

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

De Vlaamse Belastingdienst

zoekt een

dossierbehandelaar

burgercontacten en

bezwaren

- Graad: medewerker
- Rang: C1
- Toegang via niveaubewijs: ja
- 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 **Antwerpen**, thuis of op een andere locatie.
- Vacaturenummer: 20459
- Je kunt solliciteren tot en met: **04 september 2026**¹

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

JE TAKENPAKKET

Jij bent iemand die energie haalt uit het helpen van mensen én uit het uitpluizen van dossiers. Je houdt ervan om zelfstandig te werken, maar je weet ook hoe waardevol overleg en samenwerking met collega's kunnen zijn.

In deze functie ben jij verantwoordelijk voor een eigen pakket dossiers binnen de afdeling Burgercontacten en Bezwaren. Je verwerkt meerdere dossiertypes inzake verkeerbelasting en kan ook antwoorden op eenvoudige vragen inzake onroerende voorheffing. Jij bent degene die de juiste informatie zoekt, alles zorgvuldig afweegt en tot een heldere beslissing komt.

Je bent het aanspreekpunt voor burgers via telefoon en ook aan het loket. Je luistert actief, legt helder uit en helpt hen verder, zelfs bij moeilijke vragen of gevoelige situaties. Je beantwoordt mails en brieven met zorg en respect, en je zorgt ervoor dat mensen zich gehoord en correct behandeld voelen.

Daarnaast behandel je meerdere dossiertypes, zoals bezwaren, informatieve vragen via mail of aanvragen voor een afbetalingsplan. Je werkt hierbij conform de wetgeving, met oog voor detail én met de nodige empathie voor de situatie van de burger.

Jij bent ook iemand die collega's graag ondersteunt. Je deelt je kennis en ervaring, en denkt actief mee over hoe de dienstverlening nog beter kan. Je overlegt regelmatig met je leidinggevende, die samen met jou bekijkt welke taken het beste aansluiten bij jouw sterktes en interesses.

Je bent dus meer dan een administratieve kracht: jij bent een brug tussen de overheid en de burger, en je draagt bij aan een eerlijke, klantgerichte dienstverlening.

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

Klinkt dit als iets voor jou? Dan ben jij precies de collega die wij zoeken. Solliciteer nu en maak mee het verschil – voor je team én voor de burger.

DEELNEMINGSVOORWAARDEN

WERK JE NOG NIET BIJ DE VLAAMSE OVERHEID?

Hieronder lees je aan welke voorwaarden je moet voldoen op uiterste indieningsdatum:

1) Je hebt een diploma² hoger secundair onderwijs.

Als je je diploma in het buitenland behaalde, moet je bij aanwerving een attest van de Vlaamse overheid voorleggen waaruit blijkt dat je diploma volledig gelijkwaardig verklaard is met het vereiste diploma. 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.werkenvoorvlaanderen.be.

OF

Je hebt minstens 4 jaar relevante beroepservaring³ in het zelfstandig behandelen van dossiers en klantencontacten via telefoon en/of loket én je hebt een geldig niveaubewijs op het niveau van de vacature (niveau C), behaald via een niveautest georganiseerd door het Selectiecentrum van het Agentschap Overheidspersoneel, of je behaalt dit niveaubewijs uiterlijk tegen 04 september 2026. Reken op minstens 3 werkdagen om de niveautest tijdig in te plannen en rond te krijgen.

Je kunt deelnemen via **externe mobiliteit**⁴ 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.

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

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

⁴ De externe arbeidsmarkt is niet toegankelijk voor sollicitanten die kunnen kandideren via externe mobiliteit.

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 uiterste indieningsdatum om te kunnen solliciteren:

Vind een nieuwe uitdaging via horizontale mobiliteit⁵

- 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.

Groei verder via bevordering (naar hoger niveau)

- 1) Je werkt binnen de diensten van de Vlaamse overheid in een graad van niveau D.
- 2) Je hebt op datum van afsluiting van de kandidaturen 4 jaar relevante beroepservaring⁶ 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.

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 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.

- Klantgerichtheid (niveau 1)
- Verantwoordelijkheid nemen (niveau 1)
- Zorgvuldigheid (niveau 1)
- Samenwerken (niveau 2)
- Oordeelsvorming (niveau 1)
- Analyseren (niveau 1)

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

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

JE KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Je leert vlot werken met de courante office-pakketten (Word, Excel, Outlook).
- Je maakt je snel de organisatie-eigen softwaretoepassingen eigen.
- Je vindt snel je weg in de regelgeving en procedureboeken en past deze correct toe.
- Je behaalt na een inwerkperiode de vooropgestelde norm voor het behandelen van aanvragen en bezwaren.
- Je spreekt basis Frans en Engels en kan telefonische oproepen beantwoorden en/of burgers aan het loket in deze talen beantwoorden.

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.

- Je hebt ervaring met het efficiënt afhandelen van dossiers.
- Je bent vertrouwd met het begeleiden van burgercontacten, hetzij telefonisch, hetzij via een loketfunctie.

BIJKOMENDE VERWACHTINGEN

- Je bent flexibel in het plannen van je agenda en het uitvoeren van verschillende taken.

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 proeftijd⁷) 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 aanstelling⁸.
- 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: C
 - rang: C1
 - graad: medewerker
 - Kom je in dienst via **aanwerving of externe mobiliteit**? Dan word je verloond in het salarissysteem op basis van evaluatie NC111.

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

⁸ 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.

- 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 NC111. 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 hebt⁹.
- Word je **bevorderd**? Dan word je verloond in het salarissysteem op basis van evaluatie NC111.
- 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 loonberekening¹⁰. 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).
- 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 maanden¹¹. 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

⁹ 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.

¹⁰ Bij horizontale mobiliteit en bevordering kan de lijnmanager bijkomende functierelevante ervaring valoriseren.

¹¹ 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.

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.

VOORAFGAANDE NIVEAUTEST

Beschik je niet over het vereiste diploma en wil je deelnemen aan de hand van een niveaubewijs? Op basis van je sollicitatie gaan we eerst na of je de gevraagde beroepservaring hebt en aan de andere deelnemingsvoorwaarden voldoet. Als dat zo is, dan word je via mail uitgenodigd voor een niveautest bestaande uit verschillende computertesten in Brussel (Herman Teirlinckgebouw – Havenlaan 88, 1000 Brussel). Niveautesten vinden plaats van maandag tot en met vrijdag.

Je rekent best op minstens 3 werkdagen om de niveautest in te plannen en rond te krijgen, zodat het eindresultaat tijdig beschikbaar is tegen 04 september 2026. Kun je het niveaubewijs niet op tijd behalen tegen 04 september 2026 of slaag je niet voor de test? Dan kan je helaas niet deelnemen aan het vervolg van de selectieprocedure.

Als je slaagt, ontvang je een niveaubewijs dat onbeperkt geldig is. Slaag je niet, dan kun je ten vroegste na 6 maanden opnieuw deelnemen aan een niveautest.

SELECTIERONDE 1: EERSTE SCREENING

Screening deelnemingsvoorwaarden

Op basis van je sollicitatie gaan we na of je voldoet aan de deelnemingsvoorwaarde(n). Heb je je diploma voor 2002 behaald of solliciteer je met een toegangsbewijs? Voeg dan een kopie toe bij je sollicitatie. De selectieverantwoordelijke controleert diploma's behaald in Vlaanderen na 2002 in een digitale databank.

Je sollicitatie is enkel geldig als je jouw online sollicitatieformulier ten laatste op 04 september 2026 én in het Nederlands hebt ingediend.

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

Deze screening gebeurt in de week van 07 september 2026

Voorselectie op basis van computertesten

Deze voorselectie vindt enkel plaats als er meer dan 25 kandidaten voldoen aan de deelnemingsvoorwaarden.

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

- De competentie zorgvuldigheid
- De competentie samenwerken
- De competentie analyseren

Je kunt de computertesten online invullen tussen 07 september 2026 en 11 september 2026

Deze voorselectie is eliminerend. Om door te gaan naar de volgende selectieronde moet je minstens score 4 behalen op de hoofdmeting van alle testen. Enkel de 25 hoogst scorende kandidaten gaan door naar de volgende selectiefase.

Voorselectie op basis van een functiegerichte vragenlijst

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

- Een eerste screening van je kennis en vaardigheden
- De relevantie van je ervaring

Dit gebeurt op basis van de vragen in het sollicitatieformulier.

De beoordeling gebeurt in de week van 14 september 2026

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 6 hoogst scorende kandidaten.

Bij gelijkheid van scores kunnen dat er meer zijn. Als een van de 6 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 selectieverantwoordelijke en collega's van VLABEL nemen deze screening af.

Aan de hand van een interview, persoonlijkheidsvragenlijst en computergestuurde testen worden jouw persoonsgebonden competenties bevraagd.

Je kunt de computergestuurde testen online invullen tussen 16 september 2026 en 22 september 2026

Deze selectieronde vindt plaats samen met selectieronde 3.

SELECTIERONDE 3: FUNCTIESPECIFIEKE SCREENING

Tijdens een jurygesprek met opdracht en de testresultaten uit de voorselectie beoordelen de selectieverantwoordelijke en collega('s) van VLABEL volgende onderdelen:

- Je motivatie
- Je visie op en inzicht in de functie
- Je kennis en vaardigheden
- Je inzetbaarheid in de functie en de organisatie

Deze selectieronde is eliminerend en vindt samen met selectieronde 2 plaats op 25 september 2026 in Brussel.

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:

- 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 of dat je geslaagd bent voor een taalttest van 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**:

Nele De Pessemier
Directeur Burgercontact en Bezwaren
nele.depessemoer@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 wordt na deze selectie een wervingsreserve aangelegd die bestaat uit de lijst van geslaagden met rangschikking. De hoogst gerangschikte kandidaat krijgt als eerste de kans om in te gaan op een concrete vacature.

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 dossierbehandelaar burgercontacten en bezwaren.

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

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

Je kunt via deze werfreserve ook gecontacteerd worden voor vergelijkbare vacatures binnen de diensten van de Vlaamse overheid, zolang de werfreserve geldig is. Hierbij wordt gekeken naar de overeenkomsten tussen de deelnemingsvoorwaarden, de functie-inhoud en/of de vereiste competenties van deze selectieprocedure en de nieuwe vacature. In dat geval kan er een extra selectiegesprek plaatsvinden met de dienst die de vergelijkbare vacature heeft. Als je niet ingaat op deze oproep of niet geselecteerd wordt voor de nieuwe vacature, behoud je je plaats in de werfreserve.

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. Ben je al in dienst in deze functie? Dan behoor je niet langer tot de wervingsreserve.