# Administratief ondersteuner Energiehuis

## Functiebeschrijving en competentieprofiel

### 1. Identificatiegegevens

| | |
|---|---|
| Functietitel | Administratief ondersteuner Energiehuis |
| Niveau | B |
| Graad | B1-3 |

### 2. Positionering in het organogram

| | |
|---|---|
| Leiding krijgen van | Directeur W13 |
| Instructies krijgen van | Expert energie |
| Collega's in de functie | Medewerkers van het team |

### 3. Doel van de functie

Het Energiehuis Warmer Wonen ondersteunt burgers bij het realiseren van hun renovatie- en energiedoelstellingen en beheert in dat kader de aanvragen voor de "Mijn VerbouwLening".

Als administratief ondersteuner Energiehuis sta je in voor een **correcte, efficiënte en klantgerichte** behandeling van deze aanvragen. Je beoordeelt dossiers op **administratief, financieel en technisch vlak**, volgt ze nauwgezet op en communiceert helder met burgers en partners. Je draagt bij aan een **toegankelijke dienstverlening**, correcte toepassing van regelgeving en een vlotte uitvoering van het Vlaamse renovatie- en energiebeleid.

### 4. Kernrollen en verantwoordelijkheden

#### 4.1 Behandeling van aanvragen *Mijn Verbouwlening*

De administratief ondersteuner Energiehuis staat in voor de volledige dossierbehandeling, van eerste contact tot kredietadvies.

Dit omvat onder meer:

- Het beoordelen van de financiële draagkracht van de aanvrager aan de hand van een inkomens- en kredietonderzoek.

- Het uitvoeren van een technische analyse van de aangevraagde werken en het controleren of deze voldoen aan de geldende Vlaamse regelgeving en in aanmerking komen voor financiering via de *Mijn Verbouwlening*.
- Het verzamelen, analyseren en verwerken van de noodzakelijke informatie en bewijsstukken voor een correcte dossierbehandeling.
- Het formuleren van een gemotiveerd kredietadvies op basis van de uitgevoerde analyses.

### 4.2 Communicatie en samenwerking

De administratief ondersteuner Energiehuis onderhoudt contacten met aanvragers en relevante partners om een kwalitatieve en efficiënte dossierbehandeling te verzekeren.

Dit omvat onder meer:

- Het telefonisch en schriftelijk informeren, begeleiden en ondersteunen van aanvragers tijdens het volledige aanvraagproces.
- Het opvragen, controleren en opvolgen van de vereiste documenten en gegevens.
- Het afstemmen en samenwerken met renovatiecoaches, OCMW 's, woon- en energieloketten en andere betrokken partners in het kader van de dossierbehandeling.
- Het vertegenwoordigen van het Energiehuis tijdens kredietcommissies en het toelichten van dossiers en kredietadviezen.

### 4.3 Administratie en IT

De administratief ondersteuner Energiehuis zorgt voor een correcte administratieve verwerking en registratie van de dossiers.

Dit omvat onder meer:

- Het nauwkeurig registreren, verwerken en opvolgen van dossiers in de daarvoor voorziene IT-systemen.
- Het correct gebruiken van de softwaretoepassingen en digitale platformen die ingezet worden voor de verwerking van de *Mijn Verbouwlening*.
- Het bewaken van de volledigheid, juistheid en actualiteit van dossiergegevens.
- Het naleven van de geldende procedures, richtlijnen en administratieve verplichtingen.

### 4.4 Professionele ontwikkeling

De administratief ondersteuner Energiehuis investeert actief in zijn/haar professionele ontwikkeling en draagt bij aan de verdere uitbouw van een kwaliteitsvolle dienstverlening.

Dit omvat onder meer:

- Het actief opvolgen van ontwikkelingen binnen de Mijn Verbouwlening, relevante wet- en regelgeving en administratieve procedures.
- Het onderhouden en actualiseren van de eigen vakkennis om dossiers correct en kwaliteitsvol te behandelen.

- Het delen van kennis, expertise en goede praktijken met collega's en partners.
- Het signaleren van knelpunten en actief bijdragen aan de optimalisatie van processen en werkwijzen.
- Het meewerken aan een lerende organisatie door ervaring, kennis en inzichten te delen en constructief mee te denken over verbeterinitiatieven.

## 4. Resultaatsgebieden

- Burgers ontvangen duidelijke, correcte en klantgerichte informatie.
- Dossiers zijn volledig, correct en tijdig samengesteld.
- Financiële en technische analyses zijn accuraat en conform regelgeving.
- Kredietadviezen zijn helder, onderbouwd en consistent.
- IT-systemen worden efficiënt en correct gebruikt.
- Administratieve verplichtingen en rapporteringen worden nauwgezet nageleefd.
- Er is een vlotte samenwerking met partners en collega's.

## 5. Competentieprofiel

### 5.1. Kerncompetenties

**Klantgerichtheid**
- Houdt rekening met noden en verwachtingen van de burgers, interne en externe partners.
- Communiceert vriendelijk, duidelijk en oplossingsgericht.

**Nauwkeurigheid**
- Werkt zorgvuldig, foutloos en met oog voor detail.
- Controleert eigen werk en bewaakt de kwaliteit van documenten en data.
- Signaleert inconsistenties en ontbrekende informatie.

**Stressbestendigheid**
- Blijft efficiënt functioneren bij tijdsdruk, deadlines en wisselende prioriteiten.
- Bewaart overzicht en rust in piekperiodes.
- Kan omgaan met onverwachte vragen of last-minute wijzigingen.

**Initiatief**
- Doet voorstellen om processen te verbeteren.
- Neemt verantwoordelijkheid voor eigen taken en planning.

**Schriftelijke communicatie**
- Schrijft helder, gestructureerd en grammaticaal correct.
- Past taalgebruik aan de doelgroep en context aan.
- Maakt overzichtelijke documenten, nota's en presentaties.

**Mondelinge communicatie**

- Spreekt duidelijk en professioneel.
- Blijft respectvol in alle omstandigheden.

**Samenwerken**
- Draagt actief bij aan teamresultaten.
- Communiceert open en respectvol.
- Ondersteunt collega's en stemt af waar nodig.

**Zelfstandig werken**
- Kan taken autonoom opnemen en afronden.
- Zoekt oplossingen binnen de eigen bevoegdheid.
- Weet wanneer afstemming nodig is.

### 5.2. Overige competenties

**Integriteit**
- Handelt volgens ethische en sociale normen.
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie.

**Leervermogen**
- Neemt nieuwe informatie snel op.
- Past nieuwe tools, processen en inzichten vlot toe.
- Staat open voor feedback en verbetering.