

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

De Vlaamse Belastingdienst

zoekt zes

dossierbehandelaars

burgercontact en bezwaren

- **Bevordering binnen het niveau**
- Graad: hoofddeskundige
- Rang: B2
- De Vlaamse overheid zet maximaal in op hybride werken. Afhankelijk van je agenda en in overleg met je collega's werk je op kantoor, thuis of op een andere locatie.
- Vacaturenummer: 19731
- **Je kunt solliciteren tot en met: 17 januari 2026¹**

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

JE TAKENPAKKET

Ben jij iemand die klantgerichtheid ademt en helder, sterk communiceert? Dankzij jouw grondige dossierkennis en oplossingsgerichte mindset weet je zelfs complexe vragen vlot en correct op te lossen. Klinkt dit als jij? Lees dan zeker verder!

Als dossierbehandelaar burgercontact en bezwaren ben jij de onmisbare schakel binnen de afdeling. Je behandelt een brede waaier aan dossiers, van onroerende voorheffing en verkeersbelastingen tot erf- en registratiebelasting, aangevuld met generieke dossiertypes zoals BETAFAC, MAND en intrest. Daarnaast beantwoord je telefonische vragen van burgers met dezelfde klantgerichte ingesteldheid die jou typeert.

We zijn op zoek naar dossierbehandelaars burgercontact en bezwaren op volgende locaties: Aalst, Antwerpen, Brugge, Leuven, Hasselt, Kortrijk en Mechelen.

DEELNEMINGSVOORWAARDEN

Je voldoet op datum van bevordering aan volgende voorwaarden:

- 1) Je werkt als statutair ambtenaar (op proef of vastbenoemd) binnen de Vlaamse Belastingdienst in alle graden van rang B1 OF Je bent contractueel tewerkgesteld binnen de Vlaamse Belastingdienst in alle graden van rang B1 én bent geslaagd voor een objectief wervingssysteem met algemene bekendmaking².

¹ Solliciteren kan via onze vacaturewebsite Werken voor Vlaanderen. Kun je niet online solliciteren? Vraag dan een sollicitatieformulier op via werkenvoor@vlaanderen.be of 02 553 01 08.

² Contractuele selectieprocedures werden algemeen bekend gemaakt indien ze gepubliceerd werden in het Belgisch Staatsblad en/of de website van de VDAB en/of de website van Jobpunt Vlaanderen (tussen 1 januari 2006 en 31 oktober 2014), op de website van VDAB (tussen 1 november 2014 en 31 december 2017), op de website van de VDAB en/of www.werkenvoorvlaanderen.be (vanaf 1 januari 2018). Voor de contractuele personeelsleden die vóór hun indiensttreding of overheveling geslaagd zijn voor een selectie bij een andere overheid moet de contractuele

- 2) Je hebt op datum van bevordering 4 jaar relevante beroepservaring³ met betrekking tot de behandeling van bezwaar en/of aanvraagdossiers over één of meer heffingen in eigen beheer.
- 3) Je laatste functioneringsevaluatie mag geen onvoldoende zijn.

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 2)
- Samenwerken (niveau 2)
- Zorgvuldigheid (niveau 2)
- Analyseren (niveau 1)
- Oordeelsvorming (niveau 1)
- Beslissen (1)

JE KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Je kunt vlot werken met de courante office-pakketten (Word, Excel, Outlook)
- Je kunt vlot overweg met de organisatie-eigen softwaretoepassingen
- Je vindt vlot je weg in de bestaande regelgeving en procedureboeken en kan deze snel en accuraat gebruiken
- Je bent als ervaren dossierbehandelaar aanvragen en bezwaren in staat minimum de vooropgestelde norm te halen

WAT BIEDEN WE JOU?

- Je wordt bevorderd en krijgt een contract van onbepaalde duur, tenzij je als ambtenaar (vastbenoemd of in proeftijd) bij de diensten van de Vlaamse overheid bent tewerkgesteld via een

selectieprocedure vanaf 1 januari 2006 bekend gemaakt zijn op de website van Selor, de Vlaamse Vereniging van Steden en Gemeenten, de VDAB of Jobpunt Vlaanderen (VPS art. III 31).

³ Enkel werkervaringen onderhevig aan het RSZ stelsel worden meegenomen bij het bepalen van de beroepservaring. Onbetaalde stages beantwoorden hier niet aan.

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

selectieprocedure die werd gepubliceerd vóór 1 juni 2024. In dat geval behoud je je statutaire aanstelling⁴.

- 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: B2
 - graad: hoofdeskundige
 - Bij bevordering word je verloond in het salarissysteem op basis van evaluatie NB211.
 - Je behoudt minimaal de werkervaring die al werd gevaloriseerd. Het is mogelijk dat er nog extra werkervaring wordt gevaloriseerd. De selectieverantwoordelijke neemt contact met je op als jij de jobaanbieding krijgt. De lijnmanager beslist of nog niet gevaloriseerde werkervaring gevaloriseerd kan worden als het gaat over relevante beroepservaring voor de uitoefening van de functie.
- 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 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 duurt 9 maanden⁵. Je wordt pas definitief bevorderd nadat je met goed gevolg de proeftijd hebt doorlopen.
- De bevorderingsbetrekking neem je ten laatste 3 maanden op na de datum van de selectiebeslissing.

Meer weten over werken bij de Vlaamse overheid?

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.

⁴ 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.

⁵ 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 1: EERSTE SCREENING

Screening deelnemingsvoorwaarden

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 17 januari 2026 én in het Nederlands hebt ingediend.

LET OP: ook wanneer je vrijgesteld wordt van de voorselectie op basis van het kennisexamen dien je volgens de hierboven bepaalde voorwaarden te solliciteren.

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

Deze screening gebeurt in de week van 19 januari 2026.

Voorselectie op basis van een kennisexamen⁶: deel 1 en deel 2

- Deel 1 van het kennisexamen betreft vooraf in te studeren [algemene](#) leerstof die bevraagd wordt via een aantal meerkeuzevragen en een aantal open vragen.
- Deel 2 van het kennisexamen betreft vooraf in te studeren [functiespecifieke](#) leerstof die bevraagd wordt via een aantal (praktijkgerichte) vragen.

Deel 1 en deel 2 van het kennisexamen vinden plaats op 26 maart 2026 in Brussel (periode onder voorbehoud).

Het kennisexamen (deel 1 en deel 2) is eliminerend. Alleen wie minstens 12/20 behaalt op elk van de twee delen kan deelnemen aan selectieronde 2 (en 3).

Na het kennisexamen (deel 1 en deel 2) wordt er een werfreserve aangelegd van de geschikte kandidaten. Je moet minstens 12/20 halen op elk van beide delen om opgenomen te worden in deze werfreserve. Deze werfreserve is minimaal 3 jaar geldig.

Ben je opgenomen in de werfreserve na het kennisexamen (deel 1 en deel 2) dan kom je in aanmerking voor deelname aan selectieronde 2 (en 3).

SELECTIERONDE 2: SCREENING COMPETENTIES

Een selectieverantwoordelijke en collega's van de Vlaamse Belastingdienst nemen deze screening af.

⁶ Ben je nog opgenomen in een geldige werfreserve n.a.v. een eerder georganiseerd kennisexamen voor een zelfde of een gelijkaardige functie waarin ongeveer dezelfde leerstof werd bevraagd, dan word je vrijgesteld van deze voorselectie en zal je op basis van je opname in de werfreserve op een later moment worden uitgenodigd voor deelname aan selectieronde 2 en 3. Gelieve dit uitdrukkelijk te vermelden in jouw sollicitatie.

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

Je kunt de computertest thuis online invullen.

Deze selectieronde vindt plaats samen met selectieronde 3.

SELECTIERONDE 3: FUNCTIESPECIFIEKE SCREENING

Tijdens een jurygesprek met vaktechnische vragen beoordelen de selectieverantwoordelijke en collega's van de Vlaamse Belastingdienst volgende onderdelen:

- Je motivatie
- Je visie op en inzicht in de functie
- [Je kennis en vaardigheden](#)
- Je inzetbaarheid in de functie en de organisatie

Je kunt de computertest thuis online invullen.

Deze selectieronde is eliminerend en vindt samen met selectieronde 2 plaats midden 2026 (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, wordt opgenomen in de wervingsreserve.

TOELATINGSVOORWAARDEN

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

- Je bent geslaagd voor de selectieprocedure.
- Je bent personeelslid buiten proeftijd.
- Je hebt een gedrag dat in overeenstemming is met de eisen van de functie.
- Je geniet 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.

NOG VRAGEN?

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

An Evrard
Afdelingshoofd burgercontacten en bezwaren
functietitel
an.evrard@vlaanderen.be

Voor vragen over de **selectieprocedure**:

Kelly Rottiers
Selectieverantwoordelijke
kelly.rottiers@vlaanderen.be
tel 0476 70 57 04

Meer weten over VLABEL en waar die voor staat? Neem dan zeker een kijkje op hun [website](#)

WERVINGSRESERVE

Er worden naar aanleiding van deze selectie 2 wervingsreserves aangelegd:

- **1 wervingsreserve na selectieronde 1:**

Wie het vereiste slaagpercentage behaalt na selectieronde 1 (kennisexamen), wordt meteen opgenomen in een wervingsreserve voor de functie van dossierbehandelaar burgercontact en bezwaren in de graad van hoofddeskundige.

Deze reserve heeft een geldigheidsduur van minimaal 3 jaar en gaat in vanaf de kennisgeving van de resultaten van het kennisexamen.

Het Agentschap Vlaamse Belastingdienst kan je gedurende deze periode uitnodigen voor selectieronde 2 en 3. De wervende entiteit kan optioneel beslissen om voor toekomstige functies van dossierbehandelaar burgercontact en bezwaren in de graad van hoofddeskundige opnieuw een voorselectie te laten plaatsvinden, waarvoor kandidaten opgenomen in de wervingsreserve na selectieronde 1, gedurende de geldigheidsduur van deze wervingsreserve, worden vrijgesteld.

Desgewenst kan de lijnmanager beslissen om de geldigheidsduur van deze reserve te verlengen.

- **1 wervingsreserve na selectieronde 3:**

Wie als gunstig wordt beoordeeld na selectieronde 3, wordt opgenomen in een aparte wervingsreserve met rangschikking voor de functie van dossierbehandelaar burgercontact en bezwaren in de graad van hoofddeskundige

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

Zolang er kandidaten opgenomen zijn in de wervingsreserve na selectieronde 3, krijgen deze kandidaten bij nieuwe functies voor dossierbehandelaar burgercontact en bezwaren in de graad van hoofdeskundige steeds voorrang op kandidaten uit de wervingsreserve na selectieronde 1.

Indien je het aanbod voor een indiensttreding weigert, schrappen we je uit de wervingsreserve. Als je in eerste instantie een aanbod accepteert, maar nadien je mening herziet en niet in dienst komt, verlies je je plaats in de reserve.

Pagina 7 van 7