

# Manager Dossier en Digitale Assistent (Digitaal Vlaanderen) via Vlaanderen Connect

Voor Digitaal Vlaanderen, is Vlaanderen connect op zoek naar een: Manager Dossier en Digitale Assistent (Digitaal Vlaanderen) via Vlaanderen Connect

## Jouw toekomstige job

Als Manager Digitale Assistent en Dossier werk je binnen de afdeling Loketplatform van Digitaal Vlaanderen. Deze afdeling ontwikkelt en beheert één van de 3 platformen (loket-data-IT) van Digitaal Vlaanderen. Binnen het loketplatform vind je de generieke bouwstenen die de digitale interactie tussen overheid en gebruiker mogelijk maken. Denk aan contactpunten zoals Mijn Burgerprofiel, vlaanderen.be, Geopunt en het contact center (1700), maar ook workflow- en case-management, betaalmodule, digitaal ondertekenen, etc. Samen bereiden we stap voor stap de evolutie naar een proactieve overheid voor, zowel in hoe we de dienstverlening aanbieden als in hoe we erover in interactie gaan.

Je hebt een brugfunctie tussen strategie en uitvoering: je vertaalt de ambities van Digitaal Vlaanderen naar duidelijke prioriteiten, roadmaps, afspraken en resultaten voor jouw productteams. Dit doe je niet alleen: je zoekt actief de verbinding met de andere teams, IT-partners en partners binnen de Vlaamse en lokale overheden.

### Jouw functie:

Vanuit jouw rol, waak je er samen met je collega-managers over dat de gebruiker centraal staat in de product roadmaps van de Vlaamse overheid. Dit is de grondslag van zowel je functionele als hiërarchische aansturing.

De teams die onder jou ressorteren, zijn gefocust rond het efficiënt organiseren van werkstromen. Je gaat dan ook heel bewust om met het complexe stakeholderlandschap, zowel binnen de Vlaamse en lokale overheden (afnemers), als de IT-leveranciers. Je bewaakt hoe we maximaal herbruikbare functionaliteiten opleveren vanuit jouw product roadmaps die aansluiten bij de grootste gedeelde noden van onze afnemende partners. Je geeft functioneel richting aan de productteams die werken aan Dossier en Digitale Assistent. Je zorgt ervoor dat deze teams vanuit een gedeelde visie werken aan schaalbare, herbruikbare en kwalitatieve oplossingen voor de Vlaamse overheid en lokale besturen. Je bepaalt en realiseert de roadmaps, in nauwe afstemming met stakeholders binnen en buiten Digitaal Vlaanderen.

Je verwerkt de principes van wendbaarheid en schaalbaarheid in hoe je roadmaps zijn opgebouwd, vertrekkend van de gedeelde noden van de partners van de Vlaamse en lokale overheden zodat zij zich steeds in de prioriteiten van de roadmap herkennen. Om hierin succesvol te zijn ben je je bewust van de geopolitieke en technologische context: je haalt inspiratie uit enerzijds je eigen ervaring en netwerk, en anderzijds uit welke opportuniteiten en uitdagingen in de markt – binnen en buiten Europa – spelen. Daarnaast ben je hiërarchisch leidinggevende van je direct reports. Je volgt hun persoonlijke ontwikkeling, inzetbaarheid, samenwerking en kwaliteit van oplevering op. Je creëert een context waarin medewerkers eigenaarschap opnemen, leren, samenwerken en resultaten boeken in een complexe en snel evoluerende digitale omgeving.

Binnen de afdeling werk je naast de managers van digitale loketten (Mijn Burgerprofiel, hoofdloketten en bouwstenen), infoplatform (websites en bouwstenen) en contact center.

### Wat zal je doen?

- Je stuurt functioneel de productteams aan die werken aan de Digitale Assistent, workflow en casemanagement, CRM-community, bouwstenen zoals Digitaal

Ondertekenen en de Documentendienst.

- Je vertaalt de strategie van Digitaal Vlaanderen en de afdeling Loketplatform naar duidelijke productvisies, meerjarenroadmaps, prioriteiten en concrete uitvoeringsplannen.
- Je bewaakt de uitvoering van roadmaps op vlak van scope, timing, kwaliteit, risico's, afhankelijkheden, capaciteit en budgettaire haalbaarheid.
- Je organiseert een heldere governance met duidelijke rollen, besluitvorming, rapportering, KPI's en opvolging van acties, beslissingen en risico's.
- Je zorgt voor samenhang tussen jouw producten en de andere contactkanalen (bv. contactcenter, digitale loketten, websites), zodat de gebruiker een consistente en herkenbare dienstverlening ervaart.
- Je stimuleert hergebruik van bouwstenen, standaardisatie van processen en schaalbaarheid van oplossingen over beleidsdomeinen en bestuursniveaus heen.
- Je begeleidt, samen met het projectteam, de evolutie van informatieve digitale assistentie naar meer persoonlijke, transactionele en waar mogelijk proactieve dienstverlening, met aandacht voor betrouwbaarheid, kwaliteit, privacy, veiligheid en uitlegbaarheid.
- Je werkt samen met interne en externe stakeholders, leveranciers en partnerorganisaties om noden scherp te krijgen, keuzes te maken en oplossingen succesvol te laten landen in build én run.
- Je volgt de kwaliteit van opleveringen op, inclusief gebruikerservaring, procesimpact, operationele ondersteuning, service delivery en continue verbetering.
- Je bent hiërarchisch verantwoordelijk voor je direct reports: je coacht medewerkers, geeft feedback, ondersteunt hun persoonlijke ontwikkeling en bewaakt de kwaliteit en impact van hun werk.
- Je draagt actief bij aan een cultuur van eigenaarschap, samenwerking, transparantie, resultaatgerichtheid en leren binnen Digitaal Vlaanderen.

## Wat jij van ons mag verwachten

Vlaanderen connect biedt een contract van 38 uur voor onbepaalde duur en een competitief salarispakket met:

- Een aantrekkelijke bruto verloning (salaris tussen 5600 EUR en 7560 EUR, afhankelijk van ervaring, competenties en potentieel)
- Een bonussysteem op basis van vast te leggen doelstellingen
- 28 dagen verlof en extra wettelijke feestdagen (11/07, 02/11 en 15/11).
- Een mobiliteitsbudget van 900 EUR/maand
- Maaltijdcheques van 8 euro/dag (eigen bijdrage 1,09 euro/dag)
- Een forfaitaire onkostenvergoeding van 165 EUR/maand
- Een hospitalisatieverzekering (je kan gezinsleden aansluiten)
- Een groepsverzekering (6% werkgeversbijdrage en 1% werknemersbijdrage)
- Een arbeidsongevallenverzekering
- Een opleidingsbudget
- Flexibele werkuren
- Mogelijkheden tot thuiswerk
- Tegemoetkoming in de kosten van schoolvakantieopvang

### Redenen om voor Vlaanderen Connect te kiezen!

Werk bij Vlaanderen Connect en maak elke dag tastbaar verschil voor 6,5 miljoen mensen, van je straat tot de toekomst van heel Vlaanderen. Duik in uitdagende projecten waar kwaliteit, resultaat en de nieuwste technologieën centraal staan. Groei tussen digitale experts, deel je talent en krijg de ruimte om je ambities waar te maken. Voel je écht gewaardeerd, voor wie je bent en wat je bijdraagt, als professional en als mens.

## In 6 stappen naar een job bij Vlaanderen Connect

1. Solliciteer
2. CV-screening
3. Testen
4. Interview
5. Voorstel
6. Welkom!

## Vragen over deze vacature?

Contactpersoon

Gitte Collier

[selectiesvlaanderenconnect@vlaanderen.be](mailto:selectiesvlaanderenconnect@vlaanderen.be)

## Jouw talenten en vaardigheden

Je bent een ervaren manager die digitale productontwikkeling, people management en stakeholdermanagement weet te combineren. Je begrijpt hoe complexe overheidsdienstverlening wordt vertaald naar schaalbare digitale platformen en je voelt je thuis in een omgeving waar strategie, technologie, processen en gebruikerservaring samenkomen.

### Ervaring en kennis

- Je hebt aantoonbare ervaring met het aansturen van productteams, projectteams of multidisciplinaire teams in een digitale of technologische omgeving.
- Je hebt ervaring met het bepalen en uitvoeren van productroadmaps, inclusief prioritering, capaciteitsplanning, stakeholderafstemming en opvolging van resultaten.
- Je hebt kennis van hoe CRM-capabilities gerealiseerd worden in de tooling van complexe organisaties of ecosystemen met meerdere stakeholders.
- Je hebt specifieke ervaring met workflow- en/of casemanagementoplossingen, en begrijpt hoe deze processen bijdragen aan betere dossieropvolging en dienstverlening.
- Je hebt inzicht in de impact van generatieve AI, conversational AI, LLM's en digitale assistenten op publieke dienstverlening, gebruikersinteractie, contactcenterwerking, procesautomatisering en kennisontsluiting.
- Je hebt implementaties van GenAI-toepassingen begeleid/opgevolgd.
- Je begrijpt de randvoorwaarden voor betrouwbare AI-toepassingen, waaronder datakwaliteit, kwaliteitsborging, monitoring, privacy, security, governance en menselijke tussenkomst waar nodig.
- Je hebt ervaring met stakeholdermanagement op strategisch, tactisch en operationeel niveau en kan bruggen bouwen tussen business, IT, beleid, juridische experts en eindgebruikers.
- Je kan een productorganisatie efficiënter laten werken, o.m. door principes van Agile werken en product management toe te passen.
- Ervaring binnen publieke dienstverlening, digitale overheid, omnichannel dienstverlening, Salesforce, Microsoft Dynamics of vergelijkbare CRM-/case-managementplatformen is een sterke troef.
- Last but not least: je bent een verbindingsfiguur. Op het vlak van kennis en realisaties leg je connecties met andere teams om sneller tot een beter en duurzamer resultaat te komen. Qua interactie zoek je spontaan de grootste gemene deler, en help je te zien wat wél kan – met begrip van de context van je stakeholders.

### Persoonsgebonden competenties

- Je bent een verbindende leider die richting geeft, vertrouwen creëert en mensen laat groeien.
- Je communiceert helder met technische en niet-technische stakeholders en kan complexe materie toegankelijk uitleggen.

- Je denkt strategisch en handelt tactisch en pragmatisch. Je garandeert dus de uitvoerbaarheid en operationele realiteit.
- Je werkt resultaatgericht, bewaakt prioriteiten en houdt overzicht in een omgeving met veel afhankelijkheden.
- Je neemt initiatief, durft keuzes voor te stellen en zorgt voor gedragen besluitvorming.
- Je hebt oog voor kwaliteit, gebruikerswaarde, risico's en duurzame verankering in de organisatie.
- Je stimuleert samenwerking over team-, afdelings- en organisatiegrenzen heen

### **Waar ga je werken**

Je werkt in Brussel en Gent.