



Interne bevorderingsprocedure binnen het niveau

VOOR

WETENSCHAPPELIJK DIRECTEUR LEVENDE COLLECTIES & DOMEIN (V/M/X)

Statutair

Niveau: A2 (N-2) A211 - Graad: directeur

Funciefamilie Middenkader – Klasse 19

Met standplaats: Meise

Vacaturenummer: VOR21001

1 DE VACATURE IN HET KORT

De Plantentuin is een veelzijdige instelling waar zowel wetenschappers als burgers de verbluffende diversiteit van het plantenwereld kunnen ervaren en exploreren in een domein van 92 ha.

Plantentuin Meise telt 4 departementen: 1) Herbarium en bibliotheek, 2) Onderzoek, 3) Levende collecties & domein en 4) Publiekswerking.

Deze bevorderingsprocedure binnen het niveau wordt georganiseerd voor een Wetenschappelijk Directeur van het departement Levende collecties & domein.

Ben je een geboren manager met brede kennis van en interesse in levende collecties en domeinbeheer en voel je je thuis aan het stuur van een volledig departement, die een 10-tal teams met een 45-tal teamleden ondersteunt en instaat voor het leiden van het geheel van activiteiten en medewerkers, dan is deze vacature misschien iets voor jou!

Meer info: www.plantentuinmeise.be



2 FUNCTIECONTEXT/TAKENPAKKET

Als wetenschappelijk directeur van het departement Levende collecties & domein sta je in voor:

- het leiden van een geheel van activiteiten en medewerkers (aansturen, motiveren en ondersteunen van een 45-tal personen) teneinde bij te dragen tot de realisatie van de doelstellingen van Plantentuin Meise.
- het plannen, organiseren, coördineren, dynamiseren, innoveren, opvolgen en bijsturen van de activiteiten van het Departement Levende collecties & domein, met als doel de korte en langtermijndoelstellingen van de afdeling te realiseren

De job houdt onder andere volgende taken in:

- plannen, opvolgen en optimaliseren van de werking van het departement LCD
- ontwikkelen van een institutionele visie op de levende collecties- en domeinbeheerprioriteiten
- aansturen van medewerkers
- selecteren en aanwerven van personeel
- bijwonen van management-, nationale en internationale overlegorganen
- beheer van budgettaire middelen
- werven van externe fondsen
- voorbereiden, opvolgen en uitvoeren van wetenschappelijke projecten
- het uitzetten van een onderzoeksprogramma voor het onderzoeksdomein levende collecties en domein

2.1 DOEL VAN DE FUNCTIE

Binnen het kader van het algemeen beleid van Plantentuin Meise, het plannen, organiseren, coördineren, dynamiseren, innoveren, opvolgen en bijsturen van de activiteiten van de afdeling Levende Collecties *met als doel* de korte- en langetermijndoelstellingen van de afdeling te realiseren en dit vanuit een grondige wetenschappelijke kennis van collectie- en domeinbeheer.



2.2 RESULTAATSGBIEDEN

Zodra je op kruissnelheid bent, zal je takenpakket uit onderstaande resultaatsgebieden bestaan:

Wat	Voorbeelden van activiteiten
<p>Innovatie en ondernemerschap</p> <p>In samenwerking met de leidend ambtenaar en andere afdelingshoofden, stimuleren van initiatief, resultaatgerichtheid, vernieuwing, eigenaarschap en ondernemerschap bij collega's en werknemers</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ <i>Belichamen, stimuleren en (binnen het juridische kader) uitdragen van innovatie en entrepreneurship op de werkvloer</i>✓ <i>Aanmoedigen van nieuwe ideeën, efficiëntere alternatieven, werkvormen en methodes</i>✓ <i>Initiëren van en (laten) participeren aan multidisciplinaire projectteam-werking</i>✓ <i>Plantentuin Meise en de Vlaamse overheid profileren als een aantrekkelijke werkgever voor een generatie mondige, flexibele en mobiele mensen door minder hiërarchische aansturing, netwerkverbanden te stimuleren, mobiliserende projecten op te zetten,...</i>✓ <i>Optimaal benutten van digitalisering, flexibele werkvormen en -omgeving</i>
<p>Leiding geven</p> <p>Aansturen, ontwikkelen en evalueren van medewerkers</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ <i>Managen en motiveren van diverse (generaties, culturen, sexen,...) werknemers</i>✓ <i>In overleg en samenwerking met de HR-/personeelsverantwoordelijken, instaan voor een geïntegreerd en efficiënt HR-beleid binnen de eigen afdeling</i>✓ <i>(Bijdragen tot het) aantrekken ("branding"), selecteren, rekruteren en onthalen van de geschikte medewerkers</i>✓ <i>Inzetten van medewerkers in processen en projecten conform competenties, talenten en ambities</i>✓ <i>Talenten en ontwikkelingsmogelijkheden van medewerkers identificeren, instaan voor de vorming en competentie-ontwikkeling van medewerkers, interne mobiliteit en loopbaanontwikkeling stimuleren</i>✓ <i>Verzekeren van een goede uitvoering van het prestatieproces (afspraken van doelstellingen, opvolgen, coachen en begeleiden, evalueren en waarderen)</i>✓ <i>Intern communiceren door medewerkers te informeren en te betrekken rond werking, resultaten, ontwikkelingen die de afdeling en medewerkers aanbelangen, ...</i>✓ <i>Scheppen en op peil houden van een stimulerend, dynamisch en constructief werkklimaat in de afdeling</i>
<p>Organisatorische optimalisering</p> <p>In overleg met de leidend ambtenaar en met de andere leden van het directieteam, instaan voor het opzetten, up-to-date houden en continu optimaliseren van processen, structuren, rollen en resources binnen en over de organisatorische afdeling heen</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ <i>Adviseren van de leidend ambtenaar met betrekking tot risico-issues, zodat deze bij het nemen van beslissingen op de hoogte is van alle risico-implicaties en waar nodig risico-beheersingsplannen ontwikkelen (risicomangement)</i>✓ <i>Ontwikkelen en implementeren van systemen van kennismanagement (kennismanagement)</i>✓ <i>Stimuleren van multidisciplinaire projectwerking (projectmanagement)</i>✓ <i>Beheren en optimaliseren van de toegewezen budgetten en mensen, continu zoekend naar</i>



	<p><i>effectiviteitsverhoging (resource management, budget management)</i></p> <ul style="list-style-type: none">✓ <i>Permanent monitoren, bewaken en verbeteren van de kwaliteit van de uitgevoerde processen (procesmanagement)</i>✓ <i>Formuleren van voorstellen tot aanpassing van procedures en regelgeving teneinde kostenefficiëntie te optimaliseren</i> <i>Op basis van analyses de organisatiestructuur, werkprocessen, procedures continu optimaliseren (innoveren en besparen, taken herverdelen, inspelen op mogelijke synergieën binnen en buiten de afdeling, toepassen van 'goede praktijken, ...')</i>
<p>Visieformulering en strategievertaling</p> <p>In overleg met de leidend ambtenaar en met de andere leden van het directieteam, mee-formuleren van de visie voor Plantentuin Meise en actualiseren van de opdracht van de afdeling en deze 'vertalen' naar concrete operationele doelstellingen en projecten voor de afdeling</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ <i>Als directielid formuleren en up-to-date houden van een visie, missie, opdracht en algemene strategie van Plantentuin Meise</i>✓ <i>Formuleren van de doelstellingen en prestatie-indicatoren voor de afdeling (en de teams)</i>✓ <i>Bijdragen tot het opmaken van strategische en operationele plannen, van de begroting, etc. conform de regels van het beleidsplannenproces</i>✓ <i>Bijdragen tot het opmaken van de beheersovereenkomst en het ondernemingsplan</i>✓ <i>Formuleren en initiëren van veranderingsinitiatieven en innovatieprojecten</i>
<p>De activiteiten, de dagelijkse werking van de afdeling</p> <p>Plannen, organiseren, coördineren, opvolgen en bijsturen van de reguliere activiteiten van het departement Levende collecties en domein</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ <i>Een hoog niveau van klanttevredenheid verzekeren (zelf goede relaties onderhouden met klanten, instaan voor een goede klachtenbehandeling, de klantgerichtheid van heel de afdeling bevorderen, klantenbevraging organiseren en kwaliteit van de dienstverlening evalueren naar de interne en externe klant, ...)</i>✓ <i>Opmaken van een personeelsplan, uittekenen van een organogram en efficiënt inzetten van de medewerkers (geschikte persoon op het juiste proces/project volgens competenties, talent, ambities)</i>✓ <i>Opmaken van interne werkafspraken, regels en procedures</i>✓ <i>Zorgen voor een goede werkverdeling en samenwerking en productieve sfeer onder de medewerkers</i>✓ <i>Optreden als ultiem escalatieniveau bij afhandeling van complexe, gevoelige operationele dossiers en eventueel zelf opvolgen van specifieke, belangrijke dossiers</i>✓ <i>Medewerkers helpen bij het behandelen van complexe opdrachten of dossiers</i>✓ <i>Opvolgen van de budgetten en resultaten, ... aan de hand van prestatie-indicatoren en bijsturen wanneer nodig</i>✓ <i>Zorgen voor de 'marketing' van de prestaties, diensten, producten ...</i>✓ <i>Zorgen voor rapportering, conform de afspraken</i>



<p>Beleidsvoorstellen en - adviezen</p> <p>Het strategisch beleid van Plantentuin Meise mee vorm geven door bij te dragen aan het maken van beleidsvoorstellen en -adviezen.</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ <i>Bijdragen tot het (strategisch) beleidsplannenproces van de afdeling: o.a.</i>✓ <i>Actualiseren van de omgevingsanalyse</i>✓ <i>Luisteren naar voorstellen van ‘klanten’ en medewerkers</i>✓ <i>Signaleren van relevante signalen uit het werkveld, vanuit adviesraden, etc.</i>✓ <i>Vanuit de eigen ervaring peilen naar trends, (maatschappelijke) behoeften, kansen tot mogelijk nieuwe dienstverleningen, etc.</i>✓ <i>Aanreiken van gegevens vanuit de beleidsuitvoering en zorgen voor een goede informatiedoorstroming naar alle betrokkenen (leidend ambtenaar, collegae, departement, etc.)</i>✓ <i>Op vraag of op eigen initiatief adviezen of beleidsvoorstellen formuleren</i>✓ <i>Toetsen van beleidsvoorstellen van het departement op haalbaarheid en hierover feedback geven</i>
<p>Synergie en samenwerking</p> <p>Ontwikkelen, stimuleren en bijdragen aan de samenwerking binnen en tussen diverse beleidsdomeinen en beleidsechelons</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ <i>Versterken van de synergieën en de transversale samenwerking met diverse spelers en stakeholders op lokaal, Vlaams, federaal en Europees/mondiaal niveau (zeer actief de bestaande “schotten” en de “silo-verkokering” afbreken en overstijgen)</i>✓ <i>Via onderling overleg, met de leidend ambtenaar en de collegae collegiaal Plantentuin Meise mee besturen om te komen tot een coherente samenwerking binnen het beleidsdomein en over de beleidsdomeinen heen</i>✓ <i>In overleg met de collegae verbeteren van de structuur die het samenwerken optimaliseert</i>✓ <i>Meewerken aan de samenstelling van afdelings- en beleidsdomein overschrijdende projectteams</i>✓ <i>Zelf initiëren en zelf (of medewerkers laten) participeren aan werk, stuur- of projectgroepen op niveau van Plantentuin Meise, het beleidsdomein, of over de beleidsdomeinen heen met oog op coherentie en efficiëntie</i>
<p>Externe vertegenwoordiging en netwerking</p> <p>Bijdragen tot een adequate externe vertegenwoordiging en uitbouwen van relevante contacten met de belangrijkste stakeholders</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ <i>Binnen de afspraken vastgelegd in het communicatiebeleid van Plantentuin Meise, optreden als woordvoerder van de afdeling of van de hele organisatie</i>✓ <i>Opbouwen en onderhouden van functionele netwerken (personen, doelgroepen, adviesraden, ...) in het werkingsgebied van de afdeling of aanverwante gebieden</i>✓ <i>Vertegenwoordigen van Plantentuin Meise in raden, commissies, projectgroepen, ...</i>✓ <i>Medewerkers aansporen om hun eigen professioneel netwerk uit te bouwen (seminaries, conferenties..)</i>✓ <i>Inzicht verwerven in en professioneel omgaan met belangen en agenda's, politieke gevoeligheden en spanningsvelden, informele invloeds- en machtsstructuren van stakeholders</i>



Informatie- en onderzoeksnetwerk Uitbouwen van een informatienetwerk met als doel toegang te hebben tot alle mogelijke relevante informatie voor huidig en toekomstig wetenschappelijk onderzoek.	<ul style="list-style-type: none">✓ <i>Opzetten en onderhouden van onderzoeksnetwerken en partnerschappen relevant voor de Plantentuin Meise</i>✓ <i>Vertegenwoordigen van de Plantentuin in nationale en internationale overlegorganen en commissies</i>
Uitvoeren van onderzoek Conceptualiseren, uitvoeren van onderzoek, studies of analyses en voortgangscntrole uitoefenen met als doel beleidsrelevante informatie en/of producten aan te reiken en wetenschappelijke output leveren.	<ul style="list-style-type: none">✓ <i>Ontwikkelen van een onderzoeksprogramma voor het onderzoeksdomein levende collecties en domein</i>✓ <i>Uitvoeren van wetenschappelijk werk mbt het werkingsgebied van het departement</i>✓ <i>Publiceren van wetenschappelijk werk</i>
Kennis m.b.t. het vakgebied Ontwikkelen en onderhouden van kennis in het wetenschappelijk vakgebied en werkerterrein met als doel via integratie van de nieuwste evoluties de kwaliteit van de uit te voeren onderzoeksopdrachten voortdurend te verbeteren.	<ul style="list-style-type: none">✓ <i>Opvolgen van ontwikkelingen in collectie-gebaseerd plantkundig onderzoek en zijn toepassingen</i>✓ <i>Opvolgen en implementeren van internationaal overkoepelend onderzoeksbeleid van botanische tuinen</i>

3 PROFIEL

3.1 FORMELE DEELNEMINGSVOORWAARDEN

Je kunt deelnemen aan de selectieprocedure als je op **19/11/2021** (uiterste inschrijvingsdatum) voldoet aan onderstaande voorwaarden:

- je bent een ambtenaar (op proef of vastbenoemd), in een graad van de rang A1 (wetenschappelijk attaché) binnen Plantentuin Meise of je bent een contractueel personeelslid, betaald in een salarisschaal van rang A1, binnen Plantentuin Meise en geslaagd voor een objectief wervingsstelsel met algemene bekendmaking (VPS Art. VI 32 en Art. III Hoofdstuk 2);
- Je hebt geen functioneringsevaluatie die besloten werd met “onvoldoende”;
- Je bevindt je in een administratieve toestand waarin je je aanspraken op een bevordering kan doen gelden.
- **ERVARING:** je hebt minstens 6 jaar relevante beroepservaring m.b.t. het merendeel van de resultaatsgebieden en minimaal 3 jaar leidinggevende ervaring, verworven in de laatste 5 jaar.

Voor extra informatie over de deelnemingsvoorwaarden kun je contact opnemen met de selectieverantwoordelijke Carine Zérard, carine.zerard@plantentuinmeise.be, 02/260 09 21.



3.2 COMPETENTIES

3.3 Voorwaarden en verwachtingen

- Een brede visie hebben op het onderzoek en beheer van de levende collectie Plantentuin Meise
- Over goede communicatieve en interpersoonlijke vaardigheden beschikken
- Sterke organisatorische vaardigheden bezitten

3.3.1 Technische competenties

- Grondige kennis van de werking en functies van plantentuinen, herbaria en natuurhistorische collecties
- Kennis van projectmatige werken, het leiden van projecten en het aansturen van (vaak hooggekwalificeerde) medewerkers
- Goede kennis van Nederlands, Engels en Frans zijn een noodzaak om te kunnen functioneren binnen de Plantentuin Meise

3.3.2 Persoonsgebonden competenties

- **Verantwoordelijkheid nemen:** handelt in het belang van de organisatie **(niveau 3)**
- **Samenwerken :** bijdrage leveren aan gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is **(niveau 3)**
- **Visie:** Feiten in een ruimte context plaatsen en een toekomstgericht beleid ontwikkelen **(niveau 3)**
- **Beslissen:** Zich op onderbouwde wijze tijdig en eenduidig uitspreken over welk standpunt wordt ingenomen of welke actie wordt ondernomen **(niveau 2)**
- **Richting geven** Aansturen en motiveren van medewerkers zodat ze hun doelstellingen en die van de afdeling kunnen realiseren, zowel individueel als in teamverband **(niveau 2)**
- **Klantgerichtheid** Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren **(niveau 3)**

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

3.4 TOELATINGSVOORWAARDEN

Op de datum van bevordering 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.
- Met toepassing van Art. VI 34 en Art. VI 39 slagen voor een selectieprocedure.

Jouw talent is belangrijker dan je geslacht, afkomst, leeftijd, geaardheid, fysieke beperking of chronische ziekte. De Vlaamse Overheid wil de samenleving waarvoor ze zich inzet zo goed mogelijk weerspiegelen.



Als Plantentuin Meise respecteren wij ieders eigenheid en gaan wij voor *gelijkwaardigheid* van alle personeelsleden. Als je een *fysieke beperking* hebt, laat ons dat vooraf weten. Plantentuin Meise voorziet redelijke aanpassingen voor personen met een fysieke beperking tijdens de selectieprocedure. Heb je bepaalde aanpassingen nodig om deel te kunnen nemen aan een selectie? Neem dan zo vroeg mogelijk in de procedure contact op met de contactpersoon vermeld in de vacature. Wij zorgen ervoor dat je in de best mogelijke omstandigheden kunt deelnemen aan de selectie. *Stel je kandidaat en bouw mee aan het divers Vlaanderen van morgen!*

4 AANBOD

- Je wordt bevorderd in de graad van directeur A2 met de bijbehorende salarisschaal A211. Je behoudt reeds gevaloriseerde ervaring uit de private sector of als zelfstandige.
- Je eerste 12 maanden vormen een proeftijd. Je wordt pas definitief bevorderd nadat je met goed gevolg de proeftijd hebt doorlopen (VPS Art. VI 53).
- De bevorderingsbetrekking wordt opgenomen ten laatste drie maanden na de datum van de selectiebeslissing.

Meer weten over werken bij de Vlaamse overheid?

www.werkenvoorvlaanderen.be

5 SELECTIEPROCEDURE

5.1. MODULE 1: eerste screening

5.1.1. CV-screening op basis van formele deelnemingsvoorwaarden en ontvankelijkheid

Aan de hand van je sollicitatie, motivatiebrief en cv (ontvankelijkheid van je kandidatuur), gaan wij na of je al dan niet aan de formele deelnemingsvoorwaarden vermeld in hoofdstuk 3.1. voldoet.

Enkel de kandidaten die aan deze voorwaarden voldoen, kunnen deelnemen aan het vervolg van de selectieprocedure. De cv-screening vindt plaats in de week na de uiterste inschrijvingsdatum.

Deze eerste screening wordt voorgelegd voor advies aan de Wetenschappelijke Raad van Plantentuin Meise. Je wordt via mail in kennis gesteld van het resultaat.



5.2. MODULE 2: assessment (door extern kantoor)

Het assessment zal ongeveer 4 uur in beslag nemen en heeft plaats in Kortenberg. Je wordt uitgenodigd door het extern kantoor en deze sessie zal uit volgende testen bestaan:

- competentiegericht interview
- leidinggevend rollenspel + leiderschap (situationele vragenlijst)
- abstract redeneervermogen
- zelfbeoordeling (leidinggevende) competenties
- integriteitstest
- persoonlijkheidsvragenlijst

De selector beoordeelt de competenties en andere vereisten, in overleg met de lijnmanager. Deze selectiefase is adviserend.

5.3. MODULE 3: functiespecifieke screening

Ter voorbereiding van het jurygesprek zal je gevraagd worden om een case voor te bereiden, waaronder een deel in het Engels.

Op basis van een jurygesprek (duur: ongeveer 45' per kandidaat), beoordelen afgevaardigden van de wervende entiteit en een selectieverantwoordelijke volgende criteria:

- Je motivatie en verwachtingen
- Je visie op en inzicht in de functie
- Je technische competenties
- Je persoonsgebonden competenties (maximum 2)
- Je inzetbaarheid in de functie en de organisatie

Deze module is eliminerend en vindt plaats in Plantentuin Meise, Nieuwelaan 38, 1860 Meise.

Na het jurygesprek (module 3) worden er punten genoteerd op basis van het verkregen totaalbeeld van de kandidaten. Je dient voor het jurygesprek minstens 12 punten op 20 te behalen om te slagen.

De juryleden stellen een gemotiveerde rangschikking op van de kandidaten en leggen deze voor advies voor aan de Wetenschappelijke Raad van Plantentuin Meise.

Alle geslaagde kandidaten worden opgenomen in een wervingsreserve zonder rangschikking. Het eindresultaat ontvang je via mail.

NIET NODELOOS HERTESTEN

Nam je na 1 december 2014 al deel aan een selectieprocedure bij de diensten van de Vlaamse overheid en werd je toen positief beoordeeld op gelijkaardige competenties, dan kan dit aanleiding geven tot toepassing van het principe 'niet nodeloos hertesten' in deze procedure. Dat betekent dat eerdere testresultaten hergebruikt kunnen worden. Het is echter de selector die in overleg met de lijnmanager daarover beslist. Voeg bij je sollicitatie de stavende documenten toe, d.w.z. een rapport van de eerder afgelegde testen.



6 HOE KUN JE SOLLICITEREN?

Heb je interesse in deze functie? Solliciteer ten laatste op **19/11/2021**.

Heb je interesse in deze functie?

Solliciteer **via mail** naar carine.zerard@plantentuinmeise.be samen met je **motivatiebrief en cv**.

7 VRAGEN

Als je bijkomende uitleg over de functie-inhoud en arbeidsvoorwaarden wil, kun je contact opnemen met Steven Desein, administrateur-generaal, steven.desein@plantentuinmeise.be

Als je bijkomende uitleg over de selectieprocedure en deelnemingsvoorwaarden wil, kun je contact opnemen met Carine Zérard, selector, carine.zerard@plantentuinmeise.be of 02/206 09 21.

8 FEEDBACK

Je kan binnen 30 kalenderdagen die volgen op de kennisgeving van je resultaat feedback vragen. Je kunt daarvoor een mail sturen naar carine.zerard@plantentuinmeise.be met vermelding van het vacaturenummer.

9 RESERVE EN GELDIGHEID

Er wordt naar aanleiding van deze selectie een wervingsreserve zonder rangschikking aangelegd van geschikte kandidaten.

De lijnmanager beslist wie van de laureaten onmiddellijk in aanmerking komt om te bevorderen.

Deze reserve heeft een geldigheidsduur van 2 jaar en gaat in vanaf de datum van het proces-verbaal van de selectieprocedure. Plantentuin Meise kan je gedurende deze periode voorstellen om de functie op te nemen. Desgewenst kan de lijnmanager beslissen om de geldigheidsduur van deze reserve te verlengen.

Er bestaat de mogelijkheid om de bevordering te weigeren, met als gevolg dat je niet langer behoort tot de reserve. Het is evident dat eenmaal je de functie bekleedt en bevordert, je niet langer tot de reserve behoort



10 HEB JE EEN KLACHT?

Wij vernemen het graag eerst!

Op basis van het decreet van 01/06/01 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen en de omzendbrief van de Vlaamse Regering VR2014/20 van 25/04/14 kan je kosteloos een klacht indienen via carine.zerard@plantentuinmeise.be.

Klachten van kandidaten worden altijd grondig onderzocht binnen de 45 dagen en worden met de vereiste objectiviteit behandeld. Je kan altijd rekenen op een gefundeerd antwoord. Gegronde klachten geven altijd aanleiding tot rechtzettingen. Procedures worden niet noodzakelijk stilgelegd vanwege een klacht.

Indien deze eerstelijns klachtenbehandeling niet of onvoldoende is tegemoetgekomen aan je behoeften, kan je ook terecht bij Vlaamse Ombudsdienst, 0800/240 50 of klachten@vlaamseombudsdienst.be of via www.vlaamseombudsdienst.be.