



Wij zijn voor Zaanstad en omgeving op zoek naar een

## **klantmanager schuldhulpverlening 30-32 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 zit namens de Kredietbank als financieel expert in de wijkteams en bent dus ons visitekaartje! Je 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 schuldsituatie 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.

### **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 bij voorkeur 2 jaar werkervaring binnen schuldhulpverlening in een soortgelijke functie. Kennis van Allegro en het regelen van schulden binnen een minnelijktraject is een pre.

### **Wat vind je bij ons**

In ruil voor jouw inzet bieden wij je een salaris tussen de € 2651,- en € 3732,- bruto op basis van 36 uur per week. 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 CV én een motivatiebrief dan naar Maria Hutten via [solliciteren@kbnl.nl](mailto:solliciteren@kbnl.nl).

Een dag of dagdeel meelopen in de frontoffice kan onderdeel uitmaken van de sollicitatieprocedure.

Voor inhoudelijke informatie over deze functie kun je terecht bij Herma van den Broek, tel: 0646626367.