

Jaarverslag 2024



Woord vooraf

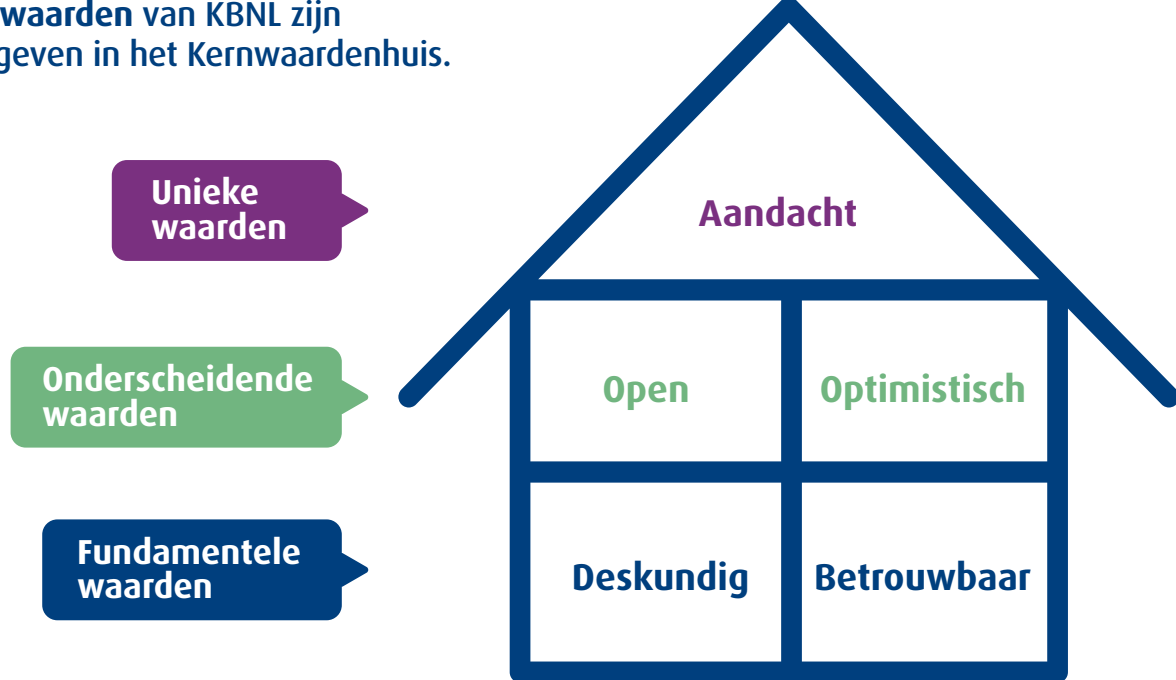
In 2024 heeft de in 2023 in gang gezette dynamiek binnen schuldienstverlening zich voortgezet. Na de verkorting van de aflostermijn van een schuldregeling van 36 maanden naar 18 maanden in 2023, zijn in 2024 brancheafspraken gemaakt over het werken volgens de Basisdienstverlening en het werken met het VTLB (= vrij te laten bedrag; het bedrag dat de inwoner met schulden nodig is om in de kosten van levensonderhoud en vaste lasten te voorzien). De introductie van Basisdienstverlening in 2024, heeft geleid tot meer focus op Financiële Begeleiding. Dat hebben we uitgewerkt en kunnen we gaan aanbieden aan gemeenten. In 2024 heeft de groei van het aantal huishoudens waarvoor wij schuldregelingen hebben getroffen, inkomen hebben beheerd of anderszins ondersteuning hebben geboden zich verder doorgezet.

Terugblikkend op 2024 stellen we vast dat we bij het verwerven van nieuwe of behouden van bestaande opdrachten hebben kunnen realiseren wat we wilden. De groei van het aantal huishoudens dat wij ondersteunen heeft zich verder doorgezet. De cijfers over 2024 laten echter een negatief financieel resultaat zien. Dit is o.a. het gevolg van incidentele kosten, grotendeels gerelateerd aan automatisering en inleen van personeel. Transformatie, vernieuwing en aanpassingsvermogen zijn sleutelwoorden voor onze organisatie.

Ondanks alle uitdagingen hebben we ook in 2024 duizenden mensen kunnen ondersteunen in het vinden van overzicht, rust en perspectief. Dat blijft voor ons de belangrijkste drijfveer.

KERNWAARDEN

De kernwaarden van KBNL zijn weergegeven in het Kernwaardenhuis.



Resultaten

Instroom aantal klanten



Uitstaande saldo kredieten



Aantal huishoudens met inkomensbeheer



Aantal klanten in beschermingsbewind



VERKORTE BALANS

(Geconsolideerde jaarrekening)

	2024	2023
Immateriële vaste activa	▲ € 144	€ 143
Materiële vaste activa	▲ € 1.401	€ 1.384
Financiële vaste activa	▼ € 11.755	€ 13.058
Viottende activa	▲ € 37.477	€ 36.166
Belastinglatentie	▲ € 17	€ 12
Totaal activa	€ 50.794	€ 50.763

	2024	2023
Eigen vermogen	▼ € 2.499	€ 3.209
Voorzieningen	▲ € 89	€ 65
Langlopende schulden	▲ € 14.511	€ 14.467
Kortlopende schulden	▲ € 33.695	€ 33.021
Totaal passiva	€ 50.794	€ 50.763

SCHULDREDELINGEN

In 2024 zijn 2.044 mensen gestart met een schuldregeling. Dat zijn er iets meer dan het voorgaande jaar. De uitstroom ligt ook wat hoger: 1845 mensen hebben hun schuldregeling succesvol afgerond.

573 personen deden dat met een saneringskrediet, 192 mensen via schuldbemiddeling en 113 klanten werden na een geslaagd verzoek toegelaten tot de Wsnp.

Gestarte schuldregelingen

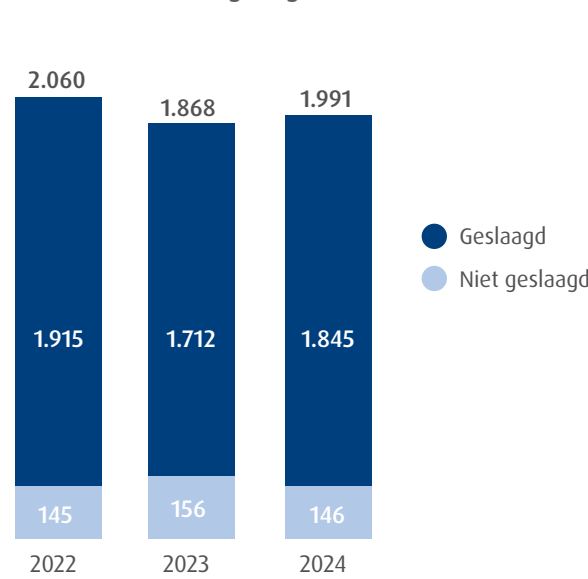


Lopende schuldregeling eindstand per jaar



Slagingspercentage

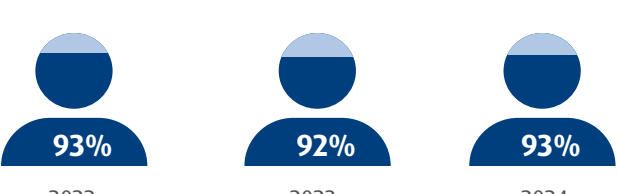
Uitstroom schuldregelingen



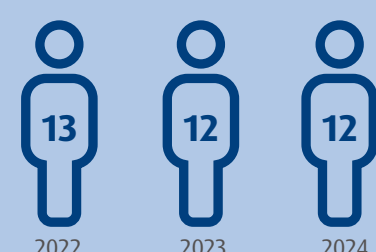
Geslaagd	2022	2023	2024
Schuld bemiddeling	852	638	545
Saneringskrediet	815	782	1.054
Verzoek Wsnp	217	269	206
Overige oplossing	31	23	40

Niet geslaagd	2022	2023	2024
Voortijdig beëindigd of geen oplossing	143	154	143
Naar Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD)	2	2	3

Slagingspercentage



Gemiddeld aantal schuldeisers



Gemiddeld schuldbedrag

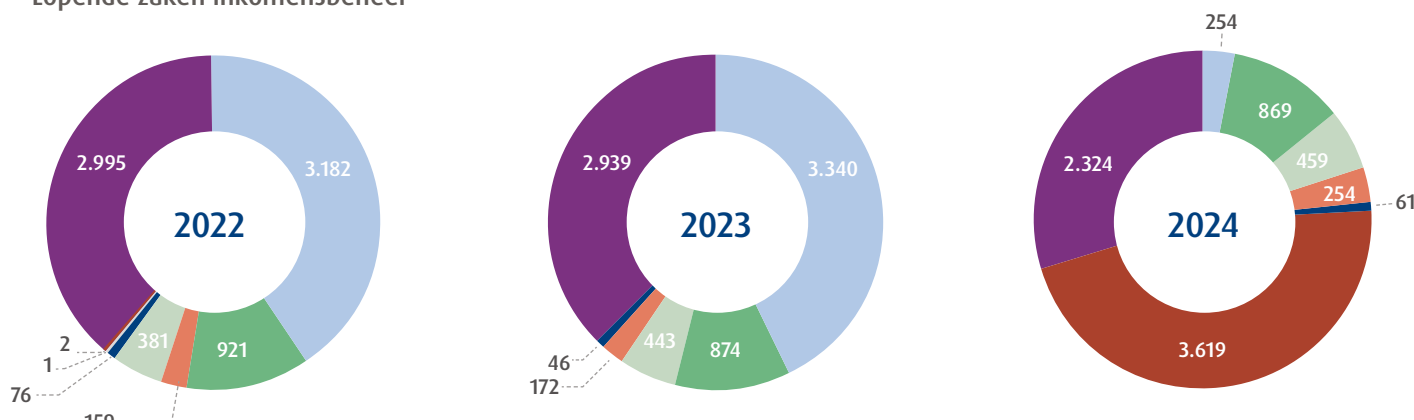


INKOMENSBEHEER

Ons Inkomensbeheer (dat bestaat uit Budgetbeheer, Budgetbeheer Vaste Lasten, Plusbeheer, Budgethulp en Budgetcoaching) werd in 2024 in 7.586 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
- Beschermde beheer

Lopende zaken inkomensbeheer



KLANTTEVREDENHEID

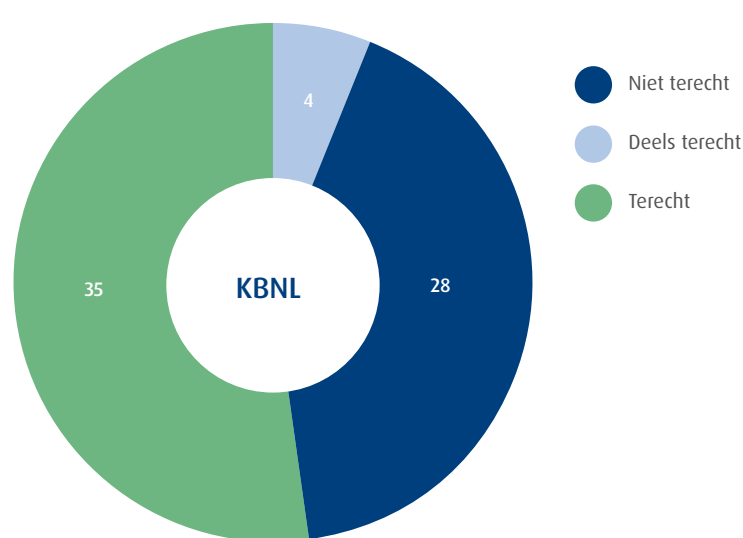
Ons klanttevredenheidsonderzoek over 2024 was positief. We kregen het cijfer 8,0 van onze klanten.



Inventarisatie klachten 2024

In 2024 ontvingen we 35 terecht klachten. Een klacht is voor ons altijd een aanleiding om onze werkwijze onder de loep te nemen en waar mogelijk verbeteringen door te voeren.

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



Kredietbank Nederland is lid van



WILT U MEER INFORMATIE?

Kredietbank Nederland heeft vestigingen in:

- Almere
- Hoorn
- Leeuwarden
- Raamsdonkveer

Kantoor Leeuwarden
Gardeniersweg 10, Leeuwarden

Postadres
Postbus 7695
8903 JR Leeuwarden

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