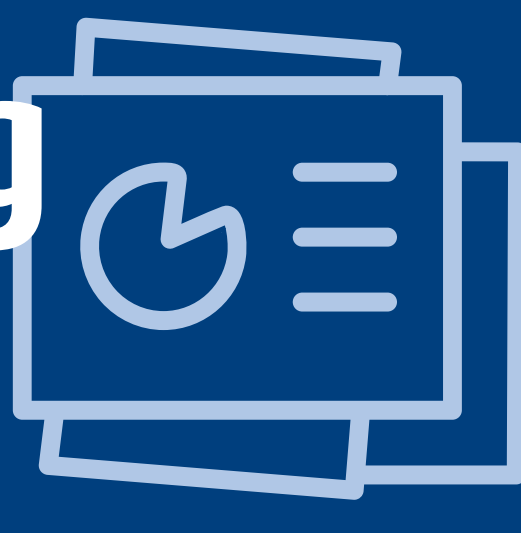


# Jaarverslag 2023



## Woord vooraf

De nasleep van de COVID pandemie, klimaatverandering, kunstmatige intelligentie, internationale conflicten, sociale dynamiek, elementen die in 2023 een belangrijke rol hebben gespeeld en nog steeds spelen. Voor Kredietbank Nederland betekende dit meer aandacht voor digitalisering, geestelijke gezondheid en werkpatronen. Dit bracht zowel nieuwe mogelijkheden als uitdagingen met zich mee op het gebied van privacy, digitale vaardigheden, geestelijke gezondheid, flexibel werken, werk-privébalans en sociale zekerheid. Deze elementen hebben we grotendeels kunnen verwerken in het Koersplan 2023-2025. Met een brede delegatie van functionarissen uit de organisatie is vanaf 2022 gewerkt aan dit Koersplan. Een belangrijke ontwikkeling welke begin 2023 in onze branche heeft plaatsgevonden, hebben we nog in het Koersplan kunnen verwerken. Het betreft de invoering van de verkorting van de aflostermijn van een schuldregeling, van 36 maanden naar 18 maanden. Een maatregel die is voortgevoerd uit een aangenomen motie van de Tweede Kamer, als hamerstuk door de Eerste kamer werd afgedaan en is ingevoerd per 1 juli 2023. Voor klanten waarvoor wij schulden oplossen betekende dit dat zij na de invoeringsdatum 18 maanden aflossen of sparen, waar dat tot de invoeringsdatum 36 maanden was. De maatregel maakt dat klanten minder lang in een schuldregeling blijven en sneller weer perspectief hebben. De maatregel maakt ook dat de spaar- of afloscapaciteit halveert en schuldeisers een lager aanbod krijgen. Een bijkomend effect van de verkorte aflostermijn is dat de aan de schuldregeling gekoppelde financiële begeleiding eveneens halveert. Wij maken ons ernstig zorgen over dit effect omdat dit de kans op recidive juist vergroot. Financiële begeleiding is essentieel en onze oproep om deze begeleiding los te koppelen van een schuldregeling is door met ministerie van SZW omarmd. Het ministerie zal financiële begeleiding een belangrijke plaats geven in de ontwikkeling van de Basisdienstverlening die in 2024 gelanceerd zal worden. Deze basisdienstverlening moet ertoe bijdragen dat de kwaliteit van schulddienstverlening vergroot en verschillen tussen gemeenten minimaliseert.

een andere organisatie. Aan de keuze ligt een aanbestedingstraject ten grondslag. Steeds vaker zien we dat het instrument van aanbesteden wordt ingezet om besparingen te realiseren. Wij onderkennen de soms benarde financiële positie van gemeenten, maar houden vast aan faire tarieven gebaseerd op onze kostprijs. Kredietbank Nederland is een sobere organisatie zonder opsmaak of winsttoegmerk, die schulddienstverlening niet als een markt ziet en daar dan ook geen strategieën op loslaat.

Schulddienstverlening is een vak, schuldhulpverleners zijn goed opgeleide professionals. De dienstverlening kan niet voor niets. Tegenover het vertrek van deze gemeente staat de komst van meerdere gemeenten die ervoor gekozen hebben de schulddienstverlening voor particulieren of voor ondernemers bij Kredietbank Nederland onder te brengen. Daarnaast hebben een aantal gemeenten ervoor gekozen om Kredietbank Nederland in te schakelen voor het financieel ontzorgen van statushouders. Dat maakt dat we in 2023 te maken hebben gehad met een groei van het aantal huishoudens waarvoor wij schuldregelingen hebben getroffen, inkomens beheren of anderszins ondersteuning bieden. Gelijktijdig hebben we in 2023 te maken gekregen met een stijgend ziekteverzuim en verloop onder medewerkers. Ervaren schulddienstverleners zijn in de krappe arbeidsmarkt nauwelijks beschikbaar, waardoor wij aangewezen zijn op het zelf opleiden van medewerkers. Dat trekt onwillekeurig een forse wissel op de zittende medewerkers die naast hun reguliere werkzaamheden ook nieuwe collega's begeleiden. De cijfers over 2023 laten een prachtig resultaat zien. Dit is het gevolg van een belastingteruggave, waarvoor wij reeds in 2018 bezwaar hebben gemaakt. De teruggave geeft een vertekend beeld van het resultaat. Een deel van het resultaat zullen wij toevoegen aan ons eigen vermogen, wat maakt dat de organisatie tegen een stootje kan. Een ander deel nemen wij op in een Bestemmingsreserve, een geoordeelde reserve voor investeringen in mensen en middelen. Waarmee we blijven inzetten op een goede balans tussen kwaliteit, betaalbaarheid en continuïteit voor de organisatie.

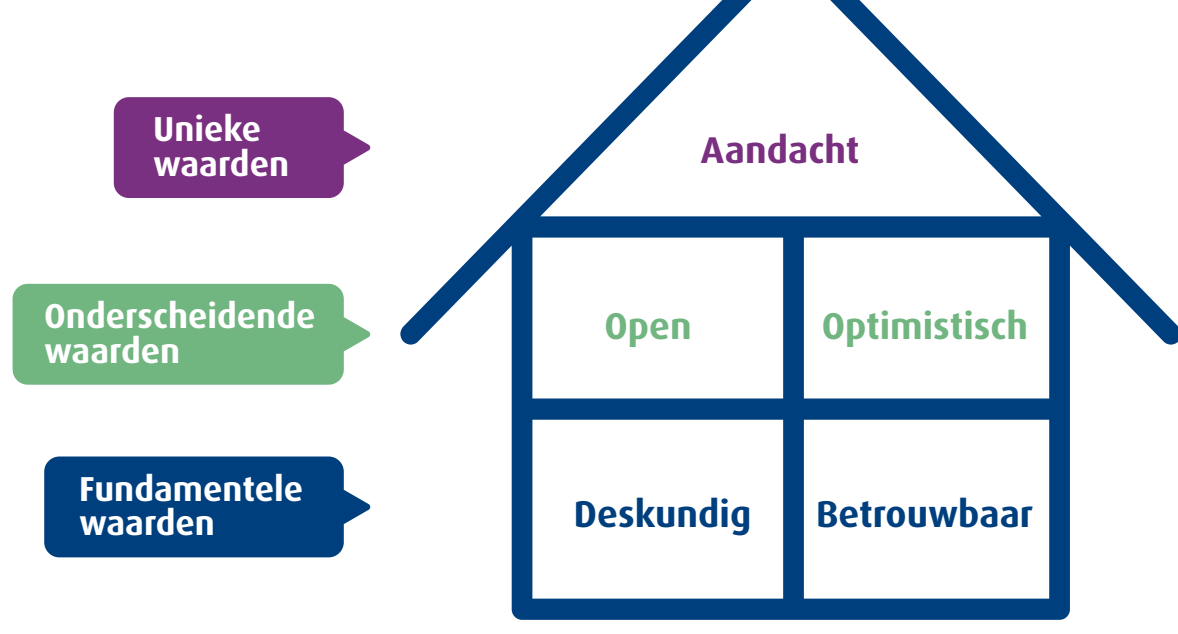
Voor het eerst sinds lange tijd heeft een gemeente waarmee wij een jarenlange relatie hebben onderhouden een keuze gemaakt voor

Hans van der Meulen  
Algemeen directeur

Patricia Stenekes  
Financieel directeur

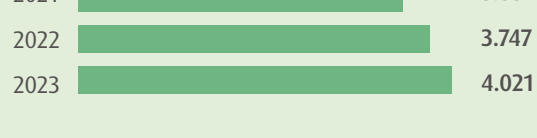
## KERNWAARDEN

De kernwaarden van KBNL zijn weergegeven in het Kernwaardenhuis.



## Resultaten

### Instroom aantal klanten



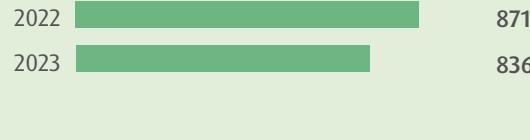
### Uitstaande saldo kredieten



### Aantal huishoudens met inkomensbeheer



### Aantal klanten in beschermingsbewind



## VERKORTE BALANS

(Geconsolideerde jaarrekening)

	2023	2022
Vaste activa	€ 14.597	€ 16.351
Vlottende activa	€ 14.641	€ 12.275
Liquide middelen	€ 21.525	€ 18.462
<b>Totaal activa</b>	<b>€ 50.763</b>	<b>€ 47.088</b>

	2023	2022
Eigen vermogen	€ 3.209	€ 2.728
Voorzieningen	€ 65	€ 65
Langlopende schulden	€ 14.467	€ 14.816
Kortlopende schulden	€ 33.021	€ 29.479
<b>Totaal passiva</b>	<b>€ 50.763</b>	<b>€ 47.088</b>

## SCHULDREGELINGEN

In n 2023 zijn er 1926 mensen gestart met een schuldregeling. Dat zijn er iets minder dan het voorgaande jaar. De uitstroom ligt ook iets lager: 1868 mensen hebben hun schuldregeling succesvol afgerond.

782 personen deden dat met een saneringskrediet, 638 mensen via schuldbemiddeling en 269 klanten werden na een geslaagd verzoek toegelaten tot de WSNP.

### Gestarte schuldregelingen

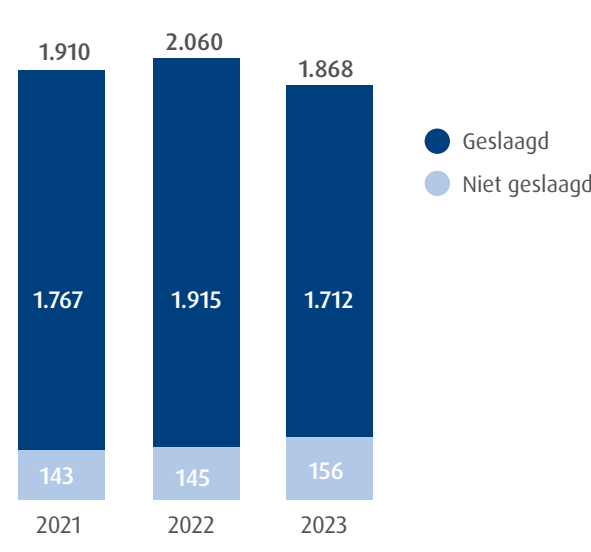


### Lopende schuldregeling eindstand per jaar



## Slagingspercentage

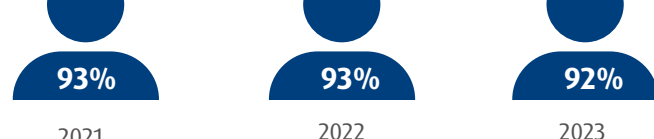
### Uitstroom schuldregelingen



Geslaagd	2021	2022	2023
Schuldbemiddeling	669	852	638
Saneringskrediet	849	815	782
Verzoek WSNP	228	217	269
Overige oplossing	21	31	23

Niet geslaagd	2021	2022	2023
Voortijdig beëindigd of geen oplossing	142	143	154
Naar Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD)	1	2	2

### Slagingspercentage



### Gemiddeld aantal schuldeisers

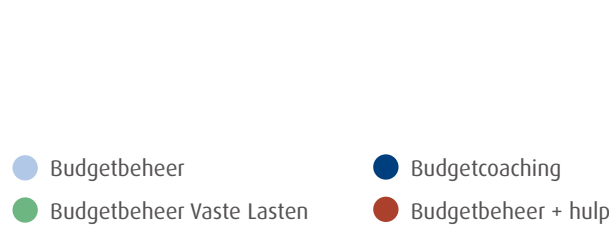


### Gemiddeld schuldbedrag

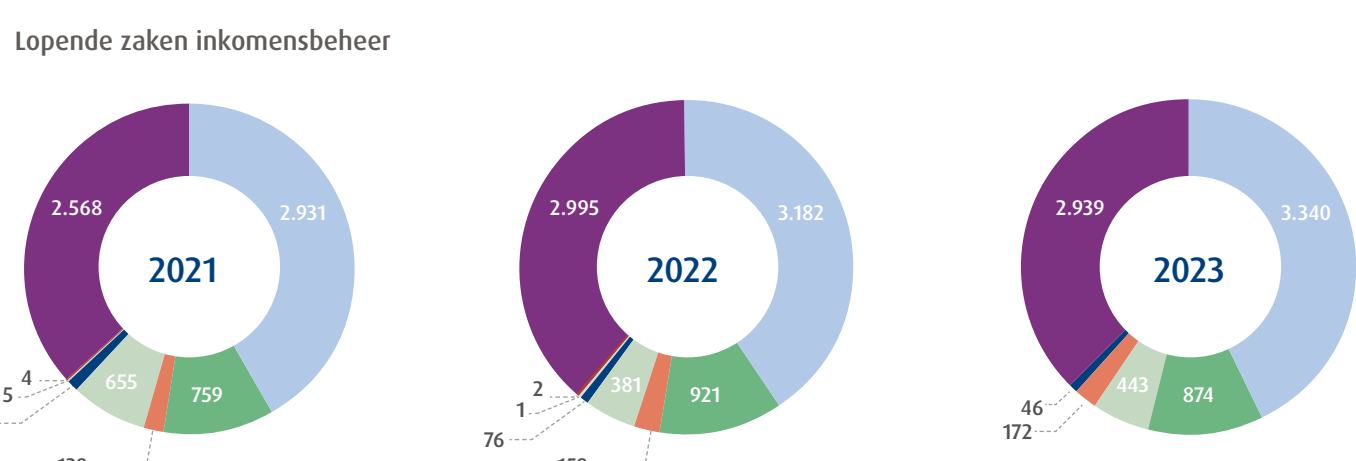


## INKOMENSBEHEER

Ons Inkomensbeheer (dat bestaat uit Budgetbeheer, Budgetbeheer Vaste Lasten, Plusbeheer, Budgethulp en Budgetcoaching) werd in 2021 in 4875 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.



### Lopende zaken inkomensbeheer



## KLANTTEVREDENHEID

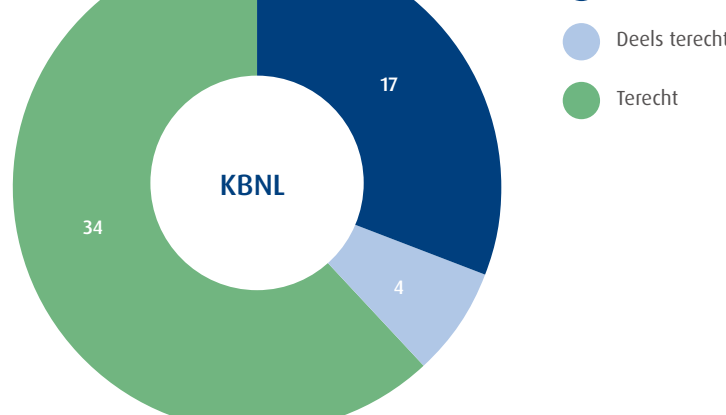
Ons klanttevredenheidsonderzoek over 2023 was positief. We kregen het cijfer 7,9 van onze klanten.



## Inventarisatie klachten 2023

In 2023 ontvingen we 38 (deels) 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.

De overige klachten (17) 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
- Raamsdonksveer

Kantoor Leeuwarden  
Gardeniersweg 10, Leeuwarden

Postadres  
Postbus 7695  
8903 JR Leeuwarden

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