

- Graad: Deskundige
- Rang: B1
- Toegang via [niveaubewijs](#): ja.
- Vacaturenummer: **REQ20382**
- **Je kunt solliciteren tot en met: 20 maart 2026**

WORD BEMIDDELAAR EN MAAK HET VERSCHIL

Heb jij een passie voor arbeidsbemiddeling en wil je écht het verschil maken?

Bij de Servicelijn, het bruisende contactcenter van VDAB, krijg je de kans om mensen te ondersteunen op hun weg naar werk.

Check zeker eerst de Deelnemingsvoorwaarden die vereist zijn om in aanmerking te komen voor een functie op niveau B binnen de Vlaams overheid. Voldoe je aan deze voorwaarden? Dan is dit jouw moment om deel uit te maken van een dynamisch team dat dagelijks het verschil maakt op de arbeidsmarkt.

Je werkt op maat van je klanten, waarbij je hun behoeften begrijpt en de dienstverlening aanpast aan hun persoonlijke situatie.

- Leuven, VAC Leuven – Diestsepoort, 6/63
- Hasselt, VDAB kantoor – Bampslaan, 40 bus 5
- Gent, VAC Gent – Kon. Maria Hendrikaplein, 70

Benieuwd naar meer? Bekijk dan zeker [dit filmpje](#)

INTERESSANT TAKENPAKKET

Je taken als bemiddelaar servicelijn:

- Je bent communicatief sterk, werkt resultaatgericht en bent flexibel bij een wijzigende dagplanning.
- Je hebt oog voor diversiteit en kwaliteit.
- Werken met PC is voor jou vanzelfsprekend.
- Je bent empathisch ingesteld.
- Je stelt gerichte vragen om een gesprek in de juiste richting te sturen.
- Je maatschappelijk engagement vertaalt zich in de juiste werkhouding en je hebt een groot verantwoordelijkheidsgevoel naar de klant en de organisatie toe.
- Je beheert dossiers van werkzoekenden.
- Je identificeert de vraag en analyseert de behoeften van de klant (promotie, opleiding, integratie, ...)
- Je begeleidt de klant bij de te ondernemen stappen. Je volgt de acties op en stelt een voortgangstraject voor.

DEELNEMINGSVOORWAARDEN

WERK JE NOG NIET BIJ DE VLAAMSE OVERHEID?

Op de uiterste indieningsdatum (20 maart 2026) voldoe je aan volgende voorwaarden:

- 1) Je hebt een bachelordiploma¹.

Behaalde je je diploma buiten de Benelux?

Bezorg ons een attest van de Vlaamse overheid waaruit blijkt dat je diploma gelijkwaardig verklaard is met het vereiste niveau. Dit attest vraag je aan bij NARIC-Vlaanderen: <http://naricvlaanderen.be/>. Het attest is verplicht bij aanwerving. Voeg het al toe aan je sollicitatie.

Behaalde je je diploma niet in het Nederlands?

Bezorg ons het bewijs dat je geslaagd bent voor een taalexamen "artikel 7 niveau 2+/B" bij www.werkenvoor.be. Dit bewijs is verplicht bij aanwerving. Voeg het al toe aan je sollicitatie.

¹ 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>).

2) OF

Je hebt minstens 4 jaar relevante beroepservaring² met de activering en re-integratie van werkzoekenden met een sterke focus op meetbare resultaten, arbeidsmarktparticipatie, het autonoom stellen van prioriteiten en plannen van werk en het omgaan met weerstand én je hebt een geldig [niveaubewijs](#) op het niveau van de vacature (niveau B), behaald via een niveautest georganiseerd door het Selectiecentrum van het Agentschap Overheidspersoneel, of je behaalt dit niveaubewijs uiterlijk tegen uiterste indieningsdatum (20 maart 2026). Reken op minstens 3 werkdagen om de niveautest tijdig in te plannen en rond te krijgen.

Solliciteer je via het niveaubewijs?

Bezorg ons het bewijs dat je geslaagd bent voor een taalexamen “artikel 7 niveau 2+/B” bij www.werkenvoor.be Dit bewijs is verplicht bij aanwerving via het niveaubewijs. Voeg het al toe aan je sollicitatie.

- 3) Je kunt deelnemen via **externe mobiliteit** 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 Enkel betaalde werkervaringen tellen mee (bv. ook studentenjobs). Onbetaalde stages vallen hier niet onder.

WERK JE AL BIJ DE VLAAMSE OVERHEID?

Als personeelslid van de [diensten van de Vlaamse overheid](#) voldoe je op uiterste indieningsdatum (20 maart 2026) aan volgende voorwaarden om te solliciteren via horizontale mobiliteit of bevordering::

Vind een nieuwe uitdaging via horizontale mobiliteit³

- 1) Je werkt als statutair ambtenaar (op proef of vastbenoemd) binnen de diensten van de Vlaamse overheid in dezelfde of een hogere rang dan de rang van de vacature.
- 2) **Of**
Je bent contractueel tewerkgesteld binnen de diensten van de Vlaamse overheid in dezelfde of een hogere rang dan de rang van de vacature én geslaagd voor een objectief wervingssysteem met algemene bekendmaking⁴.

Groei verder via bevordering naar hoger niveau)

- 1) Je werkt als statutair ambtenaar (op proef of vastbenoemd) binnen de diensten van de Vlaamse overheid in een graad van niveau C.
Of
Je bent contractueel tewerkgesteld binnen de diensten van de Vlaamse overheid in een graad van niveau C én geslaagd voor een objectief wervingssysteem met algemene bekendmaking⁵.
- 2) Je hebt op datum van publicatie 4 jaar relevante beroepservaring⁵ met betrekking tot arbeidsbemiddeling.
- 3) Je laatste functioneringsevaluatie mag geen onvoldoende zijn.

Volgde 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/of 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. Je behoudt je huidige salarissysteem en start in een proefperiode in de nieuwe functie.

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

⁴ 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 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).

⁵ Enkel werkervaringen onderhevig aan het RSZ stelsel worden meegenomen bij het bepalen van de beroepservaring. Onbetaalde stages beantwoorden hier niet aan.

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

Vragen over de deelnemingsvoorwaarden? Neem contact op met de selectieverantwoordelijke, Marcia Croes – marcia.croes@vdab.be

JOUW PROFIEL, ONZE VACATURE. PAST HET?

Voor de functie van bemiddelaar heb je onderstaande persoonsgebonden competenties nodig. Dit zijn meetbare en concreet geformuleerde competenties die tijdens de selectieprocedure getoetst 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 2)
- **Netwerken:** Je ontwikkelt en bestendigt professionele relaties, allianties en coalities en wendt deze aan om informatie, steun en medewerking te verkrijgen.(niveau 1)
- **Analyseren:** je duidt problemen in zijn verbanden en gaat op een efficiënte wijze op zoek naar aanvullende relevante informatie (niveau 1)
- **Inleving:** Je bent alert voor gevoelens en behoeften van anderen en reageert hierop adequaat.(niveau 2)
- **Klantgerichtheid:** je onderkent de wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie en je kunt er adequaat op reageren (niveau 1)

Extra informatie over deze competenties en de betekenis vind je in het [competentiewoordenboek van de Vlaamse overheid](#).

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. 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 20 maart 2026. Kun je het niveaubewijs niet op tijd behalen tegen 20 maart 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.

Indien je solliciteert op basis van een niveaubewijs dien je bij je aanwerving aan te tonen dat je geslaagd bent voor een taalexamen “artikel 7 niveau 2+/B” bij www.werkenvoor.be.

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 20 maart 2026 én in het Nederlands hebt ingediend.

Deze screening gebeurt binnen de 14 dagen na afsluiting van de publicatie.

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

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

Voorselectie

De beoordeling gebeurt in de week na het einde van de publicatie op basis van de functiegerichte vragenlijst.

Deze stap is eliminerend en wordt afgerond binnen de 14 dagen na afsluiting van de publicatie.

SELECTIERONDE 2: SCREENING COMPETENTIES

Tijdens het assessment center bij een extern selectiekantoor worden de persoonsgebonden competenties bevraagd.

Deze stap is eliminerend en gaat door op tussen 19 maart 2026 en 22 maart 2026.

SELECTIERONDE 3: FUNCTIESPECIFIEKE SCREENING

Tijdens een jurygesprek met case, beoordeelt de jury:

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

De jury bestaat minstens uit 3 personen: een leidinggevende, een HR-afgevaardigde en één of meerdere experts in het vakgebied. De HR-afgevaardigde is voorzitter van de jury.

Deze module is eliminerend en gaat digitaal in de 2 laatste weken van april 2026.

Eindresultaat?

Je krijgt een eindresultaat op basis van de volledige sollicitatieprocedure: geslaagd of niet geslaagd. De betrokken manager beslist welke geslaagde kandidaten in de werfreserve worden opgenomen.

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

TOELATINGSVOORWAARDEN

Op de datum van aanwerving, overplaatsing of bevordering voldoe je aan 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 voor het niveau van de vacature 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**:

Elga De Mey
Expert Servicelijn
Elga.demey@vdab.be

Voor vragen over de **selectieprocedure**:

Marcia Croes
selectieverantwoordelijke
marcia.croes@vdab.be

Meer weten over VDAB en waar we voor staan? Neem dan zeker een kijkje op onze website: www.vdab.be

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 Bemiddelaar contactcenter.

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

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

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 behoort je niet langer tot de wervingsreserve.

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



Functiebeschrijving:

Bemiddelaar

Voor akkoord

Naam leidinggevende	Datum + handtekening
---------------------	----------------------

Naam functiehouder	Datum + Handtekening
--------------------	----------------------

1. Context van de functie

1.1. Waarden van de Vlaamse overheid

De Vlaamse overheid is een **open** en **wendbare** organisatie die **daadkrachtig** anticipeert op de evoluties en behoeften in de samenleving. Samen met alle belanghebbenden werken we aan een duurzame dienstverlening in **vertrouwen** en vanuit het algemeen belang.

VDAB is een agentschap dat deel **uitmaakt** van de Vlaamse **overheid**.

VDAB helpt alle Vlaamse burgers om zelf hun loopbaan te ontwikkelen.

- Als regisseur schept het een inspirerend netwerk daarvoor.
- Als dienstverlener zet het burgers aan om maximaal hun talenten en competenties te ontplooien.

Het is de missie van VDAB om in het belang van werkgevers, werknemers en werkzoekenden de arbeidsbemiddeling, begeleiding en opleiding te verzekeren, organiseren en bevorderen met het oog op de levenslange en duurzame inschakeling op de arbeidsmarkt van werkzoekenden en werknemers.

Daarnaast controleert VDAB ook of de werkzoekenden die verplicht ingeschreven zijn bij VDAB beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt. Het doel hiervan is om duurzame inschakeling op de arbeidsmarkt te realiseren. Deze controletaak is gescheiden van onze bemiddelings-, begeleidings- en opleidingstaken. Ze wordt uitgevoerd door een **onafhankelijke** en neutrale Controledienst.

Op korte termijn ligt de focus van VDAB op het koppelen van vraag (vacatures) en aanbod (werkzoekenden).

Op lange termijn wil VDAB werknemers meer kunnen begeleiden doorheen hun loopbaan en evolueren naar een career supporting agency. VDAB wil de partner zijn van het moment dat jongeren de schoolbanken verlaten t.e.m. hun pensioen.

1.2. Positionering

Aan welke functie rapporteert de functiehouder?	teamleider
Welke functies rapporteren aan de functiehouder?	geen

1.3. Kwantitatieve gegevens

Aantal medewerkers waaraan wordt leiding gegeven (met vermelding van type medewerker):	
Budgetten (met vermelding van het type impact dat de functiehouder heeft):	
Bijkomende kwantitatieve gegevens:	

2. Doel van de functie

Aan werkgevers een dienstverlening bieden op maat van :

- De in te vullen vacature en de onderliggende competenties
- De sectorale eigenheid
- Het knelpuntgehalte van de functie

Aan werkzoekenden een dienstverlening bieden op maat van:

- De **competenties en beroepsaspiraties**
- De **afstand** tot de arbeidsmarkt
- De **rechten en plichten** verbonden aan het stelsel van beschikbaarheid van de werkzoekende

Het kan zowel gaan over interne (de eigen organisatie) als externe (de maatschappij) klanten.

3. Resultaatgebieden

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
Probleemanalyse Vervolledigen, verhelderen en analyseren van de vraag/problematiek met als doel over de nodige gegevens en inzichten te beschikken om een gepaste dienstverlening of doorverwijzing te kunnen uitwerken.	- Verkent op een efficiënte en onbevooroordeelde manier de vraag en/of behoefte van de klant (werkzoekende/werknemer/werkgever). Houdt daarbij rekening met de situatie van de klant en de opdracht van de organisatie. - Maakt een inschatting van de afstand van de klant tot de arbeidsmarkt in functie van het voorzien van de passende dienstverlening en/of opleiding. - Gerichte oriënterende opdrachten inzetten om tot een realistisch jobdoelwit te komen
Informatie en advies	- Informeert op een eenvoudige en duidelijke manier over, werkt samen met of verwijst door naar de gepaste dienstverlening binnen of buiten de VDAB. - Wijst de klant op zijn rechten en plichten en neemt daarbij een activerende houding aan, zoals het kwalitatief verwijzen, opvragen van

Verstrekken van informatie, formuleren van een advies en / of opstellen van een actie-of begeleidingsplan met als doel de klant een passend antwoord of voorstel te bieden op zijn / haar situatie.	sollicitatiefeedback, bespreken van (arbeids)attitudes met werkgever en werkzoekende en sollicitatiegedrag... Start bovendien de transmissieprocedure op wanneer de klant niet op een positieve manier meewerkt. –
Begeleiding en opvolging Samen met de betrokkenen het advies, of het actie- of begeleidingsplan uitvoeren en/of opvolgen met als doel de vooropgezette doelstellingen zo goed mogelijk te realiseren. <u>Context:</u> <i>Binnen het kader van de dienstverlening van de functie en/of organisatie.</i>	– Bemiddelt tussen werkgever en werkzoekende/werknemer, met het oog op een duurzame tewerkstelling, hierbij gebruik makend van een goede mix van communicatiekanalen en bestaande tools. Gebruikt tijdelijke en minder duurzame tewerkstelling als opstap naar duurzame tewerkstelling. – Werkt met competenties om kwaliteitsvolle matching en uitstroom te bereiken. – Heeft oog voor de ‘upgrade’-mogelijkheden van werkzoekenden. Werkplekklaren wordt ingezet als oplossing op maat om tekorten in de match tussen vacature en werkzoekende weg te werken. Werkzoekenden worden gestimuleerd tot het volgen van opleidingen die leiden tot een tewerkstelling in een knelpuntberoep of een duurzamer jobdoelwit. – Werkt waar mogelijk met digitale tools, sociale media... – Voelt zich mede-eigenaar van de samenwerking met partners en competentieversterking en heeft een goede kennis en relatie met de tenderpartner en de instructeurs met het oog op de end-to-end begeleiding van de klant. – Werkgevers informeren over beschikbare profielen met een inschatting van hun afstand tot de arbeidsmarkt, om te komen tot realistische vacatures. Ze informeren over mogelijkheden om hun doelgroep te verbreden, vb. door diversiteits- en inclusiedenken te stimuleren, werkplekklaren voor te stellen of het aanbod rond internationaal rekruteren mee te geven. – Bemiddeling werkgevers met een proactieve houding en inschatten of de werkgever gebaat is bij ondersteuning bij het ingeven van de vacature. De vacatures opvolgen en de werkgever regelmatig op de hoogte houden van de ondernomen acties. Bij onvoldoende respons op de vacature overlopen welke acties nog mogelijk zijn. Hierbij voldoende overleggen met collega's om werkzoekenden actief te matchen met de vacatures in je portefeuille.

	– Het arbeidsmatig functioneren van de klant analyseren en kwalitatief wegschrijven in ICF met het oog op adviesbepaling.
Rapportering Registreren en analyseren van gegevens met als doel kwaliteitsvol verslag uit te brengen, optimale dienstverlening te garanderen en/of input te geven aan het beleid.	– Bewaakt en/of verbetert voortdurend de kwaliteit van de dossiers, zowel van werkzoekenden, werknemers en werkgevers als van vacatures. –
Bekendmaking van de dienstverlening en prospectie Bekendheid creëren rond de dienstverlening met als doel mogelijke klanten en/of partners te informeren en/of aan te trekken.	– Op de arbeidsmarkt de partnerschappen onderhouden, samenwerken met (tender)partners om de resultaten te behalen, als regisseur optreden – Is een trusted advisor en ambassadeur van VDAB naar partners en stakeholders toe
Kennis m.b.t. het vakgebied Netwerken en actief bijhouden en uitwisselen van kennis en ervaring m.b.t. het vakgebied met als doel de kwaliteit van de dienstverlening op individueel en afdelingsniveau te optimaliseren.	– Capteren en kanaliseren van signalen, trends en tendensen op de arbeids- en opleidingsmarkt
ACTIVEREN Het activeren en opvolgen van werkzoekenden binnen het verhaal van rechten en plichten om de werkzoekende aan te zetten tot actief zoekgedrag.	– Het stimuleren van de zelfredzaamheid van de klant d.m.v. o.a. digitale tools in te zetten – Ontwikkelen van het zelfsturend vermogen van de klant in functie van zijn loopbaan –
4. Competentieprofiel	
4.1. <u>Gedragcompetenties</u>	
Verantwoordelijkheid nemen – niveau 1	Klantgerichtheid – niveau 1
Communiceren – niveau 2	Netwerken – niveau 1
Inleving – niveau 2	Analyseren – niveau 1
4.2. Vaktechnische competenties	
Dienstspectifieke software kunnen gebruiken Dienstspectifieke wetgeving en onderrichtingen kennen	

Kennis en expertise van de respectievelijke cluster hebben

Voldoende digitale vaardigheden hebben opdat de klant via verschillende kanalen dienstverlening kan krijgen (face to face, telefoon, hangout/skype, chat ...)

5. Andere functierelevante informatie