

1. Statutaire selectieprocedures

In 2011 heeft Selor 319 statutaire selectieprocedures gerealiseerd, waaronder 36 managementselecties en 2 'ongoing' selecties (permanente inschrijvingen) voor de aanwerving van penitentiaire bewakingsassistenten (PBA). Die statutaire selecties richten zich vooral op hoger opgeleide profielen: 66% heeft betrekking op masters en 27% op bachelors. 5% van de selecties werd georganiseerd voor niveau C en 2% voor niveau D. 99% van de inschrijvingen gebeurt rechtstreeks online via onze website. In 2011 stelt Selor een lichte daling vast van het aantal inschrijvingen: ongeveer 95.000 ingeschreven personen. Dat aantal stijgt echter tot 104.000 inschrijvingen als we ook rekening houden met de selecties die in 2011 zijn gestart en in 2012 zijn afgesloten.

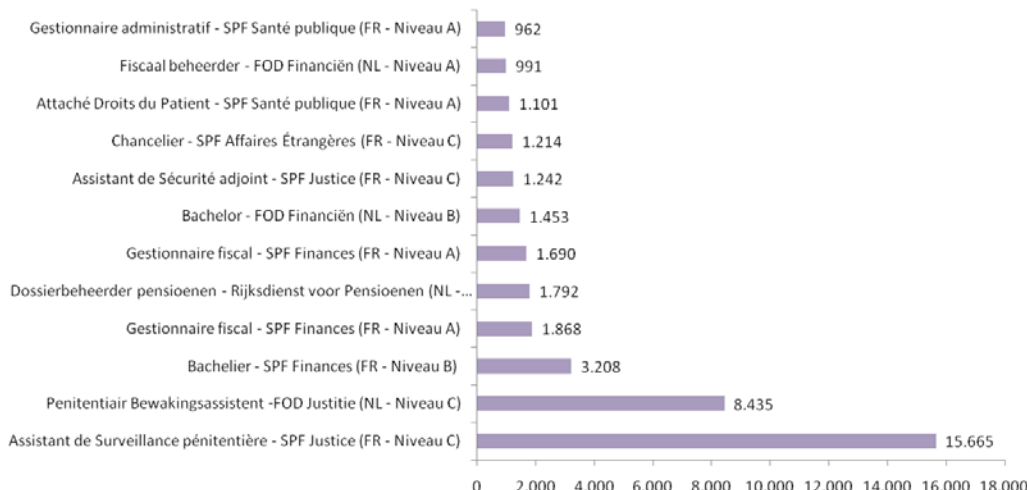
Net als de vorige jaren stelt Selor meer inschrijvingen vast van Franstaligen (67%) dan van Nederlandstaligen (33%). Ten slotte constateert Selor een nagenoeg gelijk aantal mannen/vrouwen bij de inschrijvingen, met iets meer ingeschreven vrouwen (52% tegen 48% mannen). Selor heeft enorme inspanningen geleverd om de behandeltermijnen van de procedures in te korten: gemiddeld 66 dagen in 2011 tegen 90 dagen in 2010.

Aantal selectieprocedures per niveau				
	2008	2009	2010	2011
Niveau A (master)	307	252	267	211
Niveau B (bachelor)	95	91	93	87
Niveau C (hoger secundair onderwijs)	28	23	34	16
Niveau D (lager secundair onderwijs of geen diploma)	15	11	5	5
Totaal	445	377	399	319

Statutaire selectieprocedures (+ management + ongoing PBA 2011)						
	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Inschrijvingen	114.964	71.616	64.888	81.670	101.967	95.252

Statistieken selectieprocedures (statutair + management)						
	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Afwijzingen	46,50 %	34,22 %	30,58 %	23,27 %	21,54 %	15 %
Afwezigen	31,63 %	32,60 %	34,17 %	36,76 %	35,49 %	39 %
Aanwezigen	68,37 %	67,40 %	65,83 %	63,24 %	64,51 %	61 %
Geslaagden	19,39 %	15,74 %	26,60 %	24,81 %	26,74 %	25 %

De populairste selecties in 2011



Verdeling aantal inschrijvingen per niveau (zonder ongoingselecties PBA 2011)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Niveau A (master)	25,70 %	28,02 %	28,96 %	27 %	36,65 %	45,86 %
Niveau B (bachelor)	23,46 %	25,30 %	15,51 %	20 %	31,57 %	34,38 %
Niveau C (hoger secundair onderwijs)	39,59 %	17,71 %	22,49 %	28 %	25,40 %	11,61 %
Niveau D (lager secundair onderwijs of geen diploma)	11,25 %	28,96 %	33,04 %	25 %	6,38 %	8,15 %

Verdeling aantal inschrijvingen volgens taalrol (zonder ongoingselecties PBA 2011)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Nederlandstaligen	42,54 %	38,97 %	40,16 %	44,26 %	33,42 %	32,97 %
Franstaligen	57,41 %	61,02 %	59,79 %	55,72 %	66,58 %	67,01 %
Duitstaligen	0,05 %	0,01 %	0,05 %	0,02 %	0 %	0,02 %

Verdeling aantal inschrijvingen volgens geslacht (zonder ongoingselecties PBA 2011)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Mannen	52,20 %	58,32 %	54,62 %	48,62 %	49,72 %	47,84 %
Vrouwen	47,80 %	41,68 %	45,38 %	51,38 %	50,28 %	52,16 %

Slaagpercentage en aantal geslaagden (zonder ongoingselecties PBA 2011)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Inschrijvingen	114.964	71.616	64.888	81.670	88.536	71.152*
Aanwezigen	42.054	31.750	29.650	39.627	44.810	36.931
Geslaagden	8.155	5.000	7.887	9.833	11.980	9.153
Slaagpercentage	41 %	41 %	40 %	39 %	27 %	25 %
Slaagpercentage (mannen)	38 %	38 %	36 %	36 %	24 %	25 %
Slaagpercentage (vrouwen)	43 %	42 %	40 %	38 %	29 %	24 %
Slaagpercentage (Nederlandstaligen)	46 %	46 %	44 %	43 %	38 %	38 %
Slaagpercentage (Franstaligen)	36 %	33 %	34 %	34 %	19 %	18 %

*Dat cijfer loopt op tot 95.252 als men rekening houdt met de inschrijvingen voor de ongoingselectie PBA.

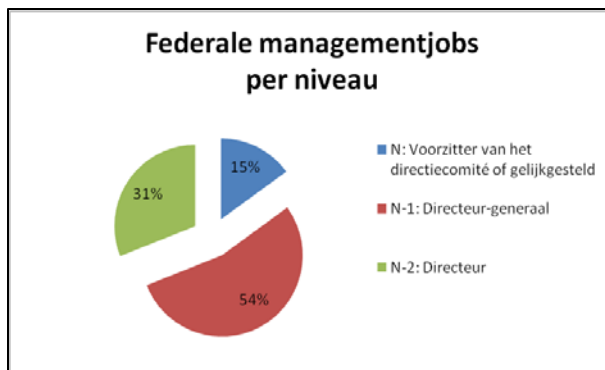
Ongoing selectieprocedure voor de penitentiaire bewakingsassistenten (PBA) 2011

In mei 2010 werd het rekruteringsproces voor de PBA's volledig herzien. In het verleden kon je alleen solliciteren als er een selectieprocedure werd gepubliceerd (meestal 1 keer per jaar met een inschrijvingstermijn van 2 weken). Nu kan je op elk ogenblik solliciteren. Je kan ook kiezen in welke regio('s) je wil werken. Die veranderingen waren nodig om de rekruteringsprocedure te versnellen. Bovendien werd de job van PBA ook opgewaardeerd naar niveau C. Zo worden de PBA's op het niveau van hoger secundair onderwijs betaald.

Statistieken ongoingselecties PBA 2011								
	Database PBA Ongoing	Niveau D → instapkaart			Consultaties	Uitgenodigde personen voor de tests	Aanwezigen	Geslaagden
		Ingeschrevenen proef EVC	Aanwezigen proef EVC	Geslaagden proef EVC				
FR	15.665	1.368	744	138	10	4.210	1.074	268
NL	8.435	1.989	1.036	142	8	2.922	765	273
Totaal	24.100	3.357	1.780	280	18	7.132	1.839	541

2. Selectieprocedures voor managementjobs

In 2011 heeft Selor 36 selecties voor managementjobs gerealiseerd. 26 van de procedures werden op verzoek van de federale overheid georganiseerd. Selor heeft ook 6 selecties georganiseerd voor de Franse Gemeenschap en 4 selecties voor het Waals Gewest. Een selectie voor een managementjob duurt gemiddeld 108 dagen. Die duur wordt berekend vanaf de uiterste inschrijvingsdatum tot de datum waarop de resultaten aan de rekruterende dienst worden meegedeeld.



Statistieken federale managementselecties 2011				
	N	N-1	N-2	Totaal
Inschrijvingen	119	500	200	819
Afwijzingen	103	387	151	641
Aanwezigen	11	86	35	132
Geslaagden	3	27	9	39
Afwijzingspercentage	87 %	77 %	76 %	78 %
Afwezigheidspercentage	31 %	24 %	29 %	26 %
Slaagpercentage	27 %	31 %	26 %	30 %

Aantal selecties	4	14	8	26
Selecties per niveau	15 %	54 %	31 %	100 %
Inschrijvingen per niveau	15 %	61 %	24 %	100 %

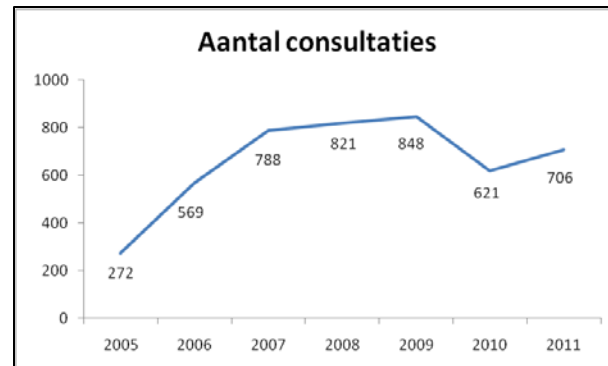
Slaagpercentage (federale overheid)							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
N: voorzitter van het directiecomité of gelijkgesteld	39 %	30 %	21 %	13 %	25 %	30 %	27 %
N-1: directeur-generaal	30 %	36 %	33 %	21 %	33 %	28 %	31 %
N-2: directeur	23 %	22 %	////	27 %	40 %	29 %	26 %
Directeur van de stafdiensten	////	13 %	21 %	////	////	////	////
Totaal	31 %	31 %	28 %	20 %	31 %	29 %	30 %

Verdeling volgens geslacht (federale overheid)				
	N	N-1	N-2	Totaal
Inschrijvingen M	69	339	143	551
Inschrijvingen V	50	161	57	268
Afwijzingspercentage M	83 %	74 %	73 %	75 %
Afwijzingspercentage V	92 %	85 %	82 %	86 %
Afwezigheidspercentage M	17 %	26 %	28 %	26 %
Afwezigheidspercentage V	75 %	17 %	30 %	26 %
Slaagpercentage M	20 %	32 %	25 %	29 %
Slaagpercentage V	100 %	30 %	29 %	32 %

Verdeling volgens taalrol (federale overheid)				
	N	N-1	N-2	Totaal
Inschrijvingen NL	22	116	55	193 (24 %)
Inschrijvingen FR	97	384	145	626 (76 %)
Afwijzingspercentage NL	68 %	56 %	53 %	56 %
Afwijzingspercentage FR	91 %	84 %	84 %	85 %
Afwezigheidspercentage NL	14 %	35 %	27 %	31 %
Afwezigheidspercentage FR	44 %	15 %	30 %	21 %
Slaagpercentage NL	33 %	33 %	26 %	31 %
Slaagpercentage FR	20 %	30 %	25 %	28 %

3. Contractuele selectieprocedures

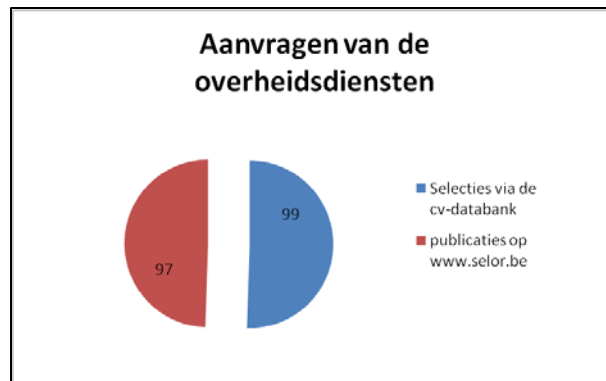
Dagelijks zoeken de federale overheidsdiensten contractuele medewerkers in de cv-databank van Selor. Ze geven een profiel in en er volgt een zoekopdracht naar de persoon die aan de ingevoerde criteria beantwoordt. In 2011 werd de cv-databank 706 keer geraadpleegd. De gemiddelde behandelingstermijn van een contractuele selectie is 72 dagen.



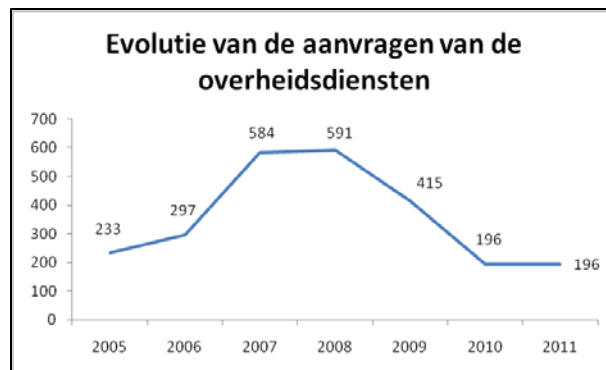
Aantal consultaties van de cv-databank						
2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
272	569	788	821	848	621	706

4. Selectieprocedures voor de interne markt

Intern talentenmanagement is een prioriteit voor Selor die zijn klanten aanspoort de mogelijkheden van de interne markt aandachtig te onderzoeken wanneer zij moeten rekruteren. Deze overplaatsingsmogelijkheden zijn ook een pluspunt voor de statutaire medewerkers om nieuwe horizonten te ontdekken of nieuwe uitdagingen aan te gaan.



In 2011 kreeg Selor 196 aanvragen van de federale overheidsdiensten. De aanvragen kunnen worden gedaan langs de cv-databank of via een publicatie op www.selor.be. De gemiddelde behandelingstermijn van een selectie via de interne markt is 60 dagen.



Beroep op de interne markt							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Aanvragen van de FOD's	233	297	584	591	415	196	196
Via de cv-databank	86	113	317 (waarvan 158 voor de medewerkers van de autonome overheids-bedrijven)	360 (waarvan 173 voor de medewerkers van de autonome overheids-bedrijven)	223 (waarvan 82 voor de medewerkers van de autonome overheids-bedrijven)	125 (waarvan 16 voor de medewerkers van de autonome overheids-bedrijven)	99 (waarvan 2 voor de medewerkers van de autonome overheids-bedrijven)
Via publicatie op www.selor.be	147	184	267	231	192	71	97

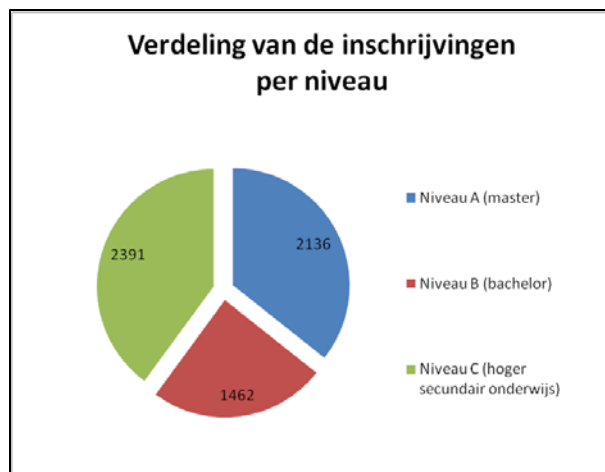
5. Rekrutering via bijkomende proeven

Voor elke statutaire selectie stelt Selor een lijst op met geslaagden. Over het algemeen wordt de best gerangschikte persoon voor de vacante job aangeworven. De andere geslaagden vormen een wervingsreserve. De reserve is meestal 2 jaar geldig. Dankzij die reserve zijn aanwervingen voor gelijkaardige profielen mogelijk, zonder dat de hele aanwervingsprocedure moet worden overgedaan. Als er dus andere jobs vrijkomen waarvoor dezelfde competenties zijn vereist, nemen we contact op met de geslaagden en bieden we hen die jobs aan met of zonder bijkomende proef. Bij een procedure zonder bijkomende proef is de job voor de best gerangschikte persoon die positief antwoordt op de vacature. Bij een procedure met bijkomende proef is de job voor de persoon die voor die bijkomende proef het best is gerangschikt. De gemiddelde behandelingsduur van een aanwerving met bijkomende proef is 126 dagen (van de indiening van de aanvraag tot de afsluiting van de selectie).

Rekrutering via bijkomende proeven door de FOD's in 2011	
Afgesloten consultaties	189
Aantal beschikbare jobs	668
Gecontacteerde personen	21.963
Ingeschreven personen voor de bijkomende proeven	4.088
Aanwezig op de bijkomende proeven	2.092
Geslaagden	1.150
Aangeworven	649

6. Procedures voor loopbaanselecties (overgangselecties)

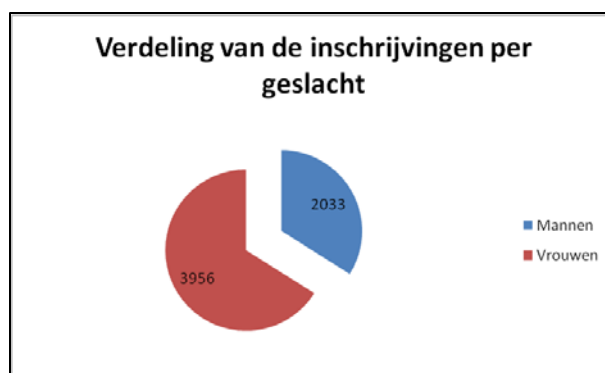
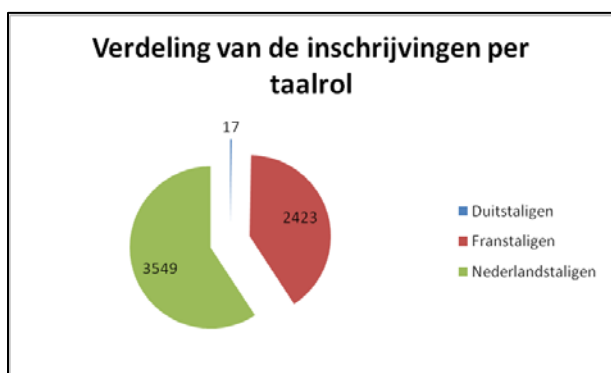
Selor is verantwoordelijk voor de organisatie van de bevorderingsproeven voor de federale overheid. Via die proeven hebben statutaire ambtenaren de kans om door te groeien in hun loopbaan. In 2011 schreven 5.989 personen zich in voor de verschillende proeven. De overgrote meerderheid wou overgaan naar niveau C. Sinds enkele jaren delegeert Selor de organisatie van de overgangsproeven aan de FOD Financiën. Selor ziet altijd toe op de kwaliteit van de procedure. In totaal hebben 1.384 personeelsleden van die FOD het gedelegeerde oriëntatietraject gevolgd in 2011.



De procedure voor de overgang naar niveau A wordt momenteel grondig herzien. In plaats van kennis in uiterst specifieke domeinen te testen, wil Selor de competenties die voor de uitoefening van een functie van niveau A vereist zijn evalueren. Er was in 2011 dus geen algemene proef voor de overgang naar niveau A. In 2011 werden alleen de specifieke proeven georganiseerd (bijvoorbeeld proeven voor wie al geslaagd is voor de algemene proef of proeven om over te gaan naar een hogere klasse in niveau A).

Overgangselecties							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Inschrijvingen	20.101	9.932	9.971	6.191	6.484	5.207	5.989
Aanwezigen	15.174	5.863	7.050	3.983	5.079	2.690	4.811
Geslaagden	8.879	1.657	2.417	1.000	2.097	1.279	1.745
Afwezigheidspercentage	25 %	41 %	29 %	36 %	22 %	48,34 %*	19,67 %
Slaagpercentage	59 %	28 %	34 %	25 %	41 %	47,55 %	36,27 %

* Dit hoge cijfer kan worden verklaard door de beslissing van de minister van Justitie om de statutaire penitentiaire assistenten van niveau D onmiddellijk op te waarden naar niveau C in 2010 (die ingeschreven personen voor de overgangselecties hebben dus niet deelgenomen: 2714 ingeschreven personen, maar 712 aanwezigen ...)



7. Taaltesten

Selor heeft de organisatie van de taaltesten herzien. Sinds eind 2010 kan je zelf het ogenblik kiezen waarop je je test wilt afleggen. Bovendien probeert Selor de kandidaten ook meer te begeleiden bij het kiezen van een taaltest. In België is de taalwetgeving vrij complex, en veel mensen vinden er moeilijk hun weg in. Selor heeft dus een lijst gemaakt van de meest voorkomende situaties. De inschrijving, de opvolging en de verzending van de resultaten en van het brevet gebeurt online via Mijn Selor.

Taaltesten							
	2005	2006	2007	2008	2009 *	2010 **	2011
Deelnemers	15.879	16.453	17.368	16.561	3.148	12.124	17.528
Geslaagden	7.464	7.421	7.564	7.503	954	6.401	11.913
Slaagpercentage	47 %	45 %	44 %	45 %	30 %	53 %	68 %

*De cijfers van 2009 hebben alleen betrekking op de niet geschorste taaltesten, namelijk de artikelen 7, 11 en 12.

** Eind 2009 werd het proces van de taaltesten volledig herzien. De cijfers kunnen dus moeilijk worden vergeleken met die van de voorgaande jaren. Bovendien wordt er bij de cijfers van 2010 geen rekening gehouden met de inschrijvingen die sinds de implementatie van de nieuwe ongoing inschrijvingsmodule (3/11/2010) zijn ingediend. In 2010 hebben 6.830 mensen zich via het ongoing systeem ingeschreven.

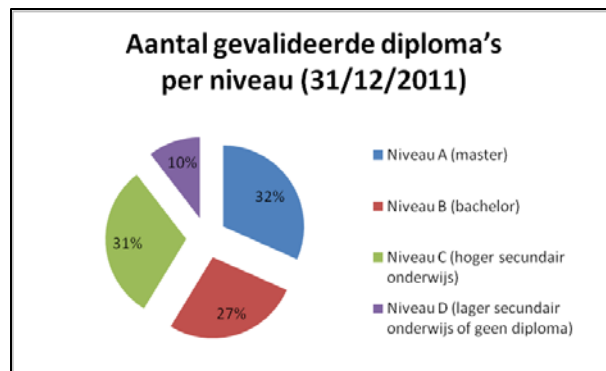
8. Certificeringstesten voor de bewakings- en veiligheidssector

Sinds 2007 certificeert Selor de bewakings- en veiligheidsagenten. In 2009 werd die opdracht uitgebreid tot de studenten van de specialisatie "Preventie en Veiligheid". In 2011 kreeg Selor ongeveer 6.000 inschrijvingen voor de bewakings- en veiligheidssector, waaronder 1.215 studenten. De meeste inschrijvingen hebben betrekking op de testen voor de rechtsvakken. Wie niet slaagt voor die testen krijgt een herkansing.

	Bewakingsagenten			Veiligheidsagenten			Scholen TSO (7 ^e jaar)		
	Aanwezig	Geslaagd	Slaag- percentage	Aanwezig	Geslaagd	Slaag- percentage	Aanwezig	Geslaagd	Slaag- percentage
Psychotechnisch onderzoek	1.530	1.426	93 %	77	77	100 %	1.215	1.155	95 %
Test wetgeving basis	1.686	1.380	82 %	52	36	69 %	753	559	74 %
Herkansingstest wetgeving basis	254	178	70 %	19	11	58 %	182	155	85 %
Test wetgeving leidinggevend type B	112	40	36 %	10	4	40 %			
Herkansingstest wetgeving leidinggevend type B	68	33	49 %	4	1	25 %			
Test wetgeving leidinggevend type A	61	53	87 %						
Herkansingstest wetgeving leidinggevend type A	17	11	65 %						

9. Profielen in Mijn Selor

Op 31 december 2011 telde de cv-databank van Selor 372.861 profielen en 60.147 gevalideerde diploma's*. De meeste gevalideerde diploma's zijn van niveau A-profielen (32%). Dan volgen niveau C (31%) en niveau B (27%). Ten slotte hebben heel weinig diploma's betrekking op niveau D (10% van de gevalideerde diploma's). Voor dat niveau worden opleidingen of diploma's van het lager secundair onderwijs gevalideerd. We mogen ook niet vergeten dat niveau D ook de categorie 'zonder diploma' bevat, waarvoor er dus geen diploma moet worden geüpload.



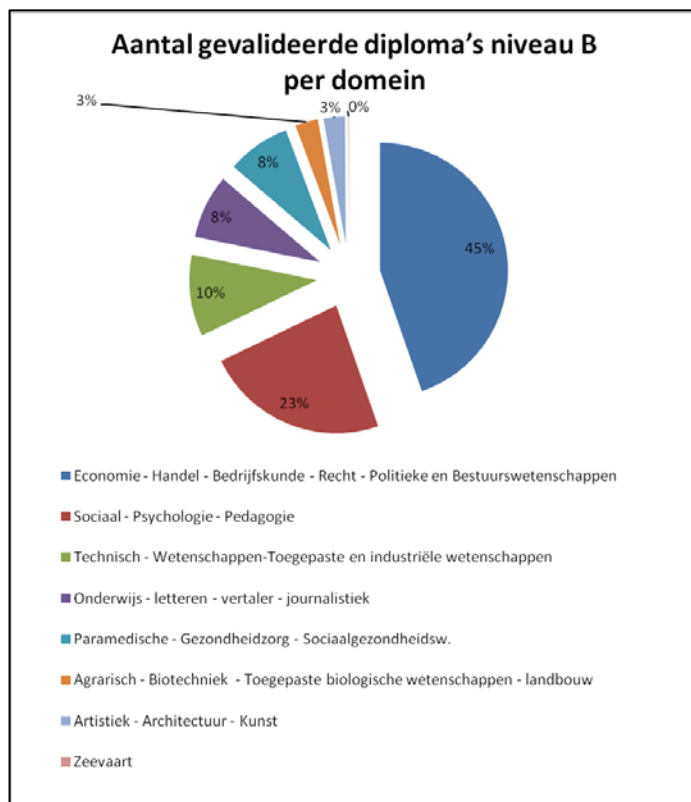
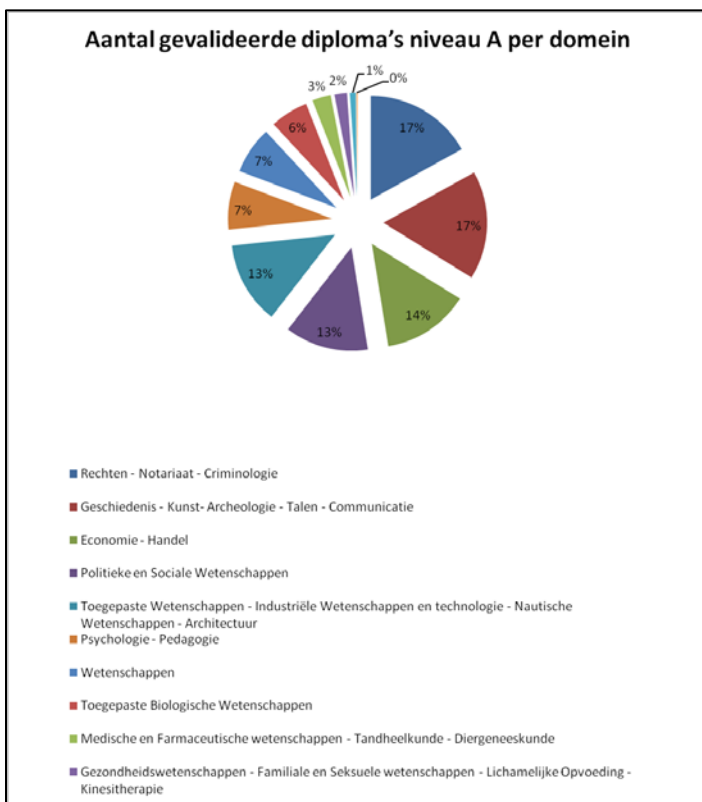
* aantal diploma's dat door de personen die in de databank zitten is geüpload en gevalideerd in 2011.

Mijn Selor	2007	2008	2009	2010	2011
Actieve profielen op 31/12	105.817	159.978	222.935	314.331	372.861
Gevalideerde diploma's tijdens het jaar		26.799	57.775	82.038	60.147

Welke profielen vinden we erin terug?

Zoals in de vorige jaren zijn in 2011 de **masterdiploma's** rechten, notariaat en criminologie (17%) en geschiedenis, kunst, archeologie, talen en communicatie (17%) het best vertegenwoordigd. Ze worden gevolgd door economie en handel (14%), politieke en sociale wetenschappen (13%) en toegepaste wetenschappen, industriële wetenschappen en technologie, nautische wetenschappen en architectuur (13%). Daarna volgen nog andere richtingen, maar daar liggen de percentages beduidend lager.

Selor stelt ook vast dat in 2011 de verdeling van de verschillende domeinen van de **bachelordiploma's** gelijkaardig is aan die van de vorige jaren. De diploma's economie, handel, recht, bedrijfskunde, politieke en bestuurswetenschappen nemen nog altijd de eerste plaats in met 45%. Daarna volgen de diploma's sociale wetenschappen, psychologie en pedagogie (23%) en de technische diploma's wetenschappen, toegepaste en industriële wetenschappen (10%). 8% van de gevalideerde diploma's heeft betrekking op het domein "onderwijs, letterkunde, vertaling en journalistiek" of dat van de paramedische wetenschappen, gezondheidszorg en sociale gezondheidswetenschappen. De percentages van de gevalideerde diploma's van andere domeinen liggen lager dan 4%.



10. Cijferbalans van het diversiteitsbeleid van Selor

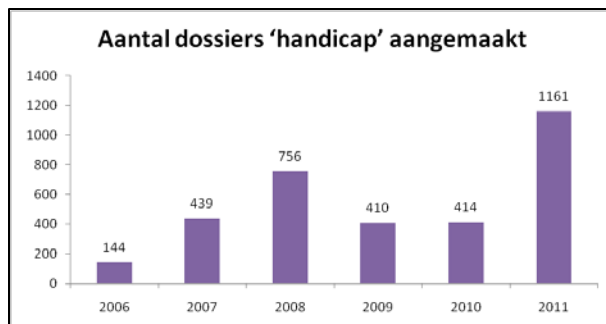
Met zijn verschillende doelgroepen en producten leidt het team Diversiteit van Selor een actief beleid voor gelijke kansen. Selor stelt aanpassingen voor personen met een handicap, een leerstoornis of een ziekte voor, stimuleert vrouwen om managementjobs op te nemen en wenst de instroom van medewerkers van vreemde origine te bevorderen. Elk jaar doen ook talrijke externe organisaties een beroep op ons expertisecentrum. Het team Diversiteit heeft bovendien heel wat presentaties gegeven, in binnen- en buitenland.

2011 is ongetwijfeld een recordjaar voor het expertisecentrum diversiteit van Selor. Het centrum werd immers 97 keer geraadpleegd (advies, oplossingen, implementatie van producten/procedures, ...), heeft 14 opleidingssessies diversiteit georganiseerd en 30 presentaties gegeven op nationaal en internationaal vlak.

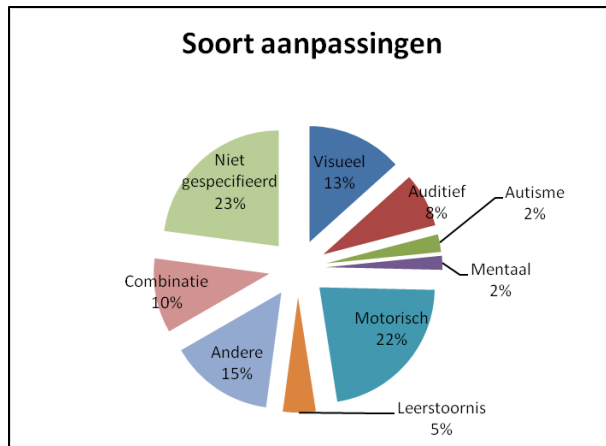
In 2011 werden er 1161 dossiers (Mijn Selor accounts) aangemaakt door personen met een handicap. Ze hebben de mogelijkheid om:

- redelijke aanpassingen te vragen
- op een aparte wervingsreserve te staan
- en/of Selor om hulp te vragen bij hun aanwerving.

In vergelijking met de voorgaande jaren is het aantal aangemaakte dossiers in 2011 meer dan verdubbeld.



In 2011 kwam Selor tegemoet aan 1132 aanvragen voor aanpassingen van procedures, een record sinds de lancering van de redelijke aanpassingen. Het kan gaan om de aanpassing van selectieprocedures, van bevorderingsproeven of van taaltesten. Selor zorgt voor de redelijke aanpassingen en een individuele begeleiding. Zo worden de deelnemers bij het afleggen van proeven niet gehinderd door hun handicap, leerstoornis of ziekte.



Sinds oktober 2005 kunnen personen met een handicap in een aparte wervingsreserve worden opgenomen. Die lijst blijft onbeperkt geldig en de rekruterende overheidsdiensten kunnen er voorrang aan geven bij het aannemen van een medewerker. Op 31/12/2011 stonden er 88 personen op de lijst. Van die lijst werden er in 2011 2 personen aangeworven. Er waren slechts 7 aanvragen om de specifieke reserves te raadplegen. Met het oog op de vereiste representativiteit (3%) van personen met een handicap bij de overheid is dat een heel laag cijfer.

Na elke aangepaste procedure neemt Selor een enquête af waarin elke persoon een score kan geven aan de verleende aanpassing. In 2011 is het gemiddelde resultaat 9/10. Dat is het hoogste cijfer sinds de lancering van de enquête, wat uitermate positief is.

11. Bezoek aan de website van Selor

Het aantal unieke bezoekers per dag op de site www.selor.be is 8.444 in 2011.

www.selor.be	2007*	2008	2009	2010**	2011
Unieke bezoekers	390.135	884.785	1.253.548	1.123.806	1.431.633
Bezoeken	849.194	2.202.173	3.211.150	2.999.705	3.806.017
Gemiddeld/dag	4.517	6.230	8.798	9.463	10.427
Pageviews	3.757.407	13.586.457	19.037.668	21.558.773	27.214.438
Gemiddeld/dag	19.986	37.223	52.158	68.009	74.560

* Cijfers van 26 juni tot 31 december 2007

** Cijfers van 17 februari tot 31 december 2010

12. Organisatiebeheersing: klachtenbeheer en aantal beroepen bij de Raad van State

Zoals alle overheidsdiensten wordt ook Selor beoordeeld op de kwaliteit van zijn dienstverlening. Die is onlosmakelijk verbonden met een 'klantgerichte aanpak' van de klachten en opmerkingen. Burgers die de moeite nemen om ons eventuele tekortkomingen en mogelijke verbeteringen te signaleren verdienen onze grootste aandacht. Klachten moeten, net als adviezen en vragen om informatie, worden gezien als een positief signaal van de burger.

In 2011 ziet Selor een stijging van het aantal klachten. Dat is vooral te verklaren door de wens van Selor om zijn kanaal 'klachten' zichtbaarder te maken voor zijn klanten, in het bijzonder voor de contractuele aanwervingen en voor de interne markt. Bovendien heeft Selor ook veel klachten geregistreerd in het eerste semester van 2011 over de nieuwe aanpak van de taalproeven (permanente inschrijvingen). De stijging van het aantal gegronde klachten heeft ook te maken met de taaltesten. Sommige kandidaten kregen hun brevet immers niet binnen een redelijke termijn na het afleggen van hun laatste test. Die extra wachttijd wordt verklaard door het succes van de taalpremies die de federale ambtenaren krijgen. De klachten over de te lange wachttijd werden als gegronde klachten geregistreerd.

De inschrijvingsmodule 'Mijn Selor' krijgt ook zijn deel van de klachten. In bepaalde gevallen komt het probleem van de persoon die solliciteert maar in geval van twijfel, worden al die klachten beschouwd als gegronde klachten.

Klachtenbeheer

Klachtenbeheer				
	Ontvankelijke klachten	Gegronde klachten	Gedeeltelijk gegronde klachten	Ongegronde klachten
2006	219	50	8	161
2007	237	79	34	124
2008	325	61	62	202
2009	424	51	141	232
2010	363	71	90	202
2011	444	143	75	226

De gemiddelde behandeling van een klacht is +/- 10 dagen in 2011. Dat is 4 dagen minder dan in 2010 (+/- 14 dagen).

Beroepen bij de Raad van State

In 2011 zijn er 36 nieuwe beroepen tegen Selor ingediend bij de Raad van State. Voor verschillende ingediende dossiers bij de Raad van State was er ook een oplossing: in 2011 heeft de Raad van State uitspraak gedaan over 51 beroepen waarbij Selor betrokken was. 39 beslissingen waren gunstig voor Selor, 12 waren ongunstig. De 39 gunstige arresten konden de geldigheid van onze werkwijze bevestigen, vooral wat betreft de waarden transparantie en klantgerichtheid die we permanent wensen te ontwikkelen.

Bij de 12 ongunstige vonnissen hadden er 10 betrekking op het vergelijkend examen voor de selectie van kinesitherapeuten, waarbij Selor enkel optreedt als uitvoerder van de huidige wetgeving.

Beroepen bij de Raad van State				
	2008	2009	2010	2011
Totaal aantal beroepen	42	36	37	36
Klachten managementfuncties	27	14	9	2
Klachten statutaire functies	11	21	17	31
Klachten taaltesten	0	0	1	1
Klachten reserves	4	1	10	2

Uitspraken door de Raad van State in 2011	
Uitspraken	51
Dossiers gewonnen door Selor	39 (76,50%)
Dossiers verloren door Selor	12 (23,50%)

13. Personeelsgegevens van Selor

In 2011 kent het aantal medewerkers een lichte daling van 155 naar 154 en blijft het totale aantal rond het gemiddelde van 150. De Seloriaan is anno 2011 gemiddeld 39 jaar. Het merendeel van de Selorianen situeert zich in de categorie van 31 tot 35 jaar (49), dat is bijna een derde van het totale personeelsbestand. Daarnaast zijn er 18 medewerkers tussen de 56 en 65 jaar, wat betekent dat Selor de komende jaren, net zoals het gehele overheidsapparaat, een heuse uitstroom zal kennen. De jongste medewerker is momenteel 23 en de oudste 64 jaar oud.

