



---

**2023\_GR\_00849 Ombudsdienst - Selectieprocedure via interne personeelsmobiliteit, bevordering en aanwerving voor de functie van directeur (m/v/x) met aanvullende deelnemingsvoorwaarden - Goedkeuring**

**Beslissing:** Goedgekeurd in openbare vergadering van 23 oktober 2023

**Zijn aanwezig bij de beslissing van dit punt:**

Christophe Peeters, voorzitter  
Mathias De Clercq, burgemeester; Filip Watteeuw, schepen; Sofie Bracke, schepen; Tine Heyse, schepen; Astrid De Bruycker, schepen; Sami Souguir, schepen; Bram Van Braeckvelt, schepen; Isabelle Heyndrickx, schepen; Hafsa El-Bazioui, schepen; Evita Willaert, schepen; Rudy Coddens, schepen; Johan Deckmyn; Karin Temmerman; Gabi De Boever; Zeneb Bensafia, ondervoorzitter; Anne Schiettekatte; Veli Yüksel; Sven Taeldeman; Jef Van Pee; Mehmet Sadik Karanfil; Gert Robert; Carl De Decker; Karlijn Deene; Mieke Bouve; Cengiz Cetinkaya; Anneleen Van Bossuyt; Tom De Meester; Bert Mispion; Fourat Ben Chikha; Anita De Winter; Joris Vandenbroucke; Manuel Mugica Gonzalez; Patricia De Beule; Yüksel Kalaz; Stijn De Roo; Sonja Welvaert; Christiaan Van Bignoot; Caroline Persyn; Ronny Rysermans; Nicolas Vanden Eynden; Alana Herman; Els Roegiers; Emilie Peeters; Helga Stevens; Jeroen Van Lysebettens; Martine Verhoeve; Anton Vandaele  
Mieke Hullebroeck, algemeen directeur; Liesbet Vertriest, waarnemend adjunct-algemeendirecteur

**Bevoegd:** Hafsa El-Bazioui

**Juridisch kader**

**De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:**

- Rechtspositieregeling Stad en OCMW Gent, artikel 8, § 2, artikel 11, § 4, artikel 104, § 3, artikel 113 en Bijlage 1, 1°.

**De beslissing wordt genomen op grond van:**

- Wet van 19 december 1974 tot regeling van de betrekkingen tussen de overheid en de vakbonden van haar personeel;
- Koninklijk Besluit van 28 september 1984 tot uitvoering van de Wet van 19 december 1974 tot regeling van de betrekkingen tussen de overheid en de vakbonden van haar personeel;
- Rechtspositieregeling Stad en OCMW Gent, artikel 8-28, artikel 100-107 en artikel 111.

**Motivering**

Omwille van een personeelsaanvraag bij de Ombudsdienst wenst Dienst Selectie & Mobiele Ploeg een selectieprocedure te organiseren voor de functie van directeur (m/v/x).

Dienst Selectie & Mobiele Ploeg heeft een proces-verbaal opgemaakt dat de volgende gegevens bevat: wijze van invulling van de vacature, soort wervingsreserve, toelatings- en aanvullende deelnemingsvoorwaarden, programma van de selectieprocedure, competentieprofiel, inhoud en termijn van de bekendmaking en samenstelling van de selectiecommissie. Dit proces-verbaal en de geconcretiseerde functiebeschrijving zijn als bijlage bij dit besluit gevoegd.

Met de vakbonden zal worden onderhandeld over de aanvullende deelnemingsvoorwaarden.

### **Adviezen**

**Deze beslissing wordt genomen rekening houdend met volgende adviezen:**

vakbond ACV OD en ACOD - gunstig advies

vakbond VSOA - gunstig advies

### **Bijgevoegde bijlage(n):**

- PV directeur Ombudsdienst (deel van de beslissing)
- functiebeschrijving directeur Ombudsdienst (deel van de beslissing)

### **Beslissing**

**Op voorstel van Het college van burgemeester en schepenen**

**Beslist het volgende:**

- Met unanimiteit

#### **Artikel 1:**

Keurt de vacantverklaring goed van de functie van directeur (m/v/x) bij de Ombudsdienst.

#### **Artikel 2:**

Keurt de aanvullende deelnemingsvoorwaarden goed voor de functie van directeur (m/v/x) bij de Ombudsdienst, meer bepaald:

voor deelname via interne personeelsmobiliteit, bevordering en aanwerving: beschikken over minstens 4 jaar relevante professionele leidinggevende ervaring én minstens 2 jaar relevante professionele ervaring in het inhoudelijke domein, meer bepaald in klachtenbehandeling, bemiddeling en/of bestuurskunde. Beide ervaringsvereisten kunnen op éénzelfde moment verworven zijn.

#### **Artikel 3:**

Keurt goed het proces-verbaal voor het opstarten van de selectieprocedure.

2023\_GR\_00849 - Ombudsdienst - Selectieprocedure via interne personeelsmobiliteit, bevordering en aanwerving voor de functie van directeur (m/v/x) met aanvullende deelnemingsvoorwaarden

**Proces-verbaal: opstarten van selectieprocedure voor:**  
**Stad Gent**  
**De functie van: Directeur van de Ombudsdienst (m/v/x)**  
**De graad van: Directeur (m/v/x)**  
**Bij Ombudsdienst**

**Personeelsaanvraag**  
**Functionele loopbaan**  
**Knelpuntfunctie**

A5a – A5b  
ia

**Wijze van invulling**

Op basis van art. 120 van de Rechtspositieregeling Stad Gent wordt de betrekking van directeur Ombudsdienst bij mandaat vervuld. Het mandaatstelsel houdt in dat een personeelslid voor een vooraf bepaalde periode belast wordt met de uitoefening van een bepaalde functie. De duur van een mandaatperiode bedraagt 6 jaar. Het mandaat wordt telkens met zes jaar verlengd indien het betrokken personeelslid op het einde van elke mandaatperiode een gunstig evaluatieresultaat heeft behaald. Omwille van een beleidskeuze wordt gekozen voor een contractuele invulling van bovenvermelde vacature. Interne kandidaten behouden hun reeds verworven statuut.  
Op basis van art. 8 & 9 van de rechtspositieregeling, en omdat het uit efficiëntieoverweging wenselijk is om de vacature meteen open te stellen via aanwerving en omdat het voor deze functie belangrijk is een ruime pool van kandidaten te bereiken, wordt voorgesteld om bovenvermelde vacature in te vullen door tegelijk een selectieprocedure van interne mobiliteit, een bevorderingsprocedure en een aanwervingsprocedure uit te voeren.

**Werfreserve**

Conform art. 23 van de rechtspositieregeling, zal een wervingsreserve aangelegd worden.

**Deelnemings-voorwaarden interne mobiliteit**

Deelnemingsvoorwaarden voor kandidaten via de procedure van interne mobiliteit (conform art. 111 t.e.m. 114 van de rechtspositieregeling):

Op de uiterste inschrijvingsdatum voor de selectieprocedure (zie verder) moet aan deze voorwaarden voldaan zijn:

- Op het ogenblik van deelname aangesteld zijn in dezelfde graad of in een andere graad van dezelfde rang en minstens 6 maand graadanciënniteit hebben, in zoverre de proeftijd of inlooperperiode is beëindigd;
- Gelet op de specificiteit van de functie is het noodzakelijk dat de kandidaten beschikken over minstens 4 jaar relevante professionele leidinggevende ervaring én minstens 2 jaar relevante professionele ervaring in het inhoudelijke domein, meer bepaald in klachtenbehandeling, bemiddeling en/of bestuurskunde. Beide ervaringsvereisten kunnen op éénzelfde moment verworven zijn.

**Deelnemings-voorwaarden bevordering**

Deelnemingsvoorwaarden voor kandidaten via de bevorderingsprocedure (conform art. 100 t.e.m. 104 van de rechtspositieregeling):

Op de uiterste inschrijvingsdatum voor de selectieprocedure (zie verder) moet aan deze voorwaarden voldaan zijn:

- een minimale niveauanciënniteit hebben naar gelang de betrekking waarvoor men zich kandidaat stelt, met name vier jaar niveauanciënniteit in niveau A (cfr. art. 104 §1)
- Gelet op de specificiteit van de functie is het noodzakelijk dat de kandidaten beschikken over minstens 4 jaar relevante professionele leidinggevende ervaring én minstens 2 jaar relevante professionele ervaring in het inhoudelijke domein, meer bepaald in klachtenbehandeling, bemiddeling en/of bestuurskunde. Beide ervaringsvereisten kunnen op éénzelfde moment verworven zijn.

**Deelnemings-voorwaarden aanwerving**

Deelnemingsvoorwaarden voor kandidaten via de aanwervingsprocedure (conform art. 10 t.e.m. 19 van de rechtspositieregeling):

Op de uiterste inschrijvingsdatum voor de selectieprocedure (zie verder) moet aan deze voorwaarden voldaan zijn:  
Gelet op functiespecifieke criteria en omdat het gaat om een knelpuntberoep, wordt conform art. 12 van de rechtspositieregeling beslist om af te wijken van de diplomavereiste voor deze functie. Op de uiterste inschrijvingsdatum voor de selectieprocedure moeten kandidaten aantonen dat zij beschikken over minstens 4 jaar relevante professionele leidinggevende ervaring én minstens 2 jaar relevante professionele ervaring in het inhoudelijke domein, meer bepaald in klachtenbehandeling, bemiddeling en/of bestuurskunde. Beide ervaringsvereisten kunnen op éénzelfde moment verworven zijn.

**Programma selectieprocedure**

Om de te meten competenties (zie verder) efficiënt en doelgericht te kunnen beoordelen bestaat de selectieprocedure voor interne personeelsmobiliteit, de bevorderingsprocedure en aanwervingsprocedure uit onderstaand selectieprogramma.

**Proces-verbaal: opstarten van selectieprocedure voor:**  
**Stad Gent**  
**De functie van: Directeur van de Ombudsdienst (m/v/x)**  
**De graad van: Directeur (m/v/x)**  
**Bij Ombudsdienst**

· Een computergestuurd deel voor kandidaten die deelnemen via aanwerving zonder een master diploma of een diploma hieraan gelijkgesteld. Dit bestaat uit een eliminerende niveaubepaling op het niveau van de functie.

· Een eliminerend kort mondeling deel. In dit kort mondeling deel worden motivatie en een beperkt aantal competenties gemeten.

De kandidaten moeten 50% behalen om te slagen en om toegelaten te worden tot het volgende selectieonderdeel.

Conform art. 19 van de rechtspositieregeling en gezien het groot aantal verwachte kandidaturen, wordt beslist dat in totaliteit slechts 7 kandidaten, in volgorde van de behaalde score, mogen doorgaan naar het volgende selectieonderdeel.

· Een eliminerend assessment center. Dit gedeelte bestaat uit een capacitair onderzoek op het niveau van de functie, aangevuld met een persoonlijkheidsonderzoek (inclusief een assessment center op het niveau van de functie). Het assessment center resulteert in één van volgende beoordelingen: 'gunstig', 'gunstig met voorbehoud' of 'ongunstig'. Kandidaten met een beoordeling 'gunstig' of 'gunstig met voorbehoud' worden toegelaten tot het volgende selectieonderdeel.

· Een eliminerend mondeling deel. In dit mondeling deel worden competenties en motivatie gemeten door o.a. werkervaring, kennis van de functie-inhoud, cases,... te bevragen. Eventueel dient de kandidaat een presentatie of dergelijke te geven.

Dit gedeelte staat op 100 punten. De kandidaten moeten 60% behalen om te slagen in dit selectieonderdeel.

#### Competentieprofiel

In overleg met de betrokken dienst(en) en vanuit de inhoud van de functiebeschrijving wordt voorgesteld de volgende competenties – cruciaal voor de uitoefening van de functie – te meten:

- klantgericht handelen
- resultaatgericht werken
- team leiden
- coachen
- beslissen
- conceptualiseren
- bemiddelen
- samenwerken
- rapporteren

#### Aanvulling op de functiebeschrijving Inhoud en termijn bekendmaking

De concretisering van de functiebeschrijving bevindt zich in bijlage.

De inhoud van de bekendmaking van de vacature wordt opgesteld conform artikel 17 van de rechtspositieregeling. Gelet op de inhoud van de vacature wordt deze o.a. gepubliceerd via: MIA, nieuwsbrief: 'Nieuw op Mia', jobsite Stad Gent, VDAB, enz.

De inschrijvingstermijn voor deze vacature bedraagt minimum 15 kalenderdagen, vanaf de datum van de bekendmaking van de vacature.

#### Selectiecommissie

Conform artikel 22, §2 van de rechtspositieregeling bestaat de selectiecommissie uit:

- een afgevaardigde van de Dienst Selectie en Mobiele Ploeg
- de algemeen directeur of een afgevaardigde
- een extern jurylid via Poolstok in samenwerking met een selectiekantoor

Er zal gewerkt worden met correctoren in opdracht van de selectiecommissie.

Conform art. 8 §4 van de rechtspositieregeling en gezien de werkbelastinginschatting en het prioriteitenplan binnen de Dienst Selectie en Mobiele Ploeg wordt de selectie van de kandidaten via Poolstok aan een erkend extern selectiebureau uitbesteed.

#### Opgemaakt op

21/09/2023

#### Ondertekening

Klaartje Huyge  
Departementshoofd HR

Mieke Hullebroeck  
Algemeen directeur  
Stad Gent

Amélie Malaise  
Arbeidspsycholoog  
Dienst Selectie en Mobiele Ploeg

Proces-verbaal: opstarten van selectieprocedure voor:  
Stad Gent  
De functie van: Directeur van de Ombudsdienst (m/v/x)  
De graad van: Directeur (m/v/x)  
Bij Ombudsdienst



## Functie: directeur (m/v/x)

### Directeur - Ombudsdienst

Mandaatfunctie

---

*Heb je zin om je dagelijks in te zetten voor de Gentenaars en je DNA te laten versmelten met dat van de stad? De Stad Gent en het OCMW Gent werken met meer dan 7.000 mensen aan een optimale dienstverlening voor een open, solidaire, wijze en kindvriendelijke stad. Je komt terecht in een betrokken werkomgeving met aandacht voor je werk-privébalans en een vernieuwende blik op de toekomst.*

### Functie-inhoud

Als directeur sta je aan het hoofd van de Ombudsdienst. Je vervult samen met jouw team van 5 medewerkers een brugfunctie tussen burgers en beleidsmakers. Hierbij behandel je op een onafhankelijke en kwalitatieve manier tweedelijnsklachten over de werking van de Stad Gent, de lokale Politiezone Gent en andere actoren waarmee een beheersovereenkomst van kracht is (zoals bv. intern of extern verzelfstandigde agentschappen, intercommunales, intergemeentelijke samenwerkingen).

Je geeft rechtstreeks leiding aan de 5 medewerkers van de Ombudsdienst.

De graad van directeur van de Ombudsdienst wordt bij mandaat vervuld.

Het ombudsmandaat wordt onafhankelijk uitgeoefend onder het gezag van de gemeenteraad. Je rapporteert rechtstreeks aan de voorzitter van de gemeenteraad omtrent de inhoudelijke opdrachten. Daarnaast is er een ambtelijke rapportagelijn naar de algemeen directeur, die optreedt als leidinggevende.

Je verbindt je ertoe om de in het mandaat omschreven doelstellingen te behalen.

Deze omvatten o.a. volgende kernopdrachten die je samen met je team opneemt:

- Je levert dagelijks een bijdrage om de relatie tussen de burger en de overheid te verbeteren.

- Je bent het aanspreekpunt voor tweedelijnsklachten van burgers over de dienstverlening van een Gentse stadsdienst, het OCMW Gent, de lokale Politiezone Gent, en andere actoren waarmee een beheersovereenkomst van kracht is.
- Je vervult een brugfunctie tussen de verzoeker enerzijds, het beleid en de stedelijke organisaties anderzijds. Je bemiddelt tussen de verzoeker en de betrokken diensten en bewaakt de voorstellen tot oplossing om tot een vergelijk te komen over de klacht.
- Je behandelt de klachten volstrekt onafhankelijk, objectief, onpartijdig en vertrouwelijk. Je garandeert een discrete en correcte behandeling van dossiers.
- Je zoekt naar structurele en duurzame oplossingen zodat dezelfde klachten in de toekomst worden vermeden.
- Je behandelt klachten binnen een redelijke termijn en informeert de verzoeker over de voortgang van het onderzoek.
- Je vervult een signaalfunctie waarbij je een belangrijke proactieve rol hebt ten aanzien van de stedelijke organisaties en het beleid inzake dienstverlening. Je formuleert aanbevelingen op basis van het gevoerde onderzoek met oog op een klantgerichte en efficiënte dienstverlening.
- Je behandelt complexe dossiers en staat in voor de communicatie met belanghebbenden.
- Je rapporteert aan de gemeenteraad met een jaarlijks schriftelijk verslag over de werkzaamheden van de Ombudsdienst, je formuleert aanbevelingen in functie van een betere dienstverlening aan de burger.
- Je vertegenwoordigt de Ombudsdienst op diverse fora en in (inter)nationale netwerken van ombudsinstellingen met doel meer bekendheid te geven aan de Ombudsdienst, de toegang van de burger tot de dienstverlening te verbeteren, en kennis en ervaring uit te wisselen.
- Je bent verantwoordelijk voor de goede werking van jouw dienst en team. Je geeft richting aan jouw team om samen de doelstellingen te bereiken. Je coacht jouw medewerkers, je ondersteunt hen in hun persoonlijke ontwikkeling en creëert een leerklimaat met ruimte voor feedback.

## Contactpersoon

Mieke Hullebroeck, algemeen directeur

[mieke.hullebroeck@stad.gent](mailto:mieke.hullebroeck@stad.gent) (secretariaat: 09/266.50.22)