



# FAQ aanwerving operatoren en calltakers

Update 22/04/2021

Profiel .....	3
• Ik ben niet in het bezit van mijn getuigschrift van hoger secundair onderwijs, kan ik solliciteren? .....	3
• Welke opleiding moet ik hebben gevolgd? .....	3
• Ik woon niet in België, kan ik solliciteren? .....	3
• Moet men tweetalig zijn? .....	3
• Ik heb gehoorproblemen, ik draag een gehoorapparaat, kan ik het toch solliciteren? .....	3
• Ik heb een lichte stoornis in het kleurenzien, kan ik nog steeds solliciteren? .....	3
• Kan ik solliciteren als gepensioneerde? .....	4
Selectieprocedure .....	4
• Kan ik mijn cv en curriculum vitae naar de dienst HRST112 sturen? .....	4
• Ik heb een probleem met het verbinden met de Selor-site, ik kan me niet registreren. ....	4
• Kan ik een testdag in een noodcentrale doorbrengen? .....	4
• Ik heb het getuigschrift Hoger Secundair Onderwijs maar het computersysteem weigert me in te schrijven wegens onvoldoende diploma, wat moet ik doen? .....	4
• Kan u mijn kandidatuur of mijn data voor de test annuleren? .....	5
• Wat zijn de verschillende tests die ik zal moeten afleggen? .....	5
• Ik heb in het verleden al deelgenomen aan een selectie voor calltaker/operator, ik was geslaagd voor 2 tests en niet voor de 3de, moet ik alle tests opnieuw doen? .....	5
• Wordt er rekening gehouden met mijn kandidatuur? .....	5
• Ik vind mijn diploma dat ik nodig heb om te solliciteren niet terug, kan u toch mijn kandidatuur aanvaarden? .....	5
• Gaan de testen door op een plaats die bereikbaar is met het openbaar vervoer? .....	5
Opleiding .....	6
• Waar gaat de opleiding door? Volgens welk uurrooster en wanneer begint de opleiding? .....	6



Organisatie van het werk .....	6
• Kan ik dit beroep in deeltijds dienstverband doen? Is een contract van bepaalde duur mogelijk? Kan ik dit beroep in bijberoep uitoefenen? .....	6
• Is het mogelijk om enkel nacht – en weekendshiften te doen? .....	6
• Wat is het werkritme? .....	6
Verloning .....	7
• Wat zijn de loonvoorwaarden? .....	7
• Zijn er extralegale voordelen ? (maaltijdcheques, premies, ... ) .....	7
• Telt mijn anciënniteit uit andere beroepservaringen? .....	7
Varia .....	7
• Waar zijn de verschillende noodcentrales gevestigd? .....	7

### **Ik ben niet in het bezit van mijn getuigschrift van hoger secundair onderwijs, kan ik solliciteren?**

Neen, u kan niet solliciteren. De diplomaverreisten vindt u terug in de vacature op de site van Selor onder profiel/deelnemingsvoorwaarden.

[Top](#)

### **Welke opleiding moet ik hebben gevolgd?**

Geen enkele specifieke opleiding wordt gevraagd. Om te kunnen solliciteren moet u in het bezit zijn van een getuigschrift hoger secundair onderwijs.

[Top](#)

### **Ik woon niet in België, kan ik solliciteren?**

Om in dienst te kunnen treden dient u minstens sedert 5 jaar een officieel verblijf te hebben in België (domiciliëring).

[Top](#)

### **Moet men tweetalig zijn?**

Ja voor een vacature van calltaker voor Brussel (tweetalig Nederlands-Frans) dient u in het bezit te zijn van een taalcertificaat van het artikel 9§2 (Selor). Indien u hier nog niet over beschikt kan u dit nog behalen tijdens de selectieprocedure.

[Top](#)

### **Ik heb gehoorproblemen, ik draag een gehoorapparaat, kan ik het toch solliciteren?**

Goed kunnen horen is een verplichte vereiste om calltaker/operator te kunnen zijn. Voorafgaand aan de indiensttreding vindt er een medisch onderzoek plaats. Het onderzoek omvat met name een gehoorstest, een onderzoek van het gezichtsvermogen, ... . U vindt meer info over het medisch onderzoek in de vacature, onder de hoofding "Aanbod". Het is de arbeidsgeneesheer die beslist of u al of niet geschikt bent voor de functie.

[Top](#)

### **Ik heb een lichte stoornis in het kleurenzien, kan ik nog steeds solliciteren?**

Kleurenblindheid is niet toegelaten omdat de calltakers/operatoren op pc werken met verschillende kaarten in kleur.

Voorafgaand aan de indiensttreding vindt er een medisch onderzoek plaats. Het onderzoek omvat met name een gehoorstest, een onderzoek van het gezichtsvermogen, ...  
Het is de arbeidsgeneesheer die beslist of u al of niet geschikt bent voor de functie van calltaker/operator.

[Top](#)

### **Kan ik solliciteren als gepensioneerde?**

Neen dit is niet mogelijk.

[Top](#)

4

## Selectieprocedure

---

### **Kan ik mijn cv en curriculum vitae naar de dienst HRST112 sturen?**

Nee, wij verzoeken u in te schrijven op de website van Selor ([www.selor.be](http://www.selor.be)). U kunt er ook onmiddellijk uw curriculum vitae plaatsen op de webpagina "Mijn Selor" zodat Selor kan onderzoeken of uw kandidatuur weerhouden wordt.  
U kan enkel solliciteren via de Selor-site.

[Top](#)

### **Ik heb een probleem met het verbinden met de Selor-site, ik kan me niet registreren.**

Als u een probleem heeft met de Selor-site, gelieve contact op te nemen met Selor. De contactgegevens vindt u onder het tabblad "contactgegevens Selor" in de vacature.

[Top](#)

### **Kan ik een testdag in een noodcentrale doorbrengen?**

Er wordt geen testdag in een noodcentrale georganiseerd.

[Top](#)

### **Ik heb het getuigschrift Hoger Secundair Onderwijs maar het computersysteem weigert me in te schrijven wegens onvoldoende diploma, wat moet ik doen?**

We raden u aan om het later opnieuw te proberen, als het probleem aanhoudt, neem dan contact op met de selectieverantwoordelijke via [calltakers.nl@ibz.fgov.be](mailto:calltakers.nl@ibz.fgov.be).

[Top](#)

### **Kan u mijn kandidatuur of mijn data voor de test annuleren?**

U kan annuleren via 'Mijn Selor'. Opgelet het is niet zeker dat er nog andere momenten beschikbaar zijn. In geval van problemen neem contact op via [calltakers.nl@ibz.fgov.be](mailto:calltakers.nl@ibz.fgov.be).

Top

### **Wat zijn de verschillende tests die ik zal moeten afleggen?**

Alle informatie aangaande de af te leggen testen vindt u terug in de vacature onder het tabblad "Selectieprocedure".

Top

### **Ik heb in het verleden al deelgenomen aan een selectie voor calltaker/operator, ik was geslaagd voor 2 tests en niet voor de 3de, moet ik alle tests opnieuw doen?**

Ja, u moet zich opnieuw inschrijven en alle tests opnieuw afleggen, tenzij Selor u meedeelt dat u voor deze selectie bent vrijgesteld van de generieke screening.

Top

### **Werd er rekening gehouden met mijn kandidatuur?**

U kan dit zien via "Mijn Selor" – screeningprocedure – screeningprocedure in behandeling.

Top

### **Ik vind mijn diploma dat ik nodig heb om te solliciteren niet terug, kan u toch mijn kandidatuur aanvaarden?**

U dient hiervoor de selectieverantwoordelijke te verwittigen, via [calltakers.nl@ibz.fgov.be](mailto:calltakers.nl@ibz.fgov.be).

Neem hiervoor contact op met de school waar je je diploma hebt behaald om een duplicaat aan te vragen of in afwachting van een attest waaruit blijkt dat je dit diploma hebt behaald.

Top

### **Gaan de testen door op een plaats die bereikbaar is met het openbaar vervoer?**

Ja, de testen vinden allemaal plaats in de buurt van een treinstation.

Top

### Waar gaat de opleiding door? Volgens welk uurrooster en wanneer begint de opleiding?

- Indien u wordt aangesteld in een noodcentrale 112 zal de opleiding doorgaan in een 112-centrale. Dus Antwerpen, Brugge, Gent, Leuven of Hasselt. Voor bepaalde opleidingsonderdelen is het mogelijk dat u naar Brussel dient te gaan. De definitieve plaats van de opleiding zal onder meer afhankelijk zijn van het aantal laureaten.
- Indien u wordt aangesteld in een noodcentrale 101 gaat de opleiding momenteel door in Zellik (PIVO).
- De opleiding gaat door tijdens kantooruren van maandag tot vrijdag. Het volgen van de volledige opleiding is een vereiste voor de functie van calltaker/operator. Bijgevolg kan er tijdens de opleiding geen verlof genomen worden.
- De opleiding gaat van start vanaf het moment van uw indiensttreding.

[Top](#)

## Organisatie van het werk

---

### Kan ik dit beroep in deeltijds dienstverband doen? Is een contract van bepaalde duur mogelijk? Kan ik dit beroep in bijberoep uitoefenen?

Neen. Het beroep van calltaker / operator is een voltijdse betrekking van onbepaalde duur met afhankelijk van de vacature een statutaire benoeming bij de federale overheid.

[Top](#)

### Is het mogelijk om enkel nacht – en weekendshiften te doen?

De calltakers/operators draaien mee in een **continue systeem van 7/7 en 24/24**. Over het algemeen zijn de **dagdiensten van 7 tot 19u** en de **nachtdiensten van 19 tot 7u**, doorlopend tijdens de week, weekends en feestdagen.

Het is bijgevolg niet mogelijk om enkel nacht en/of weekend – shiften te doen. Dit beroep vraagt om enige beschikbaarheid en flexibiliteit van de werknemer.

[Top](#)

### Wat is het werkritme?

Het gebruikelijke werkritme is een dagdienst (7-19u) een nachtshift (19-7u) en een dag rust, doch dit varieert van centrale tot centrale.

[Top](#)

### **Wat zijn de loonvoorwaarden?**

U wordt aangeworven als Technisch assistent (niveau C) dat correspondeert met het loonbaredema C1. De basiswedde staat omschreven in de vacature onder het tabblad "aanbod". Daar vindt u eveneens meer uitleg over de premies waarop u recht heeft (weekend- en nachtprestaties).

Indien u dit wenst kunt u echter meer specifiek een simulatie opmaken via de looncalculator op de website van fedweb:

[https://fedweb.belgium.be/nl/verloning\\_en\\_voordelen/wedde/calculator](https://fedweb.belgium.be/nl/verloning_en_voordelen/wedde/calculator)

Top

### **Zijn er extralegale voordelen ? (maaltijdcheques, premies, ... )**

Neen er zijn geen maaltijdcheques voorzien. Alle voordelen staan in de vacature onder het tabblad "aanbod".

Top

### **Telt mijn anciënniteit uit andere beroepservaringen?**

Wat de geldelijke anciënniteit betreft kan rekening gehouden worden met de diensten gepresteerd in de privésector of als zelfstandige als de verworven ervaring relevant is voor de functie die je zal uitoefenen binnen de administratie.

[https://fedweb.belgium.be/nl/rekrutering\\_en\\_onthaal/valorisatie\\_van\\_de\\_beroepservaring](https://fedweb.belgium.be/nl/rekrutering_en_onthaal/valorisatie_van_de_beroepservaring)

Top

## Varia

---

### **Waar zijn de verschillende noodcentrales gevestigd?**

Antwerpen : Antwerpen  
Brussel : Brussel  
Limburg : Hasselt  
Oost-Vlaanderen : Gent  
Vlaams-Brabant: Leuven  
West- Vlaanderen: Brugge

Hainaut : Mons  
Namur : Jambes  
Brabant-Wallon : Wavre

Liège : Liège  
Luxembourg : Arlon

[Top](#)