Kredietbank Nederland

Jaarverslag 2019

2019: Verzetten van Bakens

Het speelveld waarin Kredietbank Nederland opereert, verandert. Het bestrijden van schulden en armoede staat hoog op de agenda van het huidige kabinet. De staatssecretaris heeft in 2018 namens het kabinet de Brede Schuldenaanpak gepresenteerd, een plan met een veertigtal maatregelen gericht op het voorkomen en terugdringen van problematische schulden. Naar schatting hebben bijna 1,4 miljoen Nederlandse huishoudens problematische schulden of een risico daarop. Hiervan zijn slechts 200.000 mensen bekend bij gemeenten en schuldhulporganisaties. De staatssecretaris wil door een brede aanpak een grote slag maken in het terugdringen van schulden bij burgers. Steeds meer gemeenten werken samen met woningcorporaties, zorgverzekeraars en energie- en drinkwaterbedrijven om zo vroeg mogelijk hulp te bieden aan mensen met betaalachterstanden op vaste lasten. Er is een wetswijziging in voorbereiding die gemeenten expliciet toestaat om bijvoorbeeld vroegtijdig informatie over huurachterstanden te ontvangen van woningcorporaties. De discussie over de effecten en de inzet van WSNP, de inzet van Saneringskrediet en het oprichten van een landelijk Garantiefonds is in volle gang.

Het antwoord op de bestrijding van schulden is onder andere de inzet op preventie en het tijdig signaleren als forse schulden dreigen. Als mensen toch schulden hebben, moeten zij beter worden ondersteund, bijvoorbeeld door het makkelijker te maken om aan te kloppen bij schuldhulpverlening. Samen met gemeenten geven wij volop invulling aan initiatieven die moeten leiden tot meer samenwerking rond, en vroegtijdige signalering van, mensen met schulden.

In het afgelopen jaar is een nieuwe visie op de toekomstige organisatie opgesteld. Dit moet leiden tot een klantgerichtere en efficiënter werkende organisatie. Daarbij houdt Kredietbank Nederland onverkort vast aan haar eigen principe dat een hoog professionalisering-, kennis- en kwaliteitsniveau van het grootste belang is. Niet alleen om goede dienstverlening aan inwoners met schulden te kunnen bieden maar ook om zich te onderscheiden binnen de schuldhulpverlening. Schuldendienstverlening is een vak.

De uitrol van de nieuwe visie, het verzetten van de bakens, is nog in volle gang. De eerste resultaten zijn zichtbaar, de organisatie heeft zich het afgelopen jaar goed ontwikkeld. En dat biedt perspectief voor de toekomst.

Directie Kredietbank Nederland
Hans van der Meulen, algemeen directeur
Frank Dijkstra, financieel directeur

DE ROUTE NAAR EEN SCHULDENVRIJ LEVEN

Dit is de route die je bij Kredietbank Nederland volgt/gaat volgen om uit je schulden te komen.

Resultaten

Instroom aantal klanten

Uitstaande saldo kredieten

Aantal huishoudens met inkomensbeheer

Aantal klanten in beschermingsbewind

VERKORTE BALANS

(Geconsolideerde jaarrekening)

Bedragen x 1000 euro

	2019	2018		2019	2018
Immateriele vaste activa	€ 192	€ 207	Eigen vermogen	€ 2.704	€ 2.371
Materiele vaste activa	€ 1.612	€ 1.805	Voorzieningen	€ 284	€ 188
Financiële vaste activa	€ 14.376	€ 15.559	Langlopende schulden	€ 19.284	€ 22.120
Vlottende activa	€ 26.371	€ 27.601	Kortlopende schulden	€ 20.279	€ 20.493
Totaal activa	€ 42.551	€ 45.172	Totaal passiva	€ 42.551	€ 45.172

SCHULDREGELINGEN

In 2019 zijn er 2.180 mensen gestart met een schuldregeling. Dat zijn er meer dan voorgaande jaren. Ook de uitstroom ligt een stuk hoger: 2.625 mensen hebben hun schuldregeling succesvol afgerond. Een mooi resultaat!

1130 personen deden dat met een saneringskrediet, 646 mensen via schuldbemiddeling en 623 klanten werden na een geslaagd verzoek toegelaten tot de WSNP.

Gestarte schuldregelingen

Lopende schuldregeling eindstand per jaar

Slagingspercentage

Uitstroom schuldregelingen

Geslaagd	2017	2018	2019
Schuldbemiddeling	636	438	646
Saneringskrediet	712	829	1130
Verzoek WSNP	604	545	623
Overige oplossing	8	12	130
Niet geslaagd			
Voortijdig beëindigd of geen oplossing	106	94	118
Naar Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD)	0	7	5

Slagingspercentage

Gemiddeld aantal schuldeisers

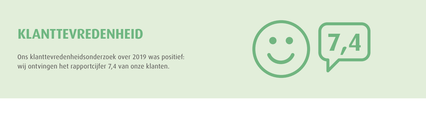
Gemiddeld schuldbedrag

INKOMENSBEHEER

Ons Inkomensbeheer (dat bestaat uit Budgetbeheer, Budgetbeheer Vaste Lasten, Plusbeheer, Budgethulp en Budgetcoaching) werd in 2019 in 6.413 huishoudens ingezet. Kredietbank Nederland hanteert bij Inkomensbeheer de 'trap op, trap af' methode: als een klant meer begeleiding nodig heeft gaat hij een trede omhoog, als hij zelfredzamer wordt een trede omlaag.

- Budgetbeheer
- Budgetbeheer Vaste Lasten
- Plusbeheer
- Budgethulp
- Budgetcoaching
- Budgetbeheer + hulp
- Financieel Beheer
- Beschermd beheer

Lopende zaken inkomensbeheer



KLANTTEVREDENHEID

Ons klanttevredenheidsonderzoek over 2019 was positief: wij ontvingen het rapportcijfer 7,4 van onze klanten.

Inventarisatie klachten 2019

In 2019 is het aantal klachten wederom gedaald. Wij ontvingen 19 (deels) terechte klachten. Een klacht is voor ons altijd een aanleiding om onze werkwijze onder de loep te nemen en waar mogelijk verbeteringen door te voeren.

De overige klachten bleken niet gegrond. De oorzaak van de klacht ligt dan niet aan handelen of het uitblijven van handelen van KBNL.

De oorzaak ligt dan bijvoorbeeld in het feit dat de klant het niet eens is met de door ons gehanteerde werkwijze/termijnen of dat de klant het niet eens is met ons acceptatiebeleid bij een lening aanvraag.

WILT U MEER INFORMATIE?

Kredietbank Nederland heeft vestigingen in:

- Almere
- Hoorn
- Leeuwarden

Kantoor Leeuwarden
Gardenierssweg 10, Leeuwarden

Postadres
Postbus 7695
8903 JR Leeuwarden

Telefoon: 088 62 62 777
E-mail: info@kbnl.nl
www.kredietbanknederland.nl

Kredietbank Nederland is lid van de BPBI.

Kredietbank Nederland is lid van het BKR.

Kredietbank Nederland is lid van de NVVK.