



Luxemburg, 6 mei 2022

**REF.:** CDT-ACIII-2022-01  
**Service deskmedewerker**

**RANG:** FG III

**AFDELING:** Informatietechnologie (IT)

**STANDPLAATS:** Luxemburg

---

Het Vertaalbureau voor de organen van de Europese Unie (hierna "het Vertaalbureau") is opgericht in 1994 en verleent vertaaldiensten voor de verschillende organen van de Europese Unie. Het Vertaalbureau is gevestigd in Luxemburg. Sinds de oprichting heeft het Vertaalbureau zijn werkbelasting aanzienlijk zien toenemen en het heeft nu een team van circa 200 mensen.

Gezien de drukte bij de Servicedesk van de IT-afdeling organiseert het Vertaalbureau een selectieprocedure met de bedoeling een reservelijst op te stellen voor de aanstelling van een arbeidscontractant voor de functie "Servicedeskmedewerker".

Deze medewerker verricht, in samenwerking met andere personeelsleden van de IT-afdeling, computerondersteuning en voert dienstenaanvragen uit ten behoeve van interne en externe gebruikers (klanten/leveranciers) van het Vertaalbureau.

De werkstations van het Vertaalbureau draaien op het besturingssysteem Microsoft Windows en er wordt gewerkt met Microsoft Office 2019 en 365 (Outlook en Teams) en intern ontwikkelde vakspecifieke applicaties.

#### **AARD VAN DE WERKZAAMHEDEN**

- a) Ondersteuning van de leidinggevende: het diensthoofd van de Servicedesk ondersteunen bij het dagelijkse beheer van de dienst; administratieve en technische documenten bijwerken en bijdragen aan een goede werkomgeving en een sfeer van vertrouwen teneinde een continue verbetering van de kwaliteit van de werking van de dienst te stimuleren.

b) Beheer- en follow-upactiviteiten:

- Gebruikersondersteuning:
    - Afhandeling van **gebruikersincidenten** met de hardware en software die bij het Vertaalbureau worden gebruikt (eerstelijnsondersteuning op alle gebieden, tweedelijnsondersteuning voor het client-besturingssysteem en de standaardkantoorsoftware), en zo bijdragen aan een hoogwaardige gebruikersondersteuning; kleinere en incidentele problemen onderscheiden van grotere problemen die moeten worden gemeld aan andere partijen (personeel van de Servicedesk of andere secties), en zo bijdragen aan de totstandkoming en instandhouding van een samenhangende en krachtige IT-omgeving.
    - Uitvoering van **dienstenaanvragen** op basis van de catalogus van de Servicedesk: plaatsen en verhuizen van clienthardware (werkstations en randapparatuur), toepassen van geautomatiseerde oplossingen voor installatie en onderhoud van software, technische ondersteuning bij videoconferencing en selectieprocedures die online worden georganiseerd door de afdeling Personeelszaken en de raad van bestuur, voorbereiden van hardware voor telewerken enz., en zo bijdragen aan een doelmatig beheer van de IT-omgeving voor gebruikers binnen het Vertaalbureau.
  - Afhandeling van hardwarestoringen: zorg dragen voor de **afhandeling van hardwarestoringen** in clienthardware, zodat de gebruikers te allen tijde kunnen beschikken over krachtige hardware.
  - Documentatie en training: **technische documentatie** opstellen, **gebruikershandleidingen** schrijven en **trainingen** verzorgen over de IT-omgeving binnen het Vertaalbureau, hoofdzakelijk voor nieuwe gebruikers.
- c) Andere ondersteunende activiteiten: in ontvangst nemen en controleren van leveringen van hardware, toepassen van bestaande procedures en bijdragen aan de ontwikkeling daarvan, de transversale communicatie tussen de verschillende afdelingen waarborgen in het kader van de ondersteuning, contacten onderhouden met klanten, leveranciers en externe partners.

## A. SELECTIECRITERIA

De selectieprocedure staat open voor kandidaten, die op 04.06.2022, de uiterste datum voor het indienen van sollicitaties, aan de volgende voorwaarden voldoen:

### 1) TOELATINGSCRITERIA

- onderdaan zijn van een van de lidstaten van de Europese Unie;
- opleiding:
  - i) hbo- of universitair niveau, afgesloten met een diploma, of
  - ii) voortgezet onderwijs, afgesloten met een diploma dat toegang geeft tot het hoger onderwijs, plus ten minste drie jaar relevante werkervaring;

- talenkennis: uitstekende beheersing van een van de talen van de Unie (ten minste niveau C1) en voldoende beheersing van een andere officiële taal van de Unie (ten minste niveau B2)<sup>1</sup> voor zover nodig voor de uit te oefenen functie.

## 2) ESSENTIËLE TECHNISCHE VAARDIGHEDEN

- een voltooide relevante opleiding op het gebied van de informatietechnologie, afgesloten met een diploma;
- aantoonbare ervaring in IT-gebruikersondersteuning van ten minste twee jaar;
- goede kennis van de oplossingen en tools van Microsoft (Windows, Office 2019 en 365);
- goede kennis van de verschillende soorten clienthardware (pc's, laptops, IP-telefoons, persoonlijke en multifunctionele printers enz.);
- goede kennis van een tool voor incidentbeheer en voor dienstenaanvragen;
- goede kennis van tools en technologie voor videoconferencing;
- goede kennis van tools en technologie op het gebied van telewerken;
- ruime ervaring met het opstellen van technische en gebruikersdocumentatie;
- kennis van het Engels op ten minste niveau B2.

## 3) WENSELIJKE TECHNISCHE VAARDIGHEDEN

- goede kennis van tools voor computerondersteund vertalen (CAT-tools) – SDL Studio of andere;
- goede kennis van SharePoint;
- ervaring met het gebruik van een beheertool voor werkstations (Microsoft System Center Configuration Manager of andere);
- ITIL Foundation V3-certificering;
- kennis van het Frans.

## 4) ESSENTIËLE NIET-TECHNISCHE VAARDIGHEDEN

- interpersoonlijke vaardigheden: vermogen om in een team te werken, goed met mensen om kunnen gaan, vermogen om in een meertalige omgeving te werken;
- verantwoordelijkheidsgevoel: discretie, vertrouwelijkheid, nauwgezetheid, beschikbaarheid, snelheid en stiptheid;
- organisatorische vaardigheden: multitasker, in staat om prioriteiten te stellen, systematisch en initiatiefrijk, veelzijdig;
- aanpassingsvermogen: in staat om ondersteunend te werken en om ook onder druk te functioneren, beschikken over leervermogen en in staat zijn zich aan te passen aan nieuwe ontwikkelingen in het IT-domein.

Deze vaardigheden worden getoetst tijdens een schriftelijke test en een gesprek [zie hieronder in punt B.2, i) en ii)].

---

<sup>1</sup> Die niveaus zijn gedefinieerd volgens het gemeenschappelijke Europees referentiekader voor talen.

## **B. SELECTIEPROCEDURE**

### **1) VOORSELECTIEFASE**

De voorselectiefase verloopt in twee stappen:

- De eerste stap is gebaseerd op de toelatingscriteria [zie hierboven in punt A.1] en is bedoeld om te bepalen of de kandidaat voldoet aan de verplichte toelatingscriteria en alle formele vereisten van de sollicitatieprocedure. Kandidaten die niet aan deze criteria en vereisten voldoen, worden uitgesloten.
- In de tweede stap wordt gekeken naar de beroepservaring en de essentiële technische vaardigheden [punt A.2]. Op basis daarvan worden 0 tot 20 punten toegekend (vereiste minimumscore: 12 punten).

Het selectiecomité nodigt de 15 kandidaten die zijn geslaagd voor de voorselectie en de hoogste scores hebben behaald, uit voor de selectiefase.

### **2) SELECTIEFASE**

De selectiefase verloopt in twee stappen:

- i) een schriftelijke test (in het Engels) in de vorm van:
  - een meerkeuzevragenlijst om de vaardigheden van de kandidaten op de in punt A.2 en A.3 genoemde gebieden te toetsen.  
Duur: 30 minuten;
  - een casestudy om de schrijfvaardigheden, het analytisch vermogen en de vaardigheden van de kandidaten op de in punt A.2 en A.3 genoemde gebieden te toetsen.  
Duur: 1 uur en 30 minuten.

Voor de schriftelijke test kunnen maximaal 20 punten worden behaald: 8 punten voor de meerkeuzevragen en 12 punten voor de casestudy. De vereiste minimumscore voor de schriftelijke test bedraagt 12 punten.

Kandidaten die Engels als eerste taal hebben opgegeven, moeten de schriftelijke test in hun tweede taal afleggen.

- ii) een gesprek met het selectiecomité ter beoordeling van de geschiktheid van de kandidaten voor het uitoefenen van de hierboven vermelde taken. Tijdens het gesprek wordt daarnaast meer in het bijzonder de specialistische kennis van de kandidaten beoordeeld, naast hun vaardigheden op de in punt A.2 tot en met punt A.4 genoemde gebieden. Alleen de kandidaten die voor de schriftelijke test de vereiste minimumscore hebben behaald, worden uitgenodigd voor een gesprek. Het gesprek vindt grotendeels in het Engels plaats. Kennis van andere door de kandidaten opgegeven talen kan eveneens worden getoetst. Het gesprek duurt ongeveer 40 minuten en hiervoor kunnen maximaal 20 punten worden behaald (vereiste minimumscore: 12 punten).

De schriftelijke test en het gesprek vinden in Luxemburg en op afstand plaats.

Na de beoordeling van de schriftelijke test en het gesprek stelt het selectiecomité een alfabetische reservelijst op van geselecteerde kandidaten. De geselecteerde kandidaten zijn de kandidaten die zowel

.../...

voor de schriftelijke test als voor het gesprek de vereiste minimumscore hebben behaald [zie i) en ii) hierboven]. Kandidaten wordt erop gewezen dat plaatsing op de reservelijst geen garantie is voor een aanstelling.

De kandidaten die worden uitgenodigd voor de schriftelijke test en het gesprek, moeten op de dag van het gesprek alle relevante bewijsstukken voor de in hun sollicitatie opgegeven informatie overleggen, d.w.z. kopieën van diploma's, getuigschriften en andere bewijsstukken waaruit hun kwalificaties en beroepservaring blijken, met duidelijke vermelding van de begin- en einddata, de uitgeoefende functie, de exacte aard van hun taken enz. Als de tests op afstand worden georganiseerd, kunnen de kandidaten een kopie van de gevraagde bewijsstukken via e-mail sturen naar [E-Selection@cdt.europa.eu](mailto:E-Selection@cdt.europa.eu). Voordat de reservelijst wordt opgesteld, controleert het selectiecomité de bewijsstukken van de kandidaten die voor het gesprek en de schriftelijke test zijn geslaagd.

Voordat een arbeidsovereenkomst kan worden ondertekend, moeten geselecteerde kandidaten evenwel de originelen en gewaarmerkte kopieën overleggen van alle relevante documenten waaruit blijkt dat zij aan de toelatingscriteria voldoen. De reservelijst blijft geldig tot 31.12.2022. Deze termijn kan door het tot aanstelling bevoegde gezag van het Vertaalbureau worden verlengd.

### **C. AANWERVING:**

Afhankelijk van de begrotingssituatie kan geselecteerde kandidaten een (verlengbare) arbeidsovereenkomst voor twee jaar worden aangeboden overeenkomstig de Regeling welke van toepassing is op de andere personeelsleden van de Europese Unie<sup>2</sup>. Naargelang van het vertrouwelijkheidsniveau van de te verrichten werkzaamheden kan van de geselecteerde kandidaat worden verlangd dat hij/zij een veiligheidsmachtiging aanvraagt.

De geselecteerde kandidaat wordt aangeworven in functiegroep III. Het maandelijkse basissalaris voor rang 8 (salaristrap 1) bedraagt 2 830,56 EUR. Naast het basissalaris kunnen de personeelsleden recht hebben op diverse toelagen, zoals een kostwinnerstoelage, een ontheemdingstoelage (16 % van het basissalaris) enz.

Om toegelaten te worden en vóór zijn/haar benoeming moet de geselecteerde kandidaat:

- voldaan hebben aan de wettelijke verplichtingen inzake de militaire dienstplicht;
- in zedelijk opzicht de waarborgen bieden die voor de uitoefening van de functie vereist zijn (alle rechten als staatsburger bezitten)<sup>3</sup>;
- een medische keuring ondergaan door een arts-adviseur van een door het Vertaalbureau aangewezen dienst, teneinde te voldoen aan de vereisten van artikel 82, lid 3, van de Regeling welke van toepassing is op de andere personeelsleden van de Europese Unie.

---

<sup>2</sup> In naar behoren gemotiveerde gevallen kan het tot aanstelling bevoegde gezag besluiten overeenkomsten met een beperkte looptijd te sluiten. Dergelijke overeenkomsten zijn met name gerechtvaardigd voor projecten van beperkte duur, wanneer het Vertaalbureau actuele kennis op een bepaald gebied nodig heeft, of om personeelsleden te vervangen bij afwezigheid.

<sup>3</sup> Kandidaten moeten een officieel document overleggen waaruit blijkt dat zij geen strafblad hebben.

## **D. SOLLICITATIEPROCEDURE**

Geïnteresseerde kandidaten moeten hun sollicitatie vóór de uiterste datum online indienen in Systal ([https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en\\_US](https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en_US)).

Kandidaten moeten in hun sollicitatie hun eerste en hun tweede taal opgeven. Hiermee wordt rekening gehouden bij het bepalen van de taal voor de schriftelijke test.

Wij adviseren u met klem om uw sollicitatie niet pas op het laatste moment in te dienen. Uit ervaring is gebleken dat het systeem overbelast kan raken in de dagen voorafgaand aan de sluitingsdatum. Daardoor kan het lastig worden de sollicitatie op tijd in te dienen.

## **GELIJKE KANSEN**

Het Vertaalbureau voert als werkgever een beleid van gelijke kansen en maakt bij de acceptatie van sollicitaties geen onderscheid op grond van leeftijd, ras, politieke, levensbeschouwelijke of religieuze overtuiging, geslacht, seksuele geaardheid, handicap, burgerlijke staat of gezinssituatie.

## **ONAFHANKELIJKHEID EN BELANGENVERKLARING**

De nieuwe medewerker moet een verklaring afleggen waarin hij/zij zich ertoe verbindt zich onafhankelijk in te zetten voor de publieke zaak. Ook dient hij/zij opgave te doen van belangen die mogelijk afbreuk doen aan zijn/haar onafhankelijkheid.

## **E. ALGEMENE INFORMATIE**

### **HERBEOORDELING – BEROEP – KLACHTEN**

Kandidaten die zich door een bepaalde beslissing benadeeld achten, kunnen op elk moment in de selectieprocedure aan de voorzitter van het selectiecomité nadere inlichtingen omtrent die beslissing vragen, beroep aantekenen of bij de Europese Ombudsman een klacht indienen (zie bijlage 1).

### **VERZOeken VAN KANDIDATEN OM TOEGANG TOT INFORMATIE DIE HENZELF BETREFT**

In het kader van selectieprocedures kunnen kandidaten onder de hierna beschreven voorwaarden toegang krijgen tot bepaalde informatie die hen rechtstreeks en persoonlijk betreft. Op grond van dit recht kan aan een kandidaat op zijn verzoek aanvullende informatie worden gegeven over zijn deelneming aan de selectieprocedure. Een verzoek om informatie moet schriftelijk worden ingediend bij de voorzitter van het selectiecomité. Binnen één maand na ontvangst van het verzoek zal een antwoord worden verstuurd. Bij de behandeling van verzoeken wordt het vertrouwelijke karakter van de werkzaamheden van de selectiecomités zoals bedoeld in het Statuut in aanmerking genomen.

### **BESCHERMING VAN PERSOONSgegevens**

Als verantwoordelijke voor het organiseren van de selectieprocedure zorgt het Vertaalbureau ervoor dat de persoonsgegevens van de kandidaten worden verwerkt in overeenstemming met Verordening (EU) 2018/1725 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door de instellingen, organen en instanties van de Unie en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 45/2001 en Besluit nr. 1247/2002/EG (PB L 295 van 21.11.2018, blz. 39). Dit geldt met name voor de vertrouwelijkheid en de beveiliging van die gegevens.

Kandidaten hebben het recht zich te allen tijde te richten tot de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming ([edps@edps.europa.eu](mailto:edps@edps.europa.eu)).

Zie ook de [specifieke privacyverklaring](#).

## **BIJLAGE 1 VERZOEKEN OM HERBEOORDELING – BEROEPSPROCEDURES – KLACHTEN BIJ DE EUROPESE OMBUDSMAN**

Op selectieprocedures is het Statuut van de ambtenaren van de Europese Unie van toepassing. Voor alle procedures geldt derhalve de in dat statuut omschreven vertrouwelijkheidsverplichting. Indien de kandidaten in enige fase van deze selectieprocedure van mening zijn dat hun belangen door een bepaalde beslissing zijn geschaad, kunnen zij de volgende stappen ondernemen:

### **I. VERZOEKEN OM NADERE INFORMATIE OF OM HERBEOORDELING**

- U kunt een met redenen omkleed verzoek om nadere informatie of om herbeoordeling sturen naar het volgende adres:

**For the attention of the Chair of the Selection Committee CDT-ACIII-2022/01**

Translation Centre  
Bâtiment Technopolis Gasperich  
Office 3077  
12 E, rue Guillaume Kroll  
L-1882 Luxembourg

Een dergelijk verzoek moet worden verstuurd binnen tien kalenderdagen na de datum van verzending van de brief waarin de beslissing wordt meegedeeld. Het selectiecomité zal zo spoedig mogelijk antwoord geven.

### **II. BEROEPSPROCEDURES**

- U kunt een klacht indienen op grond van artikel 90, lid 2, van het Statuut van de ambtenaren van de Europese Unie, op het volgende adres:

**For the attention of the Authority authorised to conclude contracts of employment CDT-ACIII-2022/01**

Translation Centre  
Bâtiment Technopolis Gasperich  
Office 3077  
12 E, rue Guillaume Kroll  
L-1882 Luxembourg

De termijnen voor het instellen van deze twee procedures (zie het Statuut, als gewijzigd bij Verordening (EU, Euratom) nr. 1023/2013 van het Europees Parlement en de Raad (PB L 287 van 29.10.2013, blz. 15 – <https://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=nl>)) vangen aan op het moment dat kandidaten in kennis zijn gesteld van de handeling die beweerdelijk hun belangen schaadt.

Er wordt op gewezen dat het tot aanstelling bevoegde gezag niet bevoegd is de beslissingen van het selectiecomité te wijzigen. Het is vaste rechtspraak van het Hof van Justitie dat de ruime discretionaire bevoegdheid van selectiecomités alleen dan onderworpen is aan toetsing door het Hof wanneer de regels die gelden voor de werkzaamheden van de selectiecomités op evidente wijze zijn geschonden.

### **III. KLACHTEN BIJ DE EUROPESE OMBUDSMAN**

- Zoals alle burgers van de Europese Unie kunnen kandidaten een klacht indienen bij de:

**Europese Ombudsman**

1, avenue du Président-Robert-Schuman – CS 30403  
F-67001 Straatsburg Cedex

ingevolge artikel 228, lid 1, van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie en onder de voorwaarden die zijn vastgelegd in Verordening (EU, Euratom) 2021/1163 van het Europees Parlement van 24 juni 2021 inzake het statuut en de algemene voorwaarden voor de uitoefening van



de ambt van de Europese Ombudsman (statuut van de Europese Ombudsman) en tot intrekking van Besluit 94/262/EGKS, EG, Euratom (PB L 253, 16.7.2021, blz. 1).

NB: klachten die bij de Ombudsman worden ingediend, hebben geen schorsende werking op de termijn die in artikel 90, lid 2, en artikel 91 van het Statuut van de ambtenaren staat vermeld voor het indienen van klachten of het aantekenen van beroep bij het Hof van Justitie van de Europese Unie op grond van artikel 270 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie. Tevens wordt erop gewezen dat op grond van artikel 2, lid 3, van Verordening (EU, Euratom) 2021/1163 van het Europees Parlement van 24 juni 2021 inzake het statuut en de algemene voorwaarden voor de uitoefening van de ambt van de Europese Ombudsman (statuut van de Europese Ombudsman) en tot intrekking van Besluit 94/262/EGKS, EG, Euratom, voorafgaand aan iedere klacht die bij de Ombudsman wordt ingediend alle passende administratieve stappen bij de betrokken organen moeten zijn ondernomen.