

Vacature Schuldhulpverlener

Hé cijferexpert! Wil jij werken in een functie waarbij je het verschil kan maken voor een ander en perspectief kan bieden aan mensen met financiële problemen? Ben jij financieel sterk en communicatief vaardig? Kun jij goed organiseren, prioriteiten stellen en hierin goed het overzicht bewaren? Dan zijn wij bij de Kredietbank Nederland op zoek naar jou!

Al vroeg in de ochtend open je het dashboard om de caseload van vandaag te bekijken. Je besluit je dag te beginnen met de cases die om onmiddellijke actie vragen. In een bericht van een schuldeiser lees je een dreiging met vervolgstappen als er geen volledige betaling plaatsvindt. Je hebt voor hetere vuren gestaan en gaat gelijk over tot actie. Je weet namelijk waar je het voor doet: de dankbaarheid van de klant wanneer alles is afgerond. Met vastberadenheid en de telefoon stevig in je hand bel je de schuldeiser op.

Wanneer de telefoon eindelijk wordt opgenomen, vertel je rustig waar je voor belt. Je legt uit dat je niet alleen een passende oplossing probeert te vinden voor de klant, maar ook voor de schuldeiser. In eerste instantie lijken ze nergens aan toe te willen geven, maar langzamerhand merk je een verandering in de toon van de stem aan de andere kant van de lijn.

Plots verschijnt er een beltoon in beeld. Of je de klantmanager even terug kunt bellen. Natuurlijk, maar je houdt je focus eerst bij deze case.

Je luistert naar de bezorgdheden van de schuldeiser en stelt gerichte vragen. Dan schikt de schuldeiser eindelijk in. Je bedankt hem hartelijk voor zijn medewerking en legt de telefoon neer met een trots gevoel. Met een glimlach bel je de klantmanager terug om het goede nieuws te verkondigen. "Wat ontzettend fijn om te horen," zegt ze. "Klant A zal blij zijn met je inzet, net als ik. Maar eh, nu ik je toch aan de lijn heb: er heeft een wijziging plaatsgevonden in het salaris van klant B. Kun jij het VTLB nog eens berekenen?" Nog zo'n fijne bijkomstigheid van deze baan. Geen dag is hetzelfde en daar krijg jij veel energie van!

Over de functie

- Als Schuldhulpverlener ben jij de verbindende factor tussen de klant, opdrachtgever en schuldeisers. Jij probeert elke case zo goed mogelijk te regelen en af te sluiten naar tevredenheid van alle belanghebbenden.
- De klant wil zo snel mogelijk van zijn schulden af, dus je wordt gevraagd snel te handelen en besluiten te nemen. Dit betekent ook dat je klanten en schuldeisers proactief benadert als dit nodig is.
- Jij beheert de schuldregeling, voert herberekeningen uit, verricht doorbetalingen en signaleert eventuele stagnatie en schakelt met je omgeving om het traject weer op gang te helpen.
- Je krijgt maandelijks nieuwe dossiers toegewezen, die je zelfstandig beheert. Je legt alle acties goed vast in het systeem en bewaakt de termijnen.
- Vervolgens zet je de nodige middelen in om de schuldregeling te laten slagen. Hierbij houd je rekening met de richtlijnen van het NVVK en controleer jij het vrij te laten bedrag (VTLB).

Waar ga je werken?

Stichting Kredietbank Nederland, leuk je te leren kennen! Wij zijn een sociale bank zonder winstoogmerk die voor ca. 120 gemeenten sociale kredieten verstrekt en voor ongeveer 100 gemeenten (een deel van) de schuldhulpverlening uitvoert. We hebben alle vormen van schuldhulpverlening in ons dienstenpakket. Daarmee ondersteunen we dagelijks ruim 8000 klanten in hun weg naar een financieel gezonde toekomst.

Beschik jij over de volgende competenties en vaardigheden?

- Als Schuldhulpverlener ben je in staat om helder en empathisch te communiceren, zowel mondeling als schriftelijk.
- Je kunt snel beslissen en handelen in situaties waarin financiële belangen op het spel staan. Dit vereist een goed beoordelingsvermogen en het vermogen om risico's af te wegen.
- Hoewel je veel zelfstandig werkt, moet je ook goed kunnen samenwerken met collega's en andere professionals.

- Om de financiële problemen van klanten aan te pakken, zijn samenwerking en een lerende houding van essentieel belang.
- Je hebt minimaal mbo 4 werk- en denkniveau en aantoonbare affiniteit met cijfers of schuldhulpverlening, bijvoorbeeld door het volgen van een relevante cursus of opleiding.
- Je beheerst de Nederlandse taal goed, zowel in woord- als geschrift.
- Kennis van en ervaring met Microsoft Office (Word, Outlook, Excel).

Ja? Reageer dan direct!

Wat krijg je van ons?

- Een uitdagende functie voor 36 uur per week, verdeeld over 5 dagen van maximaal 8 uur per dag.
- Een inspirerende werkomgeving in Leeuwarden bij een stichting die midden in de samenleving staat.
- Veel zelfstandigheid met verantwoordelijkheid voor je eigen dossiers, maar met ondersteuning van collega's.
- Samenwerking met betrokken collega's en een team van collega-schuldhulpverleners die voor je klaarstaan.
- Een goed salaris tussen € 2290,- en € 3426,- brutoper maand op basis van 36 uur per week, afhankelijk van je werkervaring.
- Vakantiedagen, pensioenregeling bij het ABP een eindejaarsuitkering.
- Een goede reiskostenvergoeding.

Onze collega vertelt:

"Als Schuldhulpverlener help je klanten om alles financieel weer op de rit te krijgen. Hiermee geef je de klant rust en overzicht in de schuldenproblematiek. Als een schuldregeling slaagt, heb je een goede oplossing voor zowel de klant als de schuldeisers.

Om dit gedaan te krijgen, is het nodig om onderhandelingen te voeren. Je hebt veel contact met instanties, schuldeisers, contactpersonen en bewindvoeders en werkt met verschillende opdrachtgevers (gemeenten) met elk hun eigen voorwaarden. De werkzaamheden zijn zeer afwisselend, omdat geen enkel dossier hetzelfde is. Dat alles samen, maakt het werk zo leuk!"

Solliciteren

Gaat jouw hart sneller kloppen van deze vacature? Wacht dan niet te lang met solliciteren en grijp deze baan voordat een ander ermee vandoor gaat. Stuur je motivatiebrief én CV naar solliciteren@kbnl.nl.

Voor vragen over de functie en/of de procedure kun je contact opnemen met Haydi Ponit op telefoonnummer 06-19931605.