

Keuzedeel mbo

# **Verdieping in het vakgebied incasso, dossieronderzoek en bemiddeling**

gekoppeld aan één of  
meerdere kwalificaties mbo

Code

**K1168**

Penvoerder: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid  
Gevalideerd door: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid  
Op: 12-03-2020

# 1. Algemene informatie

D1: Verdieping in het vakgebied incasso, dossieronderzoek en bemiddeling

## Studielast

240

## Beroepsvereisten

Nee

## Certificaten

Nee

## Gekoppeld aan kwalificatie(s)

Zie bijlage op [www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers](http://www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers)

## Toelichting

Sinds 2017 is vakbekwaamheid van medewerkers een van de criteria van het keurmerk NVI (Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso ondernemingen). De inhoud van dit keuzedeel is afgestemd op de criteria voor vakbekwaamheid van de NVI. Beginnend beroepsbeoefenaren die bij een incassobureau willen werken, kunnen met dit keuzedeel aantonen dat ze zich verdiept hebben in het vakgebied incasso.

### Relevantie van het keuzedeel

In de branche van incassobureau's is voldoende werk te vinden voor beginnend beroepsbeoefenaren. Beginnend beroepsbeoefenaren kunnen zich met dit keuzedeel verdiepen in het werk van een (administratief) medewerker incasso en ze doen kennis op van voor het werk relevante wetgeving. Ze kunnen met het keuzedeel een stuk vakbekwaamheid als medewerker incasso aantonen en dat is een voordeel bij sollicitaties bij incassobureau's. Bovendien biedt dit keuzedeel een goede basis voor verdere specialisatie in de branche, zoals incasso specialist, deurwaarder of specialist credit management.

### Beschrijving van het keuzedeel

Met dit keuzedeel kan de beginnend beroepsbeoefenaar zich verdiepen in de werkzaamheden bij een incassobureau, zoals het onderzoeken van dossiers en bemiddelen bij betalingsgeschillen. In het keuzedeel is aandacht voor het belang van de juiste houding en toon in de communicatie met de opdrachtgever, debiteuren en andere betrokkenen. Verder doet de beginnend beroepsbeoefenaar in dit keuzedeel specialistische kennis op van relevante wetgeving (WIK, AVG), incassoprocessen en betrokken partijen en organisaties.

### Branchevereisten

Nee

### Aard van keuzedeel

Verdiepend

## 2. Uitwerking

### D1-K1: Voert werkzaamheden uit bij een incassobureau

#### Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft specialistische kennis en vaardigheden om werkzaamheden uit te voeren als (administratief) medewerker bij een incassobureau. Het betreft specialistische kennis over relevante wetgeving en vaardigheden die nodig zijn om dossieronderzoek uit te voeren en te bemiddelen bij betalingsgeschillen. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt volgens de in zijn organisatie geldende procedures en gedragscode. De beginnend beroepsbeoefenaar is veelal belast met de uitwerking van een deel van redelijk complexe (standaard)procedures, hij moet echter wel gedegen inzicht hebben in de gehele procedure ten behoeve van correct dossierbeheer en bemiddeling. Complicerende factoren zijn het omgaan met tegenstrijdige belangen van de opdrachtgever en de debiteur en het werken met privacygevoelige informatie. Beide factoren vereisen integer handelen van de beginnend beroepsbeoefenaar.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar voert zelfstandig werkzaamheden uit onder verantwoordelijkheid van zijn leidinggevende. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk. De leidinggevende is eindverantwoordelijk voor zijn werk en de resultaten van zijn werk.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft specialistische kennis van de Wet Incasso Kosten (WIK)
- heeft specialistische kennis van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
- heeft specialistische kennis van de doelstelling en activiteiten van de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen (NVI)
- heeft specialistische kennis van de functie en werkwijze van een Stichting Derdengelden
- heeft specialistische kennis van de verschillende incasso 'kolommen': interne incasso, minnelijke incasso, gerechtelijke incasso
- heeft kennis van de WSNP (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen)
- heeft kennis van de mogelijkheden voor schuldhulpverlening bij gemeenten en andere organisaties
- heeft kennis van de mogelijkheden en procesgang om vorderingen met behulp van een gerechtelijke procedure te incasseren
- kan werken volgens de procedures en gedragscode van zijn organisatie en/of de NVI
- kan onderzoeksvaardigheden toepassen bij dossieronderzoek, onder andere 'internetrecherche'
- kan integer omgaan met privacygevoelige gegevens van debiteuren
- kan zijn houding en wijze van communiceren aanpassen aan de gesprekspartner(s)
- kan integer omgaan met tegenstrijdige belangen
- kan assertieve vaardigheden toepassen bij het bemiddelen bij betalingsgeschillen
- kan rekenvaardigheden toepassen ten behoeve van een voorstel voor een betalingsregeling
- kan juridische en wettelijke teksten vertalen naar begrijpelijke taal (zowel mondeling als schriftelijk)
- kan de kosten van een juridische procedure berekenen (griffierecht, proces- en executiekosten)

### D1-K1-W1: Voert dossieronderzoek uit voor een incassobureau

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt van zijn leidinggevende het dossier van een betalingsgeschil. Hij verdiept zich in het dossier en verzamelt aanvullende informatie door gebruik te maken van digitale, schriftelijke en mondelinge bronnen. Hij werkt bij het dossieronderzoek volgens de procedures en gedragscode van zijn organisatie en/of van de NVI. Hij onderzoekt de mogelijkheden om te komen tot een betalingsregeling. De beginnend beroepsbeoefenaar bespreekt zijn bevindingen met zijn leidinggevende.

#### Resultaat

Een volledig en betrouwbaar dossier om te kunnen bemiddelen in een betalingsgeschil.

#### Gedrag

#### D1-K1-W1: Voert dossieronderzoek uit voor een incassobureau

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt nauwkeurig bij het dossieronderzoek;
- voert de werkzaamheden uit conform voorgeschreven (wettelijke en interne) procedures;
- gebruikt de juiste en betrouwbare bronnen voor het dossieronderzoek;
- gaat integer om met privacygevoelige informatie;
- verbindt en analyseert alle informatie uit het dossier om mogelijkheden voor een betalingsregeling te onderzoeken.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Onderzoeken, Instructies en procedures opvolgen, Ethisch en integer handelen

#### D1-K1-W2: Bemiddelt bij betalingsgeschillen

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar onderhandelt (mondeling en schriftelijk) met beide partijen om te komen tot een voorstel voor een betalingsregeling. Hij formuleert en onderbouwt een overeengekomen voorstel betalingsregeling en communiceert deze naar beide partijen. De beginnend beroepsbeoefenaar legt afspraken over de betaling vast en bewaakt de voortgang van de betaling. Als de debiteur zijn schulden heeft betaald, rondt de beginnend beroepsbeoefenaar de bemiddeling af volgens de procedures van zijn organisatie.

Bij een onwelwillende debiteur zet de beginnend beroepsbeoefenaar in overleg met zijn leidinggevende een gerechtelijke procedure in gang. Bij vermoedens van schuldenproblematiek informeert hij zijn leidinggevende. Hij geeft de debiteur informatie over de mogelijkheden van schuldhelpverlening en verwijst eventueel door.

##### Resultaat

De schulden zijn met een betalingsregeling afgelost of er zijn passende acties uitgevoerd voor een andere route.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- communiceert duidelijk, overtuigend en correct, zowel mondeling als schriftelijk;
- is creatief bij het zoeken van oplossingen voor betalingsgeschillen;
- stelt een correct en passend betalingsvoorstel op;
- heeft oog voor de mens achter de schulden;
- informeert tijdig de leidinggevende bij moeilijkheden.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Overtuigen en beïnvloeden, Formuleren en rapporteren