



## Doel

De DBRC heeft de voorbije jaren, samen met een externe ICT-partner, voornamelijk gewerkt aan de interne digitalisering, door het bouwen en het verder uitbreiden van een performant case management systeem, met SharePoint als bijbehorend document management systeem. Tevens werd recent een beperkte loketfunctionaliteit gecreëerd.

Na een grondige voorbereiding, wil de DBRC de komende jaren radicaal inzetten op een verregaande digitalisering van zijn dienstverlening, enerzijds door een volledig digitale procedure bij de rechtscolleges mogelijk te maken – via de bouw van een platform of loket dat aansluit op de bestaande (maar te optimaliseren) ‘back office’, alsook op andere systemen –, anderzijds door een optimale ontsluiting van de rechtspraak te verwezenlijken – via de bouw van een interne en externe kennisdatabank, met bijbehorende, complexe zoekfunctie, die aansluit op het case management systeem.

Als service delivery manager bewaak je de service delivery van de ICT-toepassingen en ICT-diensten van de DBRC, en doe je meer bepaald: het monitoren van de dienstverlening, het meten van de klant-tevredenheid, het volgen van de incidenten en hun resolutie-tijd, het volgen van de performance inzake problem management, het opvolgen van release en change management, het bewaken van performance en capacity management, alsook het proactief meedenken over mogelijke verbeteringen.

Je wordt in meerdere projecten betrokken en ingezet:

- Je geeft vanuit een klant-tevredenheids- en dienstverleningsperspectief advies bij nieuwe projecten, je volgt mee de timing en oplevering op.
- Je verzekert een degelijk en vlot functionerende werking van de DBRC ICT-diensten, in lijn met de contractuele bepalingen jegens externe ICT-partners. Je definieert mee de service level agreements en service delivery-objectieven, je bewaakt de performantie met toepassing van deze agreements en objectieven.
- Je verzekert de goede werking van de DBRC ICT-toepassingen door mee in te staan voor (oplossingen voor) de hosting, het onderhoud, de licenties, ...
- Je doet aan continue monitoring van incidenten, problem management, ...
- Je doet aan voorbereiding, coördinatie en communicatie in het kader van releases en change management.
- Je stemt af met de service delivery manager en met de accountmanager van de externe ICT-partner, met interne en externe analisten en architecten, alsook met de business users/het projectteam.
- Je rapporteert regelmatig over de stand van zaken met betrekking tot de service delivery, met betrekking tot standaarden en veiligheidsbeleid.
- Je signaleert proactief problemen, noden, risico's en doet verbetervoorstellen, desgevallend op basis van feedback van klanten.
- ...

## Criteria

Je hebt ervaring in een gelijkaardige functie en een relevante sector.

Je kan het IT-vakjargon en technische vraagstukken bevattelijk vertalen naar de business users toe.

Kennis van case management, CMMN, SharePoint, de (digitale) bouwstenen van de Vlaamse overheid is een troef, net als affiniteit met juridische terminologie en/of ervaring met digitaliseringsprocessen in een juridische context.

Je hebt een uitstekende kennis van het Nederlands, zowel gesproken als geschreven.

## Werken voor Vlaanderen connect.

Boeiende en uitdagende IT functies én de mogelijkheid om mee je schouders te zetten onder het verder uitbouwen van een digitale en slagkrachtige Vlaamse overheid. Dat is werken voor Vlaanderen connect. Elke dag zetten onze medewerkers zich mee in om de Vlaamse overheid verder te digitaliseren opdat deze nog beter ten dienste kan staan van burgers, ondernemers en organisaties.

Bij Vlaanderen connect. wordt u voor onbepaalde duur ter beschikking gesteld aan één van de entiteiten van de Vlaamse overheid en lokale besturen, waar u ondersteuning biedt bij het realiseren van een datagedreven overheid.

Je werkt voor Vlaanderen connect, met een contract voor onbepaalde duur. Je wordt voor minstens enkele jaren ter beschikking gesteld aan de Dienst van de Bestuursrechtscolleges.

Vlaanderen connect is een jonge en dynamische werkgever die gemotiveerde medewerkers zoekt.

Vlaanderen connect zoekt profielen die:

- ICT-competenties hebben van een hoog niveau;
- flexibel zijn;
- op termijn willen doorstromen naar andere entiteiten of lokale besturen;
- hun carrière willen uit bouwen binnen de Vlaamse overheid en hun expertise gebruiken in de verschillende entiteiten;
- het maatschappelijk belang een belangrijke motivatie vinden;

## Aanbod:

Vlaanderen connect biedt een contract van onbepaalde duur en een competitief salarispakket met:

- een vast en variabel salaris op basis van prestaties
- een mobiliteitsbudget
- maaltijdcheques van 7 euro/dag (eigen bijdrage 1,09 euro/dag)
- een hospitalisatieverzekering (je kan gezinsleden aansluiten)
- een groepsverzekering
- mogelijkheid tot kinderopvang tijdens alle schoolvakanties aan een voordelig tarief.

Bij Vlaanderen connect is een gezonde balans tussen werk en privé belangrijk: een werkweek van 38 uur, 28 dagen verlof en extra wettelijke feestdagen (11/07, 02/11 en 15/11). Verder zijn er flexibele werkuren en kan je thuiswerken.

Ten slotte geniet je bij Vlaanderen connect nog van verschillende andere voordelen: je werkt bij entiteiten van de Vlaamse overheid of bij lokale besturen voor lange termijn. Zo kan je meewerken aan een digitale en slagkrachtige overheid, voor burgers en ondernemers. Daarnaast kan je doorgroeien en jezelf ontwikkelen door het enorme potentieel aan uitdagende functies via Vlaanderen connect bij de Vlaamse overheid en de lokale besturen.

## Plaats van tewerkstelling

Je werkt in Brussel, op wandelafstand van het station Brussel Noord.

## Interesse?

Voor meer informatie contacteer Janice Verdegem via [vlaanderenconnect@ascento.be](mailto:vlaanderenconnect@ascento.be)

Wil je solliciteren voor deze functie? Mail je CV en motivatiebrief naar [vlaanderenconnect@ascento.be](mailto:vlaanderenconnect@ascento.be)

Jouw talent is belangrijker dan je geslacht, gender, afkomst, leeftijd, geaardheid, handicap of chronische ziekte. Stel je kandidaat en bouw mee aan het diverse Vlaanderen van morgen.

Heb je een handicap? We voorzien aanpassingen tijdens de selectieprocedure. Heb je bepaalde aanpassingen nodig om deel te kunnen nemen aan de selectie? Neem dan zo vroeg mogelijk in de procedure contact op met de contactpersoon van deze vacature. We zorgen ervoor dat je in de best mogelijke omstandigheden kan deelnemen aan de selectie.

## Procedure

Jouw ingezonden CV en motivatie worden beoordeeld door de vacatureverantwoordelijke(n) bij het lid waarvoor we deze vacature invullen. De kandidaten die weerhouden worden op basis van de CV screening worden uitgenodigd voor één of meerdere jurygesprek(ken). Na het jurygesprek volgt eventueel nog een assessment dat afgenomen wordt door onze externe partner Ascento.

Bij klachten of opmerking over onze selectieprocedure vragen we contact op te nemen met Jan Stoffels, Algemeen Beheerder van Vlaanderen connect. via [jan.stoffels@vlaanderen.be](mailto:jan.stoffels@vlaanderen.be)