//

Agentschap Opgroeien

zoekt 3

Klantenbeheerders meldingen en communicatie

Contract onbepaalde duur
Salarisschaal: B111
Vacaturenummer:
Je activiteit bepaalt je werkplek. Je kan dus zowel op kantoor in Brussel werken, van thuis uit of op een satellietkantoor werken.
Je kan solliciteren tot en met: 18 juni 2023

//

INHOUD

1. Werken als Klantenbeheerder meldingen en communciatie in het kort 2
2. Over Agentschap Opgroeien 2
3. Jouw takenpakket in een notendop 2
4. Wie ben jij? 4
4.1. Deelnemingsvoorwaarden 4
4.2. Je competenties 6
4.3. Kennis en vaardigheden van een klantbeheerder 6
4.5. Toelatingsvoorwaarden 7
5. Wat bieden we jou? 7
6. Selectieprocedure 8
6.1. Module 1: eerste screening 8
6.1.1. Cv-screening 8
6.1.2. Voorselectie op basis van standaardvragenlijst 9
6.2. Module 2: screening competenties 9
6.3. Module 3: functiespecifieke screening 10
6.4. Niet nodeloos hertesten 10
7. Hoe solliciteer je? 10
8. Heb je redelijke aanpassingen nodig? 11
9. Nog vragen? 11
10. Feedback 12
11. Reserve en geldigheid 12

1. WERKEN ALS KLANTENBEHEERDER MELDINGEN EN COMMUNCIATIE IN HET KORT

Als klantenbeheerder meldingen en communicatie ben je verantwoordelijke voor de opvolging en terugkoppeling van meldingen en verzorg je de communicatie in nauwe samenwerking met de klantenbeheerder kinderopvang en met ondersteunende functies zoals juristen, intersectorale medewerkers, psychopedagogen, backoffice kinderopvang en de klachtendienst.

Jouw klanten zijn alle melders van klachten, opmerkingen, ... uitgezonderd organisatoren van voorzieningen.
Je garandeert een aanpak die aansluit bij de lokale realiteit. Daarom zorg je voor voldoende afstemming en communicatie met de klantenbeheerder kinderopvang en de inhoudelijke coördinatoren. Je werkt samen met de centrale teams. Op die manier geef je voorzieningen hun plaats in de lokale brede leefomgeving van kinderen en gezinnen.

2. OVER AGENTSCHAP OPGROEIEN

Kind en Gezin, Jongerenwelzijn en een deel van het aanbod van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) vormen samen Opgroeien. Opgroeien bundelt de krachten om zo veel mogelijk kansen te creëren voor alle kinderen en jongeren en hun gezinnen die in Vlaanderen en Brussel opgroeien.

De dienstverlening gaat van preventieve gezinsondersteuning, kinderopvang, tot het Groeipakket, pleegzorg, adoptie, jeugdhulp en de aanpak van jongeren die delicten plegen. Opgroeien kiest expliciet voor een geïntegreerde, multi-expertise aanpak en de samenwerking met heel wat partners. Zo worden gezinnen maximaal ondersteund.

Opgroeien is altijd intens en boeiend. Advies, ondersteuning, begeleiding, opvang of hulp tijdens het opgroeien maakt écht een verschil. Als universeel basisrecht, maar ook als extra duwtje in de rug opdat kinderen, jongeren en gezinnen zich letterlijk en figuurlijk gesteund weten wanneer dat nodig is.

3. JOUW TAKENPAKKET IN EEN NOTENDOP

Eens je op kruissnelheid bent zal je takenpakket de volgende resultaatsgebieden omvatten:	
Resultaat	**Voorbeelden van activiteiten**
Voorbereiding	- Voorafgaandelijk inwinnen van informatie ter verduidelijking van de opdracht m.b.t. een melding.

De eigen werkzaamheden inhoudelijk voorbereiden, plannen en praktisch organiseren met als doel ervoor te zorgen dat deze efficiënt kunnen verlopen.	- Contacteren van melders en andere betrokkenen m.b.t een melding. - Uitvoeren van voorbereidende administratieve taken. - Voorbereidend studie- en opzoekwerk verrichten. - …
Uitvoering van de klachtenbehandeling **Uitvoering van de communicatie aan gezinnen** Diverse activiteiten inherent aan de klachtenbehandeling uitvoeren met als doel bij te dragen tot een vlotte en tijdige afhandeling van de opdrachten. *Context: volgens de vooropgestelde kwaliteitsvereisten, procedures en veiligheidsvoorschriften.*	- Meldingen behandelen over organisatoren en locaties kinderopvang in samenwerking met de klantenbeheerder kinderopvang. - Analyseren van de melding en synthetiseren van conclusies. - Behandelen van vragen van ouders n.a.v. openbaar maken van handhavingsbeslissingen. - Beantwoorden van vragen van ouders over lopende handhavingsprocedures, over opvolging van meldingen,… - Redactie van teksten en briefwisseling, … - Actieve deelname aan structurele overlegmomenten over de behandeling van meldingen. - …
Rapporteren Rapporteren over de eigen werkzaamheden en resultaten met als doel het team/zichzelf/ de themaverantwoordelijke in staat te stellen het resultaat met de kwaliteitsnormen of indicatoren te vergelijken en indien nodig bij te sturen.	- Signaleren van knelpunten en/of uitzonderlijke waarnemingen of gebeurtenissen. - Opnemen van vragen rond overzichten van meldingen. - Actieve deelname aan teamoverleg over de meldingen en daar voortgangsrapportage voorleggen. - …
Beheer van gegevens Inventariseren, verzamelen en/of analyseren van gegevens met als doel altijd te beschikken over degelijke en bruikbare gegevens.	- Documentatiebeheersysteem tijdig aanvullen en bijhouden: verzamelen, invoeren en verwerken van specifieke gegevens en data. - …
Informeren en adviseren Informeren over diensten of procedures met als doel ervoor te zorgen dat de (interne of externe) klant inzicht heeft in het gebruik en de mogelijkheden ervan. Advies verlenen rond klachtenbehandeling met als doel de klant een passend antwoord of voorstel te bieden op zijn/haar situatie. *Context: vanuit de vakinhoudelijke specialisatie en binnen duidelijk afgebakende bevoegdheden.*	- Proactief informeren van voorzieningen of hen doorverwijzen naar de gepaste dienstverlening van de organisatie en bijhorende rechten en plichten van de partijen - Melders informeren, begeleiden en doorverwijzen naar de passende diensten - Fungeren als aanspreekpunt voor de rol klachtenbehandeling in de teams - Uitleg geven rond procedures, regelgeving, , … - Communicatie rond handhaving naar betrokken gezinnen.

	- Actief communiceren van preventieve of definitieve maatregelen: voornemen tot schorsing en aanmaning die het agentschap neemt t.a.v. een opvangvoorziening. - Correct informeren van belanghebbenden en daardoor versterken van het vertrouwen in de kinderopvangsector. - Vragen rond de eigen dienstverlening beantwoorden - Technische gegevens opzoeken en analyseren om de klant te kunnen adviseren - Checken of het advies en/of klachtenbehandeling voldoet aan de kwaliteitsnormen van de organisatie - Samenbrengen van de eigen inbreng en de inbreng van anderen (klant, andere deskundigen, …) in een voorstel - Deelnemen aan vergaderingen, werkgroepen, stuurgroepen, … - …
Kennis m.b.t. het vakgebied Zichzelf voortdurend vervolmaken in het eigen vakgebied en werkterrein met als doel via integratie van de nieuwe evoluties de kwaliteit van de uit te voeren opdrachten voortdurend te verbeteren.	- Lezen van vakliteratuur, bijwonen van studiedagen, volgen van gespecialiseerde opleidingen - Informatie-uitwisseling met vakgenoten - Kennen en opvolgen van de technische ontwikkelingen binnen het vakgebied - Kennen en opvolgen van de reglementering en/of wetgeving binnen het vakgebied -
Opvolgen van het kwaliteitskader op teamniveau Binnen het team de indicatoren en andere kwaliteitsparameters raadplegen en toetsen aan de norm met als doel tekortkomingen op te sporen en eventueel bij te sturen.	- Bewaakt en/of verbetert voortdurend de kwaliteit van de eigen dienstverlening op teamniveau onder meer door het raadplegen van dashboardgegevens - Feedback vragen aan gezinnen en partners - Afhandelen van klachten en meldingen - …

Een uitgebreide functiebeschrijving met generieke resultaatsgebieden, mogelijke taken, vaktechnische-en gedragscompetenties vind je in het functieprofiel.

4. WIE BEN JIJ?

4.1. DEELNEMINGSVOORWAARDEN

Op het moment van je sollicitatie beschik je al over:

- Je hebt een bachelorsdiploma 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 hebt bij voorkeur 1 ervaring als klantenbeheerder of met één van de werkgebieden, kinderopvang of preventieve gezinsondersteuning. Je dient de relevantie van de beroepservaring voor deze betrekking aan te tonen in je sollicitatie.

Indien je niet beschikt over het vereiste diploma, kan je toch deelnemen onder bepaalde voorwaarden:

- Ofwel beschik je over een geldig toegangsbewijs van de VDAB voor deze functie;
- Ofwel heb je een ervaringsbewijs voor deze functie;
- Ofwel beschik je over bewijs van beroepskwalificatie voor deze functie binnen de Vlaamse overheid.

Je kan steeds meer informatie opvragen bij de selectieverantwoordelijk (Tine Peeters, tine.peeters@opgroeien.be - 0497 586 403).

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 dat 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 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 Selor (www.selor.be).

Werk je al binnen de Vlaamse overheid? Dan kan je deelnemen via horizontale mobiliteit als je **contractueel** in dienst bent in een job met:

- eenzelfde of hogere salarisschaal als de rang van deze openstaande vacature;
- ofwel een geldelijke loopbaan binnen dezelfde of hogere rang als deze van de openstaande vacature.

Meer weten over horizontale mobiliteit? Neem een kijkje op https://www.vlaanderen.be/intern/nieuwe-uitdaging-via-horizontale-mobiliteit of stel je vraag aan de selectieverantwoordelijke Tine Peeters.

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

Neem voor extra informatie over de deelnemingsvoorwaarden contact op met de selectieverantwoordelijke (Tine Peeters, tine.peeters@opgroeien.be , 0497 586 403).

4.2. JE COMPETENTIES

Voor de functie van Klantbeheerder communicatie en meldingen heb je onderstaande persoonsgebonden competenties nodig. Deze worden getest gedurende de selectieprocedure. Bij punt 6 kan je terugvinden in welke fase deze competenties getest worden.

- **Verantwoordelijkheid nemen:** je handelt in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie (niveau 1)

- **Communiceren**: je brengt informatie en ideeën schriftelijk en/of mondeling begrijpelijk over (niveau 1)

- **Samenwerken**: je levert een bijdrage aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is (niveau 1)

- **Analyseren**: je duidt problemen in zijn verbanden en gaat op een efficiënte wijze op zoek naar aanvullende relevante informatie (niveau 1)

- **Plannen en organiseren**: je bepaald op effectieve wijze je doelen en prioriteiten en onderneemt de nodige acties en geeft de tijd en middelen aan om deze op een efficiënte wijze te kunnen bereiken (niveau 1)

- **Klantgerichtheid**: je onderkent de wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie en je kan er adequaat op reageren (niveau 1)

- **Zorgvuldigheid**: je handelt met aandacht voor kwaliteit en gericht op het voorkomen van fouten (niveau 1)

- **Inleving**: je staat open voor gevoelens en behoeften van anderen (niveau 1)

Bijkomende informatie over de persoonsgebonden competenties bij de Vlaamse overheid vind je op https://www.vlaanderen.be/nl/publicaties/detail/competentiewoordenboek-vlaamse-overheid.

4.3. KENNIS EN VAARDIGHEDEN VAN EEN KLANTBEHEERDER

Kennis hebben van:

- De visie, missie, waarden en kernactiviteiten van Opgroeien
- De plaats van Opgroeien als entiteit binnen de Vlaamse overheid
- De organisatie- en beslissingsstructuur van Opgroeien
- Regelgeving van de kinderopvangsector
- Kennis van klachtenprocedures

Inzicht hebben in:

- De samenwerkingsmechanismen van een grote, wendbare organisatie.

- De dienstverlening van het eigen team

Het kunnen hanteren van:

- Basisvaardigheden informatica
- Administratief-organisatorische vaardigheden
- Interne en externe procedures m.b.t. melding behandeling

4.5. TOELATINGSVOORWAARDEN

Op de datum van aanwerving moet je voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Je hebt een gedrag dat in overeenstemming is met de eisen van de beoogde betrekking;
- Je geniet de burgerlijke en politieke rechten;
- Je bent geslaagd voor de selectieprocedure.
- Je bent geschikt bevonden voor deze vacature;
- Je bent burger van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte (de EU-lidstaten + Noorwegen, IJsland en Liechtenstein) of Zwitserland.
- Je bevindt je in de administratieve toestand van dienstactiviteit.

5. WAT BIEDEN WE JOU?

- Je komt terecht in een organisatie waar je een bijdrage kan leveren aan de maatschappij. Samen anticiperen we op evoluties en behoeften die actueel zijn in de samenleving.
- Je krijgt een contract van onbepaalde duur.
- Je krijgt een salaris op basis van vastgelegde salarisschalen. Er zijn verschillende factoren die het salaris bepalen, jouw individuele situatie heeft ook invloed. Je kan alvast een kijkje nemen op onze salarissimulator en onderstaande informatie gebruiken:
    - niveau van de functie: B
    - graad: B
    - salarisschaal: B111
- De manager kan ervoor kiezen om ook je relevante beroepservaring mee te nemen in de berekening van je salaris. Zowel ervaring in de privé als in de openbare sector komen hiervoor in aanmerking.
- Jouw aanbod van extralegale voordelen:
    - Maaltijdcheques (€8 per gewerkte dag waarvan €6,91 wordt betaald door de werkgever en €1,09 door de werknemer via een maandelijkse inhouding op het nettoloon)
    - Professionele kinderopvang tijdens de schoolvakanties in de hoofdkantoren (Brussel, Antwerpen, Mechelen, Hasselt, Leuven, Gent, Aalst en Brugge) voor kinderen tussen 3 en 14 jaar
    - Gratis openbaar vervoer van en naar je werk of een fietsvergoeding voor je woon-werkverkeer. Je hebt de keuze uit verschillende flexibele vervoersformules, of een

combinatie, waarbij de Vlaamse overheid de meest duurzame verplaatsingen het meest stimuleert.
    - Hospitalisatieverzekering
    - Aanvullend pensioen
- Je kan verschillende bijscholingen, vormingen of opleidingen volgen binnen de Vlaamse overheid. Daarnaast kan je zelf aan de slag om jouw loopbaan onder de loep te nemen, hiervoor reiken we verschillende tools aan.
- Wij hechten veel belang aan de werk- privébalans van onze werknemers. Je krijgt 35 dagen vakantie per jaar en bovendien kan je in alle rust genieten van de eindejaarsfeesten want je bent vrij tussen kerstdag en Nieuwjaar!
- Je activiteit bepaalt je werkplek. Bij de meeste functies kan je dus zowel op kantoor, van thuis uit of op een satellietkantoor werken.
- Je inwerkperiode bestaat uit 12 maanden.
- Werk je al binnen de Vlaamse overheid? Bekijk zeker de bijkomende informatie in de voetnoot[1].

Meer weten over werken bij de Vlaamse overheid?
www.vlaanderen.be/werken-voor-vlaanderen

6. SELECTIEPROCEDURE

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

Deze selectieprocedure verloopt via een objectief wervingssysteem. Als je hiervoor geschikt wordt bevonden, kan je later deelnemen aan een bevorderingsfunctie of een functie via de horizontale mobiliteit.

6.1. MODULE 1: EERSTE SCREENING

6.1.1. Cv-screening

Aan de hand van jouw sollicitatieformulier en een kopie van je diploma gaan we na of je voldoet aan de deelnemingsvoorwaarden (zie punt 4.1). Voldoe je aan de deelnemingsvoorwaarden? Dan kan je meedoen aan het vervolg van de selectieprocedure.

De cv-screening is in de week van 19 juni 2023.

[1]Als je solliciteert via horizontale mobiliteit moet je binnen de drie maanden na de selectiebeslissing starten in je nieuwe job.
Je behoudt minimaal de werkervaring die al werd gevaloriseerd. Het is mogelijk dat er nog extra werkervaring wordt gevaloriseerd.
Deze selectieprocedure valt onder het objectief wervingssysteem. Dit betekent voor jou dat wanneer je een geschikte eindbeoordeling krijgt, je in de toekomst mee kan doen aan bevorderingsfuncties of functies via horizontale mobiliteit.

6.1.2. Voorselectie op basis van standaardvragenlijst en computergestuurde test(en)

Deze voorselectie vindt enkel plaats als er meer dan 10 kandidaten voldoen aan de deelnemingsvoorwaarden.

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

- Eerste toetsing van je motivatie en verwachtingen
- Relevantie van je ervaring

Dit gebeurt aan de hand van de vragen in het sollicitatieformulier, computergestuurde testen, een schriftelijke proef en een interview.

De beoordeling gebeurt in de week van 19 juni 2023.

Je kunt de computergestuurde test(en) online invullen in de week nadat de selectieverantwoordelijke je deze toestuurt

Deze voorselectie is eliminerend. Om door te gaan naar de volgende module moet je minstens 50% behalen op het geheel van de 2 criteria én behoren tot de 10 hoogst scorende kandidaten.
Bij gelijkheid van scores kunnen dat er meer zijn. Als een van de 10 hoogst scorende kandidaten zijn of haar kandidatuur intrekt tijdens deze voorselectie, kan de volgende best scorende kandidaat alsnog uitgenodigd worden om deel te nemen.

6.2. MODULE 2: SCREENING COMPETENTIES

Tijdens de computergestuurde testen, de persoonlijkheidsvragenlijst en het interview worden volgende competenties bevraagd:

- Je neemt verantwoordelijkheid op voor je werk – Niveau 1
- Je reageert klantgericht – Niveau 1
- Je kan goed samenwerken – Niveau 1
- Je bent zorgvuldig – ook onder verhoogde druk – Niveau 1
- Je kan goed analyseren en ziet de essentie – Niveau 1
- Je kan goed plannen en organiseren – niveau 1
- Je kan goed schriftelijk en mondeling communiceren – niveau 1

Een selectieverantwoordelijke en collega('s) van Opgroeien nemen deze screening af.

Deze module vindt plaats in onze gebouwen aan de Hallepoortlaan te Brussel.

6.3. MODULE 3: FUNCTIESPECIFIEKE SCREENING

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

- Je motivatie
- Je visie op en inzicht in de functie
- Je technische competenties
- Bijkomende persoonsgebonden competentie
- Je inzetbaarheid in de functie en de organisatie

Deze module is eliminerend en vindt samen met module 2 plaats in de maand juni van 2023.

Je ontvangt een eindresultaat ("geslaagd" of "niet geslaagd") op basis van het totaalbeeld uit module 2 en 3. De lijnmanager beslist wie de functie zal opnemen.

In het kader van redelijke aanpassingen kan afgeweken worden van de voorziene testen in het selectiereglement. Zie *redelijke aanpassingen*.

6.4. NIET NODELOOS HERTESTEN

Heb je reeds in de voorbije zeven jaar een vergelijkbare test en/of een positieve competentiescreening binnen de Vlaamse overheid afgelegd, dan kan je gebruik maken van het principe van niet nodeloos hertesten. Je kiest er zelf voor of je de testen en/of competentiescreening wilt hergebruiken, het is geen verplichting.

Wens je hier gebruik van te maken, voeg dan bij je sollicitatie het rapport van de eerder afgelegde test(en) en/of competentiescreening toe. Let wel, het is nog altijd de selector en de lijnmanager die beslissen of dit toegepast kan worden in de selectieprocedure. Bij deze beslissing wordt er rekening gehouden met de gelijkwaardigheid van de testen, het verschil in de competenties, de vergelijkbaarheid tussen kandidaten, ...

7. HOE SOLLICITEER JE?

Solliciteer **ten laatste op 18 juni 2023** via het online formulier op www.werkenvoorvlaanderen.be.
Je sollicitatie moet in het Nederlands gebeuren om geldig te zijn en beoordeeld te kunnen worden. Ook wie deelneemt via EVC dient dit formulier in te vullen om zich kandidaat te stellen.

- Behaalde je je diploma **na 2002** in een Vlaamse onderwijsinstelling, dan kijkt de selectieverantwoordelijke je diploma in de LED-databank na.

- Behaalde je **voor 2002** je diploma of solliciteer je op basis van een toegangsbewijs, voeg dan bij je sollicitatie een kopie.

Kan je niet online solliciteren? Vraag dan een sollicitatieformulier op via werkenvoor@vlaanderen.be of telefonisch op T 02 553 01 08. Je stuurt het ingevulde sollicitatieformulier dan via mail naar hr@opgroeien.be of per post naar: Agentschap Overheidspersoneel - Selectiecentrum, Havenlaan 88 bus 42, 1000 Brussel.

Je sollicitatie is enkel geldig als je het online sollicitatieformulier in het Nederlands hebt ingediend, zo nodig met een kopie van je diploma/toegangsbewijs/attest. Voor papieren sollicitaties geldt de datum van de poststempel als bewijs.

8. HEB JE REDELIJKE AANPASSINGEN NODIG?

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

Indien je ten gevolge van een handicap gebruik wenst te maken van aanpassingen om te kunnen deelnemen aan deze selectieprocedure, moet je dit in het sollicitatieformulier aangeven. De selectieverantwoordelijke zal dan contact met jou opnemen om verdere afspraken te maken.

9. NOG VRAGEN?

Heb je nog een vraag over de functie? Neem dan contact op met:

Nurcan tokgoz
HR-account
Nurcan.Tokgoz@opgroeien.be

Heb je nog een vraag over de selectieprocedure? Neem dan contact op met:

Tine Peeters
Selectieverantwoordelijke
tine.peeters@opgroeien.be
tel : 0497 586 403

10. FEEDBACK

Na het ontvangen van je eindresultaat (geslaagd/niet geslaagd) kan je feedback opvragen. Stuur een e-mail naar hr@opgroeien.be en vermeld “klantenbeheerder meldingen en communicatie”.

11. RESERVE EN GELDIGHEID

Er wordt naar aanleiding van deze selectie een wervingsreserve (zonder rangschikking) aangelegd voor de functie van klantenbeheerder meldingen en communicatie en die bestaat uit de lijst van geschikten.

Deze reserve heeft een geldigheidsduur van 1 jaar en gaat in vanaf de datum van het proces-verbaal van de selectieprocedure. De wervende entiteit kan je gedurende deze periode voorstellen om in dienst te komen als klantenbeheerder meldingen en communicatie. Desgewenst kan de lijnmanager beslissen om de geldigheidsduur van deze reserve te verlengen.

Opgroeien kan optioneel 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.