 50 op 100 in totaal behalen.**

Gezien het aantal in te vullen vacante plaatsen, **worden alleen de eerste 8 laureaten van deze proef uitgenodigd voor de volgende fase.**

Bij gelijkheid van punten kan het aantal kandidaten dat wordt uitgenodigd voor de volgende fase worden verhoogd in het voordeel van de kandidaat.

Deze proef vindt plaats **tussen 06/02/2025 om 10u en 07/02/2025 om 10u** (onder voorbehoud van wijzigingen).

Deze proef vindt op afstand plaats via het online testplatform "TestWe".

Voor de verdere praktische details word je gecontacteerd door een van onze medewerkers.

Om de proef online af te leggen, moet je het testplatform "TestWe" op je pc downloaden en installeren. Als je geen pc met administrator account, internet en webcam hebt of geen toegang hebt tot een pc met administrator account, internet en webcam, kun je op aanvraag de proef komen afleggen bij talent.brussels. Gelieve **ten laatste op de uiterste inschrijvingsdatum van de selectieprocedure** contact op te nemen met de contactpersoon van talent.brussels (zie "Contactgegevens talent.brussels").

SCENARIO 2 : er zijn 8 of minder kandidaten - deelname is verplicht en de proef is niet eliminerend

De resultaten van deze schriftelijke test worden meegerekend in de uiteindelijke score voor het interview. Je moet deze test echter wel afleggen om te kunnen deelnemen aan het interview.

Als je niet deelneemt, word je niet uitgenodigd voor het interview.

Deze proef vindt plaats **tussen 06/02/2025 om 10u en 07/02/2025 om 10u** (onder voorbehoud van wijzigingen). Deze proef vindt op afstand plaats via het online testplatform "TestWe".

Voor de verdere praktische details word je gecontacteerd door een van onze medewerkers.

Om de proef online af te leggen, moet je het testplatform "TestWe" op je pc downloaden en installeren. Als je geen pc met administrator account, internet en webcam hebt of geen toegang hebt tot een pc met administrator account, internet en webcam, kun je op aanvraag de proef komen afleggen bij talent.brussels. Gelieve **ten laatste op de uiterste inschrijvingsdatum van de selectieprocedure** contact op te nemen met de contactpersoon van talent.brussels (zie "Contactgegevens talent.brussels").

3.3 Interview bij Brussel Fiscaliteit (onder voorbehoud van wijzigingen) :

Tijdens het interview wordt beoordeeld of je competenties voldoen aan de vereisten van de functie.

Tijdens het interview worden de volgende competenties gemeten:

- Je begeleidt interne en externe klanten op een transparante, integere en objectieve manier, levert hen een persoonlijke dienstverlening en onderhoudt constructieve contacten.
- Proactief stellen en realiseren van de doelstellingen, nauwgezet uittekenen van actieplannen en daarbij de juiste middelen inschakelen, binnen de beschikbare tijd.
- Beschikken over de inzet, de wil en de ambitie om resultaten te boeken en de verantwoordelijkheid op zich nemen voor de correctheid van ondernomen acties.

Er wordt ook gevraagd naar je motivatie, je interesse voor en affiniteit met het vakgebied.

De informatie die je bij je inschrijving online in "MyTalent" hebt verstrekt, wordt tijdens het interview als aanvullende informatie gebruikt.

Het interview vindt tussen 18/02/2025 en 20/02/2025 plaats (onder voorbehoud van wijzigingen).

Je kunt je alleen via je MyTalent-account inschrijven als je de vorige stap met succes hebt voltooid.

Om organisatorische redenen kun je je **tot 2 werkdagen vóór de aanvangstijd van de proef inschrijven**. Na deze termijn zullen je kandidatuur en inschrijving niet langer in aanmerking worden genomen voor deze selectieprocedure.

Je kunt je **alleen inschrijven voor de data die in je "MyTalent"-profiel worden voorgesteld**. Verzoeken om een alternatief die via de link "Vraag een alternatieve sessie aan" worden ingediend, **worden niet in aanmerking genomen**. Als je een alternatief wenst aan te vragen, gelieve na ontvangst van de uitnodiging voor het interview contact op te nemen met de contactpersoon van talent.brussels. Zorg er ook voor dat je je verzoek motiveert, zodat het kan worden geanalyseerd en er snel een antwoord kan worden gegeven. Houd er echter rekening mee dat niet altijd positief kan worden gereageerd op verzoeken om alternatieven.

Om te slagen moet je minstens **50 punten op 100** behalen.

B. Aanstellingsvoorwaarden

Als je geslaagd bent voor deze selectie, moet je – om benoemd te worden – op de aanstellingsdatum aan de volgende voorwaarden voldoen:

- Je dient Belg te zijn wanneer de uit te oefenen betrekkingen een rechtstreekse of onrechtstreekse deelneming aan het openbaar gezag inhouden of werkzaamheden omvatten strekkende tot bescherming van de algemene belangen van de Staat of andere openbare instellingen.

- De burgers met een andere dan Belgische nationaliteit en die geen onderdaan zijn van de Europese Unie of de Europese Economische Ruimte, worden toegelaten, in de diensten van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering en de publiekrechtelijke rechtspersonen die ervan afhangen, tot de burgerlijke betrekkingen die geen rechtstreekse of onrechtstreekse deelneming aan het openbaar gezag inhouden of geen werkzaamheden omvatten strekkende tot bescherming van de algemene belangen van de Staat of andere openbare instanties.
- Indien je solliciteert in een andere taal dan die van je diploma, dien je over een taalcertificaat artikel 7 te beschikken dat overeenstemt met je diploma.
- Je dient gedrag te vertonen dat voldoet aan de vereisten van de functie.
- Je moet de burgerlijke en politieke rechten genieten.
- Je moet houder zijn van een diploma of studiegetuigschrift dat overeenstemt met het niveau van de toe te kennen graad.

Je wordt benoemd nadat je de vereiste stageperiode met succes hebt vervuld.

C. Rangschikking en geldigheidsduur van de laureatenlijst

Ben je geslaagd?

De uiteindelijke rangschikking van de geslaagde kandidaten wordt vastgesteld op basis van de resultaten die zijn behaald in het onderdeel "Interview". Bij een gelijk aantal punten wordt voorrang gegeven aan de persoon met de hoogste score op het onderdeel "**Motivatie**" van het interview. Als er nog steeds een gelijke stand is, wordt de rangschikking gebaseerd op de score behaald in het gedeelte "Mondeling gesprek" van het interview. Als er in dit geval nog steeds een gelijke stand is, wordt de rangschikking willekeurig bepaald.

Behoor je tot degenen die niet onmiddellijk in dienst kunnen treden, dan wordt je naam op een lijst geplaatst die we kunnen raadplegen zodra er voor die functie weer een plaats vrijkomt.

Hoe lang blijft deze lijst geldig?

Er zal een lijst van maximaal 8 laureaten met een geldigheidsduur van 6 maanden worden opgesteld. Deze lijst kan op verzoek van een wervende organisatie twee keer met maximaal een jaar worden verlengd. Als voor de toekenning van de laatste plaats meerdere laureaten een gelijk aantal punten hebben behaald, wordt het reeds vastgelegde maximumaantal laureaten dat wordt aangeworven verhoogd in hun voordeel.

Ben je niet geslaagd?

De procedure wordt beëindigd en je wordt niet uitgenodigd voor eventuele verdere proeven van dezelfde selectieprocedure.

4. Meer info

Contactpersoon bij talent.brussels (informatie over de selectieprocedure)

Yves De Schepper - Selectieassistent
E-mail: ydeschepper@talent.brussels
Tel: 0490 67 67 24
Iris Tower
Sint-Lazarusplein 2
1035 Sint-Joost-ten-Node
www.talent.brussels

Contactpersoon bij de werkgever (informatie over de in te vullen functie)

Veerle Sabbe – Directrice klantenbeheer
E-mail: vsabbe@fisc.brussels

5. Bijkomende informatie

Redelijke aanpassingen

Heb je een handicap, leerstoornis of ziekte? Aarzel niet om redelijke aanpassingen voor de selectieprocedure aan te vragen.

Als je deze wenst aan te vragen, gelieve ten laatste op de uiterste inschrijvingsdatum (26/01/2025) de vragenlijst in te vullen via [aanvraag](#) en je officiële attesten op te sturen naar amenagement-aanpassing@talent.brussels. Je aanvraag wordt dan geanalyseerd voor goedkeuring door de verantwoordelijke voor redelijke aanpassingen. De verantwoordelijke neemt vervolgens persoonlijk contact met je op. Indien je geen geldig attest kunt voorleggen, zal je aanvraag automatisch worden afgewezen. Let op, het gaat hier uitsluitend om redelijke aanpassingen in het selectieproces. Wij komen niet tussen bij aanpassingen die verband houden met de functie.

Je aanvraag wordt vertrouwelijk behandeld, in overeenstemming met het wettelijk kader vastgesteld door de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Verslag

Nadat je het resultaat van een selectietest hebt ontvangen, kun je binnen 60 kalenderdagen een schriftelijk verslag aanvragen.

Vakbondsafvaardiging

Elke selectieprocedure die door talent.brussels wordt georganiseerd, mag door een vakbondsafgevaardigde worden bijgewoond. De vakbondsafgevaardigden zijn gehouden tot een discretieplicht met betrekking tot vertrouwelijke informatie en documenten.

Niet tevreden over de procedure?

Je kunt een klacht sturen naar talent.brussels via plaintes-klachten@talent.brussels.

Een klacht indienen

Wanneer je deelneemt aan een selectieprocedure kan je op elk moment van de procedure een klacht indienen. Je kan een klacht indienen als je je niet voldoende gehoord voelt door onze diensten, als je de kwaliteit van onze diensten onvoldoende acht of als je meent oneerlijk behandeld te zijn door één van onze medewerkers.

Om een geldige klacht in te dienen, moet je eerst contact hebben opgenomen met onze dienst Talent Acquisition via mytalentrecruitment@talent.brussels. Pas als je vindt dat de antwoorden die je op deze manier krijgt niet voldoende zijn, kun je een geldige klacht indienen. Je moet jouw communicatie (e-mails) met de directie Talent Acquisition toevoegen aan het klachtenformulier. Indien je dit niet doet, zal jouw klacht worden verworpen en zal je worden gevraagd om eerst de directie Talent Acquisition te contacteren om samen een oplossing te vinden.

De procedure om een klacht in te dienen vind je hier: [Klachten|talent.brussels](#)

Houd er rekening mee dat je voor statutaire selectieprocedures binnen 60 kalenderdagen nadat je resultaat bekend is gemaakt een klacht moet indienen.

De Brusselse ombudsdienst raadplegen

Ben je niet tevreden met het antwoord van onze klachtendienst?

Dan kun je de Brusselse ombudsdienst contacteren:

- via de betreffende website: www.ombuds.brussels
- telefonisch: +32 2 549 67 00
- Per mail : klachten@ombuds.brussels
- per post: Oud Korenhuis 1, 1000 Brussel

Een beroep indienen

Tot slot kun je een beroep tot nietigverklaring van de betwiste beslissing indienen bij de Raad van State, eventueel met een vordering tot voorlopige schorsing van de tenuitvoerlegging. Daartoe moet je een aangetekende brief sturen naar de Raad van State (Wetenschapsstraat 33, 1040 Brussel) binnen 60 kalenderdagen na de bekendmaking, kennisgeving of kennisname van de beslissing die je betwist.

Meer informatie over de beroepsprocedure is te vinden op www.raadvanstate.be.

Opgelet: klachten (bij talent.brussels en/of de Brusselse ombudsdienst) vervangen geenszins de wettelijke procedure om beroep in te stellen bij de Raad van State en schorten de beroepstermijnen van de Raad van State niet op.

Bijlage

Uittreksel uit de Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijk Regering houdende het administratief statuut en de bezoldigingsregeling van de ambtenaren van de gewestelijke overheidsdiensten van Brussel.

BIJLAGE I

HOOFDSTUK I. De volgende diploma's of studiegetuigschriften komen in aanmerking voor de toelating tot het instelling naargelang van de niveaus:

NIVEAU A

1) Diploma van master, arts en veearts verkregen na studies van twee cycli, die ten minste 60 studiepunten vertegenwoordigen, uitgereikt door een universiteit met inbegrip van de aan die universiteiten verbonden scholen, of de bij de wet of bij decreet daarmee gelijkgestelde instellingen of een 'Haute Ecole', een door de Staat of door één van de Gemeenschappen opgerichte, gesubsidieerde of erkende instelling voor hoger onderwijs, een 'Ecole supérieure des arts' of een jury ingesteld door de Staat of één van de Gemeenschappen of elke academische graad afgeleverd door bepalingen voorafgaand aan deze die van toepassing waren bij de inwerkingtreding van voorgaand besluit.

2) Getuigschrift uitgereikt aan diegenen die de studies hebben voleindigd aan de polytechnische afdeling of aan de afdeling "Alle Wapens" van de Koninklijke Militaire School en die krachtens de wet van 11 september 1933 op de bescherming van de titels van het hoger onderwijs gerechtigd zijn tot het voeren van de titel van burgerlijk ingenieur of van licentiaat, met de door de Koning bepaalde kwalificatie.

NIVEAU A (OVERGANGSMAATREGEL)

1) Diploma uitgereikt door de Koloniale Hogeschool van België te Antwerpen en licentiaatsdiploma uitgereikt door het Universitair Instituut voor de Overzeese Gebieden te Antwerpen indien de studies ten minste vier jaar hebben omvat.

2) Diploma van :

- licentiaat in de handelswetenschappen
- handelsingenieur
- geaggregeerde voor het hoger secundair onderwijs in de handelswetenschappen
- licentiaat-vertaler
- licentiaat-tolk

uitgereikt door inrichtingen van hoger technisch onderwijs van de derde graad of door inrichtingen van technisch onderwijs - gerangschikt als handelshogescholen categorie A5 - of door een door de Staat ingestelde examencommissie.

3) Diploma of eindgetuigschrift uitgereikt na een cyclus van vijf jaar

door :

- de afdeling bestuurswetenschappen van het "Institut d'enseignement supérieur Lucien Cooremans" te Brussel;
- het Hoger Instituut voor Bestuurs- en Handelswetenschappen te Elsene;
- het Provinciaal Hoger Instituut voor Bestuurswetenschappen te Antwerpen.