

Informatiebundel

**Klantenadviseur en
dossierbeheerder Energiehuis**
(contractueel – voltijds)

1. VOORSTELLING SOLVA

SOLVA is het intergemeentelijk samenwerkingsverband voor streekontwikkeling van 21 steden en gemeenten, zowel in de Vlaamse Ardennen als in de Denderregio.

Samen met deze lokale besturen werken we aan de beste omgeving om in te wonen, te werken en te leven. Want vandaag staan wij op vele terreinen voor een groeiend aantal uitdagingen. Op het gebied van ruimtelijke ordening, socio-economische ontwikkeling, klimaat en energie, preventie, archeologie, handhaving, mobiliteit, wonen, werkgelegenheid,

Als betrouwbare partner bieden we hun expertise, ondersteuning en oplossingen om deze uitdagingen aan te pakken. Samen ontwikkelen we projecten die bijdragen aan de groei en het welzijn van de regio's. We combineren onze expertise om diensten op te zetten, om kennis te delen en elkaar te inspireren. De kracht van SOLVA maakt de gemeenten sterker.

Wil jij ook een directe en positieve impact hebben op de leefomgeving en het welzijn van onze steden en gemeenten en de ontwikkeling van de regio's? Kan jouw expertise een verschil maken? Zoek dan niet verder! Solliciteer nu en bouw samen met ons aan een duurzame toekomst!

SOLVA, dat is een enthousiast, gepassioneerd team van meer dan 100 medewerkers. Stuk voor stuk experts in hun vakgebied. Je komt terecht in een stimulerende omgeving waar professionaliteit en collegialiteit samenkomen. Bij SOLVA vormen onze medewerkers het hart van onze organisatie. Zij zijn ons grootste kapitaal. SOLVA biedt jou daarom ook alle ruimte om te groeien en jezelf te ontwikkelen, zowel professioneel als persoonlijk.

Hieronder vind je meer informatie over de functie. Welke competenties verwachten we van jou? Ontdek of jouw profiel aansluit bij wat we zoeken. Ook vind je er een duidelijk overzicht van de selectieprocedure en de voorwaarden verbonden aan de functie.

Meer info over SOLVA vind je ook terug op www.so-lva.be. Heb je nog vragen? Aarzel dan niet om ons te contacteren. Intussen kijken we vol belangstelling uit naar jouw sollicitatie.

2. FUNCTIE

De doelstelling van het team Klimaat & Energie is het ondersteunen van gemeenten bij het voeren van een doortastend lokaal klimaat- en energiebeleid om tegen 2030 40% minder CO₂ uit te stoten en de gevolgen van de klimaatverandering aan te pakken. Dit doen we via dienstverlening naar onze lokale besturen en naar onze burgers.

De dienstverlening naar de burgers zit vervat in het Energiehuis SOLVA. Bij het Energiehuis kunnen burgers terecht voor informatie, advies en begeleiding rond energie en renovatie (incl. mogelijke premies en financiering). Bij het Energiehuis kunnen de burgers ook terecht voor de Mijn Verbouwlening en de Mijn Verbouwbegeleiding. Meer info over het Energiehuis vind je ook terug op www.energiehuis-solva.be. Vanuit het Energiehuis wordt ook nauw samengewerkt met het SOLVA team Wonen, dat de lokale besturen ondersteunt in hun regisseursrol met betrekking tot het lokaal woon- en energiebeleid.

De dienstverlening naar de lokale besturen omvat het uitvoeren van concrete maatregelen uit het klimaatplan en het initiëren en realiseren van concrete projecten rond de klimaatthema's, o.a.

duurzame mobiliteit, energiezuinig en klimaatgezond wonen en leven, voorzien in duurzame energie, de negatieve effecten van de klimaatverandering beperken (zoals droogte, wateroverlast en hitte). Via toonaangevende projecten naar verschillende doelgroepen helpt team Klimaat & Energie onze lokale besturen bij het behalen van hun klimaatdoelstellingen.

Als klantenadviseur en dossierbeheerder van het Woon- en Energiehuis SOLVA sta je in voor het administratief beheer van de Mijn VerbouwLening. Je bent verantwoordelijk voor de front office van het Energiehuis en dus het eerste aanspreekpunt voor klanten met adviesvragen over energie in en renovatie van de woning, woon- en energiepremies en leningen.

2.1. TAAKOMSCHRIJVING

SOLVA verwacht van jou:

Woon- en energieloketten

- Je bent verantwoordelijk voor de front office van het Woon- en Energiehuis: je bent het eerste aanspreekpunt voor klanten met vragen over wonen, energie, renovatie, premies en financieringsmogelijkheden.
- Je beantwoordt telefoons, e-mails en briefwisseling op een klantvriendelijke, correcte en efficiënte manier en zorgt voor een nauwkeurige registratie van alle contacten in het CRM-systeem.
- Je analyseert de hulpvraag van klanten en verwijst correct door naar de tweedelijns woon- en energieloketten, back office Woon- en Energiehuis (o.a. renovatiecoach) of partners indien nodig.
- Je ondersteunt inwoners bij digitale aanvragen van premies, leningen, attesten en andere ondersteuningsmaatregelen.
- Je draagt bij aan een geïntegreerde dienstverlening waarbij premies, leningen, renovatieadvies en begeleiding optimaal op elkaar aansluiten.
- Je bemant op afspraak een tweedelijnsloket waar inwoners terechtkunnen met hun adviesvragen met betrekking tot wonen en energie als back-up voor de adviseurs lokaal woon- en energiebeleid.
- Je geeft occasioneel toelichtingen rond de dienstverlening van het Energiehuis op infoavonden gericht naar burgers.

Mijn VerbouwLening

- Je staat in voor het administratief beheer van de Mijn VerbouwLening vanaf het moment van de aanvraag tot vereffening van de lening.
- Je verzorgt de klantencontacten, legt afspraken vast en informeert klanten bij vragen over hun persoonlijk dossier op een vlotte en klantvriendelijke manier.
- Je verzorgt een correcte kredietbeoordeling en data-input in het kredietbeheersysteem.

- Je staat in voor het opvolgen van toegekende en lopende kredietdossiers, het doorvoeren van aanpassingen en het controleren van bewijsstukken en facturen. Je bewaakt termijnen en signaleert eventuele knelpunten tijdig. Ook het behandelen van kredieten in achterstal behoort hiertoe.
- Je werkt samen met relevante externe partners en instanties in het kader van kredietverlening en dossierafhandeling.
- Je ondersteunt de rapportering en monitoring van de kredietverlening binnen het Energiehuis.

Administratieve en organisatorische ondersteuning

- Je biedt administratieve en logistieke ondersteuning aan het team Klimaat & Energie bij allerlei taken en lopende projecten van het Energiehuis.
- Je verzamelt en analyseert statistische gegevens met betrekking tot het Woon- en Energiehuis in functie van o.a. meerjarenplannen, jaarverslagen en Raad van Bestuur SOLVA.
- Je werkt actief mee aan de voorbereiding van rapporteringen voor onder meer VEKA, SOLVA en de deelnemende lokale besturen.
- Je beheert databanken en registratiesystemen zorgvuldig en zorgt voor een correcte verwerking van gegevens. Je bewaakt de kwaliteit en volledigheid van de geregistreerde gegevens.
- Je werkt actief mee aan de verdere digitalisering, optimalisering en kwaliteitsverbetering van de dienstverlening en administratieve processen.

Expertise en kennisontwikkeling

- Je volgt de wetgeving en ontwikkelingen met betrekking tot wonen, energie, renovatie, premies en leningen goed op en vertaalt deze naar concrete adviezen en antwoorden voor klanten en collega's.
- Je bouwt expertise op i.v.m. wonen en energie (vb. via nieuwsbrieven, infosessies, webinars, vormingen en inspiratiedagen ...) en deelt jouw opgedane kennis met collega's.
- Je overlegt op regelmatige basis binnen het team Klimaat & Energie en wisselt relevante informatie uit die de kwaliteit en de expertise van de dienstverlening ten goede komt.

2.2. COMPETENTIES

2.2.1. KERNCOMPETENTIES

▪ Samenwerken

Uit je gedrag blijkt dat je de groepsobjectieven laat primeren boven het persoonlijke belang. Je werkt vlot samen, deelt ideeën, legt conflicten bij en creëert mee een gepast groepsgevoel.

- **Betrokken zijn en kwalitatief handelen**

Je stelt je borg voor het behalen van de doelstellingen van je eigen functie. Bij het uitvoeren van je taken leg je de lat kwalitatief voldoende hoog. Je voelt je hiervoor persoonlijk verantwoordelijk. Je laat organisatiebelangen primeren op persoonlijke belangen.

2.2.2. FUNCTIESPECIFIEKE COMPETENTIES

- **Adviseren**

Je kan op basis van eigen expertise en inzichten advies op maat verstrekken aan anderen zowel binnen als buiten de organisatie. Je stelt hierbij de belangen van de organisatie voorop, weerspiegelt een objectieve houding, durft standpunten innemen en genereert naar anderen toe geloofwaardigheid als persoon en als inhoudelijk expert.

- **Effectief communiceren**

Je kan op een gestructureerde en synthetische wijze een boodschap aan een groep overbrengen en hen vanuit de eigen expertise adviseren. Je past je wijze van communiceren succesvol aan de doelgroep aan.

- **Integreren en synthetiseren**

Je trekt de juiste conclusies door het samenvatten en integreren van data. Daarnaast genereer je meerdere alternatieven en kom je tot een geïntegreerd eindbeeld.

- **Project- en procesmanagement**

Je structureert complexe opdrachten, rekening houdende met deadlines, doelstellingen en milestones. Je volgt in voorkomend geval projectmedewerkers op een gestructureerde en planmatige wijze op en stuurt bij waar nodig. Je communiceert op regelmatige wijze de voortgang naar de opdrachtgever.

- **Besluitvaardigheid**

Je oordeelt, onderneemt actie en neemt beslissingen op het juiste moment. Ook op basis van onvolledige informatie durf je knopen doorhakken. Je houdt rekening met de gevolgen van diverse alternatieven.

- **Initiatief nemen**

Je stelt je proactief en positief-kritisch op t.a.v. de werkprocessen en taken. Je ziet regelmatig kansen liggen om je functie en taken beter uit te voeren en grijpt deze opportuniteiten met beide handen aan. Je communiceert op gepaste wijze over deze initiatieven.

2.2.3. GEDRAG EN ATTITUDE

SOLVA verwacht dat je

- Klantvriendelijk, professioneel en integer bent
- Beschikbaar en flexibel bent
- Collegiaal en respectvol bent
- Maatschappelijk gericht bent
- Goed omgaat met feedback en jezelf blijft ontwikkelen

3. JOUW PROFIEL

- Houder zijn van een **bachelordiploma of** beschikken over **ten minste 3 jaar relevante beroepservaring**.
- Je hebt bij voorkeur een rijbewijs B

4. AANBOD

Wij bieden een voltijdse functie aan met een contract van bepaalde duur van twee jaar (eventueel verlengbaar). We verwelkomen je graag zo snel mogelijk; de exacte startdatum bepalen we samen.

Het salaris bij een openbare organisatie ligt op voorhand vast. Er zijn barema's van toepassing.

Je bruto maandloon in een voltijdse functie bedraagt, geïndexeerd, tussen de € 3.120,78 en € 5.815,09 bruto per maand.

Benieuwd wat dit concreet voor jou betekent? We bezorgen je graag een persoonlijke loonsimulatie op maat. Je kan hiervoor eenvoudig contact opnemen via hr@so-lva.be.

Naast dit loon zijn er ook nog enkele extralegale voordelen zoals een groeps- en hospitalisatieverzekering, maaltijd- en ecocheques, een cafetariaplan met onder andere de mogelijkheid om een fiets te leasen en andere gangbare sociale voorzieningen.

Daarnaast kom je in een organisatie terecht die niet enkel streeft naar een kwalitatieve, hoge output maar die ook oprecht de grootste aandacht besteedt aan haar medewerkers en hun welzijn.

Bekijk: [Werken bij SOLVA.pdf](#)

5. HOE SOLLICITEREN

Spreekt de functie jou aan en wil je hiervoor in aanmerking komen?

Gelieve te solliciteren door je cv, motivatiebrief, (indien beschikbaar) een kopie van je rijbewijs en een kopie van het vereiste diploma te mailen naar hr@so-lva.be, **uiterlijk op 24 augustus 2026**.

Zorg in je cv of motivatiebrief voor een gedetailleerde omschrijving van je relevante ervaring, zodat jouw profiel optimaal beoordeeld kan worden in functie van deze vacature.

Enkel als deze documenten 'gunstig' worden beoordeeld, zal je uitgenodigd worden voor de verdere selectieprocedure.

6. SELECTIESTAPPEN

1. CV-screening

Hierbij wordt via het curriculum vitae en de motivatiebrief de kandidaten gescreend op basis van diploma, werkervaring, kennis en motivatie.

2. Mondeling gedeelte

Gaat door op 26 augustus of 3 september.

Voor elke selectiestap dient een kandidaat 50% van de te punten te behalen om toegelaten te worden tot de volgende selectiestap. Om voor de volledige procedure te slagen dient de kandidaat voor het geheel van het selectieprogramma 60% van de punten te behalen. De selecties zijn vergelijkend. Dit betekent dat er een rangorde wordt opgemaakt op basis van de totaalscore op de selectiestappen.

Nog vragen?

Voor meer specifieke informatie over de procedure kan je contact opnemen met Alexandra Nagumanova, HR Adviseur via hr@so-lva.be of 053 64 65 20.

Voor meer specifieke informatie over de job inhoud kan je contact opnemen met Ina De Jaeger, coördinator Energiehuis, via ina.de.jaeger@so-lva.be.