



Wegens uitbreiding van ons werkgebied zijn we in de omgeving van Den Haag op zoek naar een ervaren
klantmanager schuldhulpverlening
36 uur per week

Wil jij graag werk waarin je iets betekent voor een ander? Werk dat je uitdaagt en waarin je zeggenschap hebt over je eigen agenda en waarin je je netwerk talenten kwijt kunt? Dan is deze functie mogelijk iets voor jou.

De functie

Als klantmanager schuldhulpverlening ben je de eerste medewerker van de Kredietbank die de klant ontmoet. Jij bent ons visitekaartje! Je zit samen met de klant in een spreekkamer, meestal in het gemeentehuis, en jij legt uit aan de klant wat het voor hem of haar betekent om een schuldhulptraject in te gaan. Zorgen voor een goede afstemming van wederzijdse verwachtingen en duidelijkheid geven over het traject is je eerste taak. Daarbij stel je de klant zoveel mogelijk op zijn gemak. Al luisterend en doorvragend breng je oorzaak, inkomens- en schuldensituatie in kaart. De volgende stap is het toetsen van de motivatie van de klant met behulp van het screeningsinstrument Mesis. Op basis van de verzamelde informatie stel je een Plan van Aanpak op en start je met de uitvoering daarvan. Je zorgt dat alle informatie voor een adequate schuldregeling beschikbaar is. Afhankelijk van de afspraken met gemeenten ga je zelf aan de slag met schulden regelen of zet je het door naar een collega schuldregelaar. Als je het zelf uitvoert en alle schulden in kaart hebt gebracht, ga je aan de slag met de schuldregeling zelf zodat er rust en orde ontstaat in het budget van de klant. Daarmee geef je de klant ook rust in zijn hoofd en komt er weer licht aan het eind van de tunnel.

Meestal heb je wel een paar gesprekken nodig voor alles goed op de rit staat. Afhankelijk van wat de klant nodig heeft en de gemeente door de Kredietbank laat uitvoeren, zie je de klant daarna nog voor begeleiding in de spreekkamer, heb je contact via online-coaching, video-bellen of andere digitale wijze. Samen met een budgetbeheerder en/of budgetcoach zorg je voor een optimale dienstverlening naar de klant binnen de kaders van wet- en regelgeving en het beleid van de betreffende gemeente. Als klantmanager voer jij regie op het totale dossier.

Je beheert je eigen agenda. Jij bepaalt op welke momenten je afspreekt met de klanten en waar en wanneer je je administratieve werkzaamheden verricht. Dat kan dus ook thuis. Veel vrijheid dus.

Wat breng jij mee

Om het te kunnen moet je wel wat in huis hebben. Naast gedegen kennis van schuldhulpverlening en een HBO werk- en denkniveau, ben je gedreven en werk je graag in een maatschappelijk betrokken organisatie. Je bent een zelfstarter en kunt in jezelf de waardering vinden voor het werk wat je doet. Je weet van jezelf dat je voldoende doorzettingsvermogen, overtuigingskracht, tact, besluitvaardigheid, zelfstandigheid en affiniteit met cijfers hebt. Uiteraard beheers je de Nederlandse taal, kun je goed samenwerken in een team en vind je het ok om op locatie te werken en niet dagelijks je collega's van de Kredietbank face-to-face te zien. Je hebt minimaal 1 jaar werkervaring binnen schuldhulpverlening in een soortgelijke functie. Kennis van Allegro is een pre.

Wat vind je bij ons

In ruil voor jouw inzet bieden wij je een marktconform salaris en ruim 5 weken aan vakantiedagen. Een goede reiskostenregeling/leaseregeling, 8% vakantiegeld en 6% eindejaarsuitkering. Maar het belangrijkste, een enthousiast team in een dynamische organisatie waar jouw bijdrage telt.

Reageren?

Stuur je motivatiebrief én CV dan vóór 21 april 2021 naar Maria Hutten via solliciteren@kbnl.nl. Een dag of dagdeel meelopen in de frontoffice kan onderdeel uitmaken van de sollicitatieprocedure.