

V

(Bekendmakingen)

BESTUURLIJKE PROCEDURES

EUROPEES BUREAU VOOR PERSONEELSSELECTIE (EPSO)

AANKONDIGING VAN ALGEMEEN VERGELIJKEND ONDERZOEK

EPSO/AST-SC/05/16

Accreditatiemedewerkers/receptionisten (SC 1/SC 2)

(2016/C 255 A/01)

Uiterste datum voor inschrijving: 6 september 2016 om 12 uur ('s middags), Brusselse tijd

Het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO) organiseert een algemeen vergelijkend onderzoek op basis van kwalificaties en toetsen om een reservelijst op te stellen waaruit het Europees Parlement kan putten voor de aanwerving van **accreditatiemedewerkers/receptionisten** (functiegroep AST-SC).

Deze aankondiging vormt samen met de algemene bepalingen betreffende algemene vergelijkende onderzoeken die zijn gepubliceerd in *Publicatieblad van de Europese Unie* C 70 A van 27 februari 2015 (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=OJ:C:2015:070A:TOC>), het juridisch bindende kader voor de selectieprocedure. BIJLAGE II bij deze algemene bepalingen geldt evenwel niet voor dit vergelijkend onderzoek, maar wordt vervangen door BIJLAGE II bij deze aankondiging.

Aantal geslaagde kandidaten dat op de reservelijst kan worden geplaatst:

Rang SC 1: 45**Rang SC 2: 10**

Deze aankondiging van vergelijkend onderzoek heeft betrekking op twee rangen. U kunt zich slechts voor één van beide inschrijven. Bij uw inschrijving moet u een keuze maken. U kunt deze keuze niet meer wijzigen nadat u uw onlinesollicitatie hebt gevalideerd. **Onder bepaalde voorwaarden** (zie punt 2) kan uw sollicitatie voor rang SC 2 evenwel door de jury worden overgeheveld naar rang SC 1.

WAT HOUDT DE FUNCTIE IN?

Het Europees Parlement is op zoek naar accreditatiemedewerkers/receptionisten om ontvangstbalies te bemannen, accreditatieverzoeken te verwerken en toegangspasjes af te geven volgens de regels van het Europees Parlement.

Aangeworven personeelsleden worden geacht een uniform te dragen dat door het Europees Parlement wordt verstrekt, te reizen naar de drie locaties van het Europees Parlement (Brussel, Straatsburg en Luxemburg) en te werken in ploegdienst.

In BIJLAGE I vindt u meer informatie over de taken.

AAN WELKE VOORWAARDEN MOET IK VOLDOEN?

Op het ogenblik dat u uw sollicitatie valideert, moet u voldoen aan ALLE onderstaande voorwaarden:

Algemene voorwaarden	— Uw rechten als staatsburger bezitten als onderdaan van een van de lidstaten van de Europese Unie — Voldaan hebben aan de verplichtingen inzake de militaire dienstplicht van uw lidstaat — In zedelijk opzicht de waarborgen bieden die voor de beoogde functie vereist zijn
Bijzondere voorwaarden: talen	— Taal 1: ten minste niveau C1 in een van de 24 officiële talen van de Europese Unie — Taal 2: ten minste niveau B2 in het Duits, het Engels of het Frans (een andere taal dan taal 1) <i>Voor meer informatie over taalvaardigheidsniveaus, zie het gemeenschappelijk Europees referentiekader voor talen</i> <i>(https://europass.cedefop.europa.eu/nl/resources/european-language-levels-cefr)</i> U kunt het sollicitatieformulier invullen in het Duits, Engels of Frans. Taal 2 moet Duits, Engels of Frans zijn. Dit zijn de belangrijkste werktalen van de EU-instellingen en het is in het belang van de dienst dat nieuwe personeelsleden onmiddellijk inzetbaar zijn en in hun dagelijks werk doeltreffend kunnen communiceren in ten minste één van deze talen. In BIJLAGE II vindt u meer informatie over de taalregeling voor dit vergelijkend onderzoek.
Bijzondere voorwaarden: kwalificaties en werkervaring	Rangen SC 1 en SC 2 — U moet een diploma hebben behaald van een postsecundaire opleiding van ten minste één jaar op een gebied dat rechtstreeks verband houdt met de functie, of — een diploma van secundair onderwijs dat toegang geeft tot postsecundair onderwijs, gevolgd door ten minste drie jaar werkervaring die rechtstreeks verband houdt met de functie, of — een beroepsopleiding hebben gevolgd die overeenkomt met niveau 4 van het Europees kwalificatiekader (http://ec.europa.eu/ploteus/search/site?f%5B0%5D=im_field_entity_type%3A97) van ten minste één jaar, gevolgd door ten minste drie jaar werkervaring. Zowel de opleiding als de ervaring moet rechtstreeks verband houden met de functie, of — ten minste acht jaar werkervaring hebben op een gebied dat rechtstreeks verband houdt met de functie. <i>Voor meer informatie over diploma's, zie bijlage I bij de algemene bepalingen betreffende algemene vergelijkende onderzoeken (http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=OJ:C:2015:070A:TOC)</i> NB: Het aantal jaren werkervaring zoals hierboven vereist, telt niet mee voor de extra werkervaring die is vereist voor rang SC 2, zoals hieronder beschreven.

Aanvullende werkervaring:— **Alleen voor rang SC 2**

Ten minste vier jaar extra werkervaring die rechtstreeks verband houdt met de functie.

Deze werkervaring wordt alleen in aanmerking genomen wanneer deze is behaald na de kwalificatie en/of werkervaring zoals vereist voor de toegang tot het vergelijkend onderzoek (zie onder „Rangen SC 1 en SC 2” hierboven).

De werkervaring moet betrekking hebben op praktische kennis op het gebied van accreditatie- en receptiewerk in een internationale en/of multiculturele organisatie in de publieke of private sector. Deze ervaring moet rechtstreeks of grotendeels verband houden met de functie van accreditatiemedewerker/receptionist als beschreven in BIJLAGE I.

HOE VERLOOPT DE SELECTIEPROCEDURE?**1) Meerkeuzetoetsen per computer**

Als het aantal kandidaten **een bepaald quotum overschrijdt** (quotum per rang vast te stellen door EPSO, in zijn hoedanigheid van tot aanstelling bevoegd gezag), worden alle kandidaten die hun sollicitatie tijdig hebben gevalideerd, uitgenodigd voor een aantal meerkeuzetoetsen per computer in een door EPSO erkend centrum.

Als het aantal kandidaten **onder het quotum** ligt, worden deze toetsen afgenomen tijdens het assessment (zie punt 3).

De meerkeuzetoetsen zijn als volgt samengesteld:

Toets	Taal	Aantal vragen	Duur	Vereiste minimumscore
Verbaal redeneervermogen	Taal 1	20	35 min.	10/20
Numeriek redeneervermogen	Taal 1	10	20 min.	Numeriek + abstract samen: 10/20
Abstract redeneervermogen	Taal 1	10	10 min.	

Als u niet de vereiste minimumscore behaalt voor deze toetsen, wordt u uitgesloten van verdere deelname. De scores worden niet opgeteld bij de assessmentonderdelen.

2) Selectie op basis van kwalificaties

Eerst wordt op basis van de gegevens in de onlinesollicitatie gecontroleerd of u voldoet aan de toelatingsvoorwaarden. Er zijn twee mogelijke scenario's:

— Als de meerkeuzetoetsen **vooraf** plaatsvinden, worden de dossiers van de kandidaten gecontroleerd in afnemende volgorde van de behaalde score, totdat een bepaald quotum is bereikt (dit quotum wordt per rang vastgesteld door EPSO, in zijn hoedanigheid van tot aanstelling bevoegd gezag). De dossiers van de overige kandidaten worden niet onderzocht.

— Als de meerkeuzetoetsen **niet vooraf** plaatsvinden, worden de dossiers van alle kandidaten gecontroleerd.

Noot voor kandidaten voor rang SC 2: Na het controleren van de toelatingsvoorwaarden kan de jury uw inschrijving overhevelen naar het vergelijkend onderzoek voor rang SC 1, mits aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- als de meerkeuzetoetsen vooraf hebben plaatsgevonden, behoorde u tot de kandidaten met de **hoogste totaalscores** voor rang SC 2;
- uit de gegevens op uw sollicitatieformulier blijkt dat u **niet voldoet aan de toelatingsvoorwaarden** voor rang SC 2, maar wel aan die voor rang SC 1;
- u hebt bij de online-inschrijving **toestemming gegeven** voor overheveling naar rang SC 1, en
- u behoorde **ook** tot de kandidaten met de **hoogste totaalscores** voor de rang SC 1 (als de meerkeuzetoetsen vooraf hebben plaatsgevonden).

In dat geval wordt u voor de rest van de procedure beschouwd als kandidaat voor rang SC 1.

Vervolgens wordt alleen voor de aldus geselecteerde kandidaten de selectie op basis van kwalificaties uitgevoerd op basis van de informatie die is verstrekt in de rubriek „Talent Screener/Evaluateur de talent/Talentfilter”. De jury kent aan elk selectie criterium een gewicht toe (1, 2 of 3) naargelang van het belang dat de jury aan dat criterium hecht. Voor elk antwoord van de kandidaat wordt een score tussen 0 en 4 punten toegekend.

Deze score wordt vervolgens vermenigvuldigd met het gewicht van het desbetreffende criterium en deze uitkomsten worden opgeteld tot de totaalscore. Het profiel van degenen met de hoogste totaalscore sluit het best aan bij de uit te voeren taken.

In BIJLAGE III vindt u de lijst van selectiecriteria.

3) **Assessment**

Per rang worden **maximaal driemaal** zo veel kandidaten toegelaten tot het assessment als het aantal kandidaten dat op de reservelijst kan worden geplaatst. Degenen met de **hoogste totaalscores** voor de selectie op basis van kwalificaties worden uitgenodigd voor een assessment in **taal 2**. Het assessment duurt één of twee dagen en vindt hoogstwaarschijnlijk plaats in **Brussel**.

Als de in punt 1 genoemde meerkeuzetoetsen per computer **niet vooraf** hebben plaatsgevonden, worden deze afgenomen tijdens het assessment.

Tijdens het assessment worden zeven algemene vaardigheden, die elk tellen voor maximaal tien punten, en de vakspecifieke vaardigheden getoetst tijdens **drie onderdelen** (interviews over de algemene en de vakspecifieke vaardigheden en een rollenspel), volgens onderstaande schema's:

Vaardigheid	Onderdeel
1. Problemen analyseren en oplossen	Rollenspel
2. Communiceren	Interview over de algemene vaardigheden
3. Kwaliteits- en resultaatgericht werken	Rollenspel
4. Leren en zich blijven ontwikkelen	Interview over de algemene vaardigheden
5. Prioriteiten stellen en organiseren	Interview over de algemene vaardigheden
6. Stressbestendigheid	Rollenspel
7. Samenwerken	Rollenspel
Vereiste minimumscore	35/70

<i>Vaardigheid</i>	<i>Onderdeel</i>
Specifieke vaardigheden op het vakgebied	Interview over de vakspecifieke vaardigheden
Vereiste minimumscore	50/100

4) **Reservelijst**

De jury controleert de bewijsstukken om te bepalen of de kandidaten aan de voorwaarden voldoen. De kandidaten die na afloop van het assessment de hoogste totaalscores hebben behaald, worden per rang op een **reservelijst** geplaatst, totdat het maximumaantal dat op de reservelijst kan worden geplaatst, is bereikt. De reservelijst wordt in alfabetische volgorde opgesteld.

HOE EN WANNEER KAN IK ME INSCHRIJVEN?

U kunt online solliciteren op de website van EPSO (<http://jobs.eu-careers.eu>) vóór:

6 september 2016 om 12 uur ('s middags), Brusselse tijd

BIJLAGE I

FUNCTIEOMSCHRIJVING

Het Europees Parlement is op zoek naar accreditatiemedewerkers/receptionisten om de volgende taken uit te voeren:

- bemannen van allerlei ontvangstbalies volgens de behoeften van de accreditatiedienst;
- verwerken van accreditatieverzoeken, aanmaken en uitreiken van toegangspasjes aan leden van het Europees Parlement, vaste personeelsleden en hun bezoekers, vertegenwoordigers van belangengroeperingen, medewerkers van externe bedrijven en bezoekers, volgens de regels inzake toegangspasjes en -rechten voor de gebouwen van het Europees Parlement;
- de behoeften van het Europees Parlement, de parlementsleden, de vaste personeelsleden en de bezoekers opmerken, erop anticiperen en ze vervullen en daarbij een eerlijke en pragmatische aanpak hanteren om problemen snel en efficiënt op te lossen;
- zorgen voor ononderbroken, professionele, klantvriendelijke en efficiënte dienstverlening zoals die van het Europees Parlement mag worden verwacht;
- archiveren, tekstverwerking, statistiek, data-invoer, opslaan en actualiseren van elektronische bestanden;
- verwerken van persoonsgegevens volgens de vertrouwelijkheidseisen van de regels inzake gegevensbescherming.

Het dragen van het door het Europees Parlement verstrekte uniform is verplicht. Accreditatiemedewerkers/receptionisten moeten bereid zijn dienstreizen te vervullen en in ploegendienst te werken.

Einde van BIJLAGE I, klik hier om terug te gaan naar de hoofdttekst.

BIJLAGE II

TOELICHTING BIJ DE TAALREGELING VOOR DEZE SELECTIEPROCEDURE

Dit is een vergelijkend onderzoek voor specialistische profielen, voor de aanwerving van accreditatiemedewerkers/receptionisten. De toelatingsvoorwaarden die worden beschreven in de rubriek „AAN WELKE VOORWAARDEN MOET IK VOLDOEN?“, hangen samen met de primaire behoeften van de EU-instellingen aan specialistische vaardigheden, ervaring en kennis en met de noodzaak dat nieuwe ambtenaren doeltreffend hun werk moeten kunnen uitvoeren, met name in samenwerking met andere personeelsleden.

Daarom kan voor de tweede taal slechts gekozen worden uit een beperkt aantal officiële EU-talen. Deze beperking houdt ook verband met budgettaire en operationele beperkingen en de aard van de selectiemethoden van EPSO, zoals hieronder beschreven in de punten 1, 2 en 3. De taaleisen voor dit vergelijkend onderzoek zijn vastgesteld door de raad van bestuur van EPSO, waarbij rekening is gehouden met deze factoren en met andere specifieke vereisten in verband met de aard van de functie of de specifieke behoeften van de EU-instellingen.

Dit vergelijkend onderzoek dient om een reservelijst aan te leggen van accreditatiemedewerkers/receptionisten voor het Europees Parlement. Het is essentieel dat zij na aanwerving onmiddellijk inzetbaar zijn en met hun collega's en leidinggevendenden kunnen communiceren. Op basis van de criteria voor de selectie van talen voor EU-selectieprocedures (zie punt 2) is het Europees Parlement van mening dat Duits, Engels en Frans het meest geschikt zijn als opties voor de tweede taal voor dit vergelijkend onderzoek.

De drie talen die in het kader van deze selectieprocedure als tweede taal kunnen worden gekozen, te weten Duits, Engels en Frans, zijn aangewezen in het belang van de dienst, zodat personeelsleden onmiddellijk doeltreffend kunnen communiceren in hun dagelijks werk. Voor de interne communicatie binnen de EU-instellingen wordt al heel lang hoofdzakelijk gebruikgemaakt van het Duits, het Engels en het Frans en dit zijn ook de talen die het vaakst nodig zijn voor de externe communicatie en de dagelijkse taken. In het jaarlijkse beoordelingsverslag over 2013 gaf 92 %, 84 % en 56 % van de personeelsleden aan behoorlijke kennis te hebben van respectievelijk Engels, Frans en Duits. Voor geen enkele andere officiële EU-taal lag dat cijfer boven de 50 %.

Bij het afwegen van het belang en de behoeften van de dienst en de capaciteiten van de kandidaten is het derhalve gerechtvaardigd dat het Europees Parlement kennis van een van deze drie talen verlangt om ervoor te zorgen dat alle kandidaten, ongeacht hun eerste taal, in staat zijn te werken in ten minste één van deze talen.

Om alle kandidaten gelijk te behandelen, moet iedereen, zelfs degenen wier eerste taal Duits, Engels of Frans is, behoorlijke kennis hebben van een tweede taal, die een van deze drie talen moet zijn.

Door de specifieke vaardigheden te toetsen kan het Europees Parlement nagaan of kandidaten in staat zijn onmiddellijk te functioneren in een omgeving die sterk overeenkomt met de dagelijkse werksituatie.

Kandidaten moeten hun onlinesollicitatie invullen in deze tweede taal (Duits, Engels of Frans) en EPSO moet deze talen gebruiken voor collectieve mededelingen aan de kandidaten die een geldige inschrijving hebben ingediend en voor sommige van de in punt 3 beschreven toetsen.

1. Motivering voor de keuze van talen voor een bepaalde selectieprocedure

De EU-instellingen zijn van mening dat besluiten over specifieke talen die moeten worden gebruikt voor een bepaalde selectieprocedure, en met name besluiten over een eventuele beperking van het aantal te kiezen talen, moeten worden genomen op basis van de volgende overwegingen:

i) Vereiste dat nieuwe medewerkers onmiddellijk operationeel zijn

Nieuwe medewerkers moeten onmiddellijk operationeel zijn en de taken kunnen uitvoeren waarvoor zij zijn aangeworven. EPSO moet er dus voor zorgen dat de geslaagde kandidaten voldoende kennis hebben van een combinatie van talen om hun taken doeltreffend te kunnen uitvoeren, en in het bijzonder dat geslaagde kandidaten in hun dagelijks werk efficiënt kunnen communiceren met hun collega's en leidinggevendenden.

Het kan derhalve gerechtvaardigd zijn om enkele toetsen te organiseren in een beperkt aantal voertalen om ervoor te zorgen dat alle kandidaten, ongeacht hun eerste taal, in staat zijn te werken in ten minste één van deze talen. Anders ontstaat het risico dat een aanzienlijk aandeel van de geslaagde kandidaten niet binnen een redelijke termijn in staat zou zijn de taken waarvoor zij zijn aangeworven, uit te voeren. Bovendien zou dit voorbijgaan aan de evidente overweging dat toekomstige ambtenaren van de EU gemotiveerd zijn om te werken in een internationale organisatie die gebruik moet maken van voertalen om goed te kunnen functioneren en de haar door de EU-verdragen toevertrouwde taken uit te voeren.

ii) Aard van de selectieprocedure

In sommige gevallen kan de beperking van de keuze van de tweede taal ook gerechtvaardigd zijn door de aard van de selectieprocedure.

Overeenkomstig artikel 27 van het Statuut beoordeelt EPSO kandidaten door middel van vergelijkende onderzoeken om hun vaardigheden te evalueren en beter te voorspellen of kandidaten in staat zijn om de taken uit te voeren.

Het assessment is een selectiemethode waarbij kandidaten op een gestandaardiseerde manier worden geëvalueerd op basis van verschillende scenario's waarbij verscheidene leden van de jury de kandidaten observeren. Hierbij wordt gebruikgemaakt van een vooraf door het tot aanstelling bevoegde gezag vastgesteld competentiekader, waarbij een gemeenschappelijke scoringsmethode wordt gebruikt en besluiten gezamenlijk worden genomen.

Door de specifieke vaardigheden op deze manier te toetsen, kunnen de EU-instellingen nagaan of kandidaten in staat zijn onmiddellijk te functioneren in een omgeving die sterk overeenkomt met de dagelijkse werksituatie in de EU-instellingen. Uitgebreid wetenschappelijk onderzoek heeft uitgewezen dat met een assessment dat uitgaat van realistische simulaties van de werksituatie, de reële prestaties het best kunnen worden voorspeld. Assessments worden derhalve overal ter wereld toegepast. Gezien de lengte van de loopbanen bij de EU-instellingen en de mate van mobiliteit, is dit type beoordeling essentieel, met name voor de selectie van ambtenaren in vaste dienst.

Om ervoor te zorgen dat kandidaten op gelijke voet kunnen worden beoordeeld en rechtstreeks met de beoordelaars en de andere kandidaten kunnen communiceren, worden de kandidaten beoordeeld in een groep met gebruik van een gemeenschappelijke taal. Tenzij er sprake is van een vergelijkend onderzoek met slechts één hoofdtaal, betekent dit automatisch dat het assessment moet worden georganiseerd in een beperkt aantal talen.

iii) Budgettaire en operationele beperkingen

Om verschillende redenen is de raad van bestuur van EPSO van mening dat het praktisch gezien niet mogelijk is om het assessment van elk vergelijkend onderzoek in alle officiële EU-talen te organiseren.

Ten eerste zou dit zeer ernstige gevolgen hebben voor de financiële en personele middelen, waardoor de EU-instellingen binnen het huidige begrotingskader hun vacatures niet zouden kunnen invullen. De Europese belastingbetaler zou hiermee geen waar voor zijn geld krijgen.

Ten tweede zou voor het organiseren van assessments in alle officiële talen een groot aantal tolken nodig zijn voor de vergelijkende onderzoeken, die zouden moeten plaatsvinden in passende ruimten die zijn voorzien van tolkencabines.

Ten derde zou voor elk vergelijkend onderzoek een veel groter aantal juryleden nodig zijn om de verschillende talen van de kandidaten te dekken.

2. Criteria voor de keuze van talen voor een bepaalde selectieprocedure

Als kandidaten uit een beperkt aantal officiële EU-talen moeten kiezen, moet de raad van bestuur van EPSO voor elk vergelijkend onderzoek apart bepalen welke talen zullen worden gebruikt, waarbij rekening moet worden gehouden met:

- i) interne regels inzake taalgebruik binnen de betrokken instelling(en) of organen;
- ii) specifieke vereisten in verband met de aard van de functie en de specifieke behoeften van de betrokken instelling(en);
- iii) de talen die het vaakst binnen de betrokken instelling(en) worden gebruikt, te bepalen op basis van:
 - de door de vaste EU-ambtenaren in actieve dienst opgegeven en bewezen talenkennis op niveau B2 of hoger van het gemeenschappelijk Europees referentiekader voor talen;

- de meest gebruikte doeltalen waarin voor intern gebruik bestemde documenten binnen de EU-instellingen worden vertaald;
- de meest gebruikte brontalen vanwaaruit intern opgestelde documenten van de EU-instellingen, bestemd voor extern gebruik, worden vertaald;

iv) de talen die worden gebruikt voor administratieve doeleinden binnen de betrokken instelling(en).

3. Voor de communicatie gebruikte talen

In deze paragraaf worden de algemene regels beschreven voor het gebruik van talen in de communicatie tussen EPSO en de kandidaten. Daarnaast kunnen specifieke regels gelden die worden beschreven in de desbetreffende aankondiging van vergelijkend onderzoek.

EPSO houdt naar behoren rekening met het recht dat kandidaten als EU-burgers hebben om in hun moedertaal te communiceren en erkent tevens dat kandidaten die hun inschrijving valideren, potentiële ambtenaren van de Europese Unie zijn, waarop de rechten en plichten van het Statuut van toepassing zijn. De EU-instellingen zijn daarom van mening dat EPSO zo veel mogelijk in alle officiële EU-talen met kandidaten moet communiceren en informatie over hun sollicitatie moet verstrekken. Vaste elementen op de website van EPSO, aankondigingen van vergelijkende onderzoeken en de algemene bepalingen betreffende vergelijkende onderzoeken worden daarom in alle officiële talen gepubliceerd.

In elke aankondiging van een vergelijkend onderzoek wordt vermeld in welke talen het onlinesollicitatieformulier moet worden ingevuld. De instructies voor het invullen van het sollicitatieformulier moeten in alle officiële talen worden verstrekt. Deze bepalingen zijn van toepassing gedurende de overgangsperiode waarin het eerste deel van een onlinesollicitatieprocedure in alle officiële talen zal worden ingevoerd.

Nadat het eerste deel van de onlinesollicitatie is gevalideerd, worden collectieve mededelingen van EPSO aan grote groepen kandidaten in een beperkt aantal officiële EU-talen gesteld, om snel en efficiënt te kunnen communiceren. Dit zal de eerste of de tweede taal van de kandidaat zijn, zoals wordt vermeld in de desbetreffende aankondiging van vergelijkend onderzoek.

Kandidaten mogen in alle officiële EU-talen contact opnemen met EPSO, maar worden met het oog op de efficiëntie aangemoedigd om daarbij te kiezen uit een beperkt aantal talen waarin EPSO onmiddellijk hun verzoek kan behandelen zonder een beroep te hoeven doen op vertaling.

Bepaalde toetsen kunnen in een beperkt aantal officiële EU-talen worden afgenomen om ervoor te zorgen dat de kandidaten over de vereiste talenkennis beschikken om deel te nemen aan de assessmentfase van het vergelijkend onderzoek. De talen waarin de verschillende toetsen worden afgenomen, worden vermeld in de aankondiging van vergelijkend onderzoek.

Volgens de EU-instellingen wordt zo een eerlijk en passend evenwicht bereikt tussen de belangen van de dienst en het beginsel van meertaligheid en niet-discriminatie op basis van taal. Het feit dat de kandidaten een tweede taal moeten kiezen die verschilt van hun eerste taal (gewoonlijk de moedertaal of een taal die op een gelijkwaardig niveau wordt beheerst), zorgt ervoor dat zij op gelijke voet kunnen worden vergeleken.

Einde van BIJLAGE II, klik hier om terug te gaan naar de hoofdtekst.

BIJLAGE III

SELECTIECRITERIA

De jury neemt de volgende criteria in aanmerking voor de selectie op basis van kwalificaties:

1. werkervaring met dagelijks contact met het publiek;
2. werkervaring als frontdeskreceptionist, waarbij u vragen beantwoordt, klanten de weg wijst en problemen oplost;
3. werkervaring met accreditatiegerelateerd werk op verschillende locaties en/of met verschillende groepen cliënten;
4. werkervaring in een meertalig/multicultureel team in een Europese of internationale omgeving;
5. werkervaring met het oplossen van conflicten met bezoekers die ongepast of ongebruikelijk verdrag vertonen (agressie, verwarring, onsamenhangendheid, verstorend gedrag);
6. aantoonbare kennis van officiële EU-talen anders dan taal 1 of 2 (ten minste niveau B2 van het gemeenschappelijk Europees referentiekader voor talen (<https://europass.cedefop.europa.eu/nl/resources/european-language-levels-cefr>));
7. werkervaring met het gebruik van Outlook en Excel en/of databanken en software die worden gebruikt voor het aanmaken en produceren van toegangspasjes;
8. werkervaring in een ploegendienststelsel.

Einde van BIJLAGE III, klik hier om terug te gaan naar de hoofdttekst.
