



Kredietbank
NEDERLAND

ALLES
BEGINT MET
VERWONDERING

JAARVERSLAG 2017



HOOFDSTUK 1 VERWONDERING

ALLES BEGINT MET VERWONDERING

Bij Kredietbank Nederland werken wij iedere dag met veel aandacht en zorg aan het oplossen van financiële problemen. Wij proberen de beste oplossing te vinden voor onze klanten, onze opdrachtgevers en de schuldeisers. Dit doen wij door leningen te verstrekken, budgetten te beheren en schuldregelingen te treffen en via beschermings- en Wsnp-bewind.

We beschikken over kennis, kunde en ervaring. Desalniettemin is het belangrijk om scherp te blijven op de manier waarop wij onze dienstverlening aanbieden. Goede dienstverlening staat of valt niet alleen met de uitvoering, de vormgeving en het aanbod. Uiteindelijk draait het om de vraag: heeft de klant er iets aan? Om onszelf uit te dagen hebben wij daarom 2017 in het teken gezet van onze klant met het thema 'Jaar van de Klant'. Veel van onze activiteiten waren er dit jaar op gericht om te achterhalen waar klanten behoefte aan hebben en hoe wij in die behoeften kunnen voorzien. Één van de activiteiten was het organiseren van een klantenpanel waarbij luisteren, en daardoor

verwonderen, voorop stond. Alles begint immers met verwondering: alleen dan kun je ontdekken hoe de dienstverlening wordt ervaren.

Daarnaast hebben wij ook dit jaar weer volop gewerkt aan nieuwe producten en diensten waarbij we hebben gekeken naar andere werkgebieden. Inspiratie om te vernieuwen, te verbeteren en verder te komen is overal, als je je maar wilt verwonderen.

Directie Kredietbank Nederland

Drs. Carry de Niet MBA, algemeen directeur

Drs. Frank Dijkstra, financieel directeur

HOOFDSTUK 2 **VERBETERING**

HET JAAR VAN DE KLANT

Dat het hebben van financiële problemen zorgt voor stress en schaamte, is inmiddels breed bekend. De afgelopen jaren zijn er verschillende onderzoeken - waaronder ons eigen onderzoek Afgelost = Opgelost uit 2016 (samen met Syncasso en de Rijksuniversiteit Groningen) - naar deze zaken gedaan. Het weten is voor ons echter niet genoeg: nu gaat het om het handelen. We zijn daarom in 2017 op zoek gegaan naar wat klanten beweegt en hebben hierbij ook onszelf onder de loep genomen: voldoen wij aan de wensen van de klanten en hoe kunnen we onze dienstverlening zo verbeteren dat we onze klanten nog beter kunnen bedienen?

Klanttevredenheid gestegen

Ten aanzien van de klanttevredenheid kunnen wij tevreden zijn, blijkt uit de resultaten van ons doorlopende klanttevredenheidsonderzoek. Voor het derde jaar op rij is het rapportcijfer over de uitgevoerde dienstverlening gestegen. Klanten gaven ons gemiddeld een 7,5 (2016: 7,3). De Net Promotor Score (NPS), de mate waarin klanten ons zouden aanbevelen aan hun omgeving, is gestegen naar 29 (2016: 22). Klanten waarderen het intakegesprek gemiddeld met een 7,9 (2016: 7,6). Een mooi cijfer, omdat dit het eerste contact betreft en mensen hier vaak erg tegenop zien. In het onderzoek is er ook ruimte voor opmerkingen en het doen van verbeter suggesties. Veel klanten maken hier gebruik van. In dit jaarverslag treft u een aantal uitspraken van klanten aan.

Het klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd onder klanten van Kredietbank Nederland waarvan het schuldsaneringstraject in 2017 is beëindigd. Voor het onderzoek zijn 1967 klanten uitgenodigd. Hiervan hebben er 283 de vragenlijst ingevuld. Hiermee komt het responspercentage uit op 21 procent.

Mijn Bankgemak

Klanten hebben inzicht en overzicht in hun financiële situatie via de webportal Mijn Bankgemak. Via Mijn Bankgemak regelt de klant zelf zijn zaken met ons. Ruim 80 procent van onze klanten gebruikt Mijn Bankgemak. Wij werken steeds aan uitbreiding van de mogelijkheden binnen deze portal. Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat klanten erg tevreden zijn over Mijn Bankgemak: zij waarderen het met een 8,2 (2016: 8).

Aantal klachten gedaald

De problematiek waarmee klanten zich melden is vaak ingewikkeld. Dat maakt ons werk specialistisch en kan er voor zorgen dat verwachtingen over en weer uit elkaar lopen. De klant kan gebruik maken van onze klachtenregeling. We zijn er trots op dat het aantal klachten in 2017 aanzienlijk is afgenomen. In 2017 ontvingen wij in totaal 46 klachten (2016: 71). Daarvan zijn 11 klachten beoordeeld als gegrond (2016: 23). Van 29 klachten is na onderzoek gebleken dat deze ongegrond waren (2016: 33) en 6 klachten waren deels gegrond en deels ongegrond (2016: 15). Een klacht is voor ons altijd een aanleiding om onze werkwijze onder de loep te nemen en waar mogelijk verbeteringen door te voeren.

'IK BEN BLIJ DAT IK GEHOLPEN
WORD EN DAT MIJN STRESS
EN KOPZORGEN, WAAR IK 24/7
MEE BEZIG WAS, WEG ZIJN.'

(Een klant van Kredietbank Nederland
in het Klanttevredenheidsonderzoek)

'DE BEGELEIDING IN EEN
MOEILIJKE TIJD WAS FIJN.
IK KON HERSTELLEN, BIJKOMEN
EN ALLES TERUGBETALEN. MIJN
BANKGEMAK IS EEN PLUSPUNT.'

(Een klant van Kredietbank Nederland
in het Klanttevredenheidsonderzoek)

Klantenpanel

Om onszelf een spiegel voor te houden hebben wij in 2017 voor het eerst een klantenpanel georganiseerd. Onder leiding van het gespecialiseerde bureau Luisterpunt gingen acht klanten uit de provincie Friesland met elkaar in gesprek over de dienstverlening van Kredietbank Nederland. Er waren mooie complimenten maar ook kritiekpunten en verbeteruggesties. Het klantenpanel werd live gevolgd door een aantal medewerkers die de ervaringen hebben besproken in hun werkoverleggen. Daarnaast zijn we aan de slag gegaan met een aantal van de verbeteruggesties om te bezien of de dienstverlening daardoor verbetert. Al met al zeer een leerzame ervaring die zeker voor herhaling vatbaar is.

Lezen ≠ Begrijpen

In aansluiting op ons onderzoek Afgelost=Opgelost zijn wij in 2017 gestart met een nieuw onderzoek. Samen met Syncasso, de Rijksuniversiteit Groningen en de Stichting Lezen & Schrijven voerden wij de eerste fase uit van een onderzoek naar laaggeletterdheid onder mensen met financiële problemen en schulden. De directe aanleiding was de observatie van medewerkers van Kredietbank Nederland en Syncasso dat klanten moeite hebben met lezen. Bij Kredietbank Nederland hebben wij bij 500 klanten de Taalmeter van de Stichting Lezen & Schrijven afgenomen. Uit de eerste onderzoekresultaten is gebleken dat ongeveer 50% van de klanten de

indicatie laaggeletterdheid heeft. Dit percentage kan iets vertekenen omdat mensen door de stress van de financiële problemen tijdelijk minder vaardigheden hebben. Desalniettemin is het percentage hoger dan we hadden verwacht aangezien het landelijke percentage laaggeletterden op 18% ligt. In de tweede fase van het onderzoek (in 2018) vinden er focusgroepen plaats om na te gaan op welke manier wij de communicatie met deze groep kunnen verbeteren. Klanten die dit op prijs stelden hebben wij doorverwezen naar het Taalhuis. Een aantal van hen is daar daadwerkelijk begonnen met een traject.

Het onderzoek Lezen ≠ Begrijpen wordt uitgevoerd met een subsidie van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Meer informatie vindt u op www.lezenisnietbegrijpen.nl. Hier vindt u ook het rapport over de eerste fase van het onderzoek.

Wie is Kredietbank Nederland?

In 2017 hebben wij met ons communicatiebureau GH+O onderzocht wie we zijn in onze dienstverlening en hoe wij dat willen vertalen in onze uitingen naar klanten, opdrachtgevers, netwerkpartners, schuldeisers en andere stakeholders. Dit heeft geresulteerd in een merkmanifest dat de basis vormt voor onze nieuwe communicatiestrategie waarmee we met een open karakter de wereld tegemoet willen treden. De eerste nieuwe uitingen zullen zichtbaar worden in 2018.



HOOFDSTUK 3 **VERNIEUWING**

INZICHTEN EN MOGELIJKHEDEN VOOR ONZE OPDRACHTGEVERS EN PARTNERS

Kredietbank Nederland is de expert op het gebied van financieel gezond worden, blijven en zijn. Wij zijn de grootste landelijk werkende kredietbank. In 2017 voerden wij de schulddienstverlening (gedeeltelijk) uit in 60 gemeenten. In 70 gemeenten doen wij het inkomensbeheer. Met 150 gemeenten werkten wij samen aan sociale kredietverlening. Nog altijd strekt ons werkgebied zich uit van de Waddeneilanden tot aan de Belgische grens.



Dienstverlening in 2017

Kredietbank Nederland denkt graag mee met haar opdrachtgevers. In 2017 adviseerden wij verschillende gemeenten over inpassing van nieuwe dienstverlening, inzichten en trends in hun beleidsplan. Dit doen wij ook voor gemeenten die geen schulddienstverlening van ons afnemen maar dit zelf uitvoeren. Wij delen graag expertise en geven inzicht in wat wel en niet werkt. Zo hebben wij in 2017 de inzet van het saneringskrediet als oplossing van de schulden uitgebreid en verfijnd. Het saneringskrediet biedt in onze ervaring een duurzamere oplossing voor alle betrokkenen en voorkomt maatschappelijke kosten.

Om gemeenten te helpen in het terugdringen van de kosten van beschermingsbewind die via de bijzondere bijstand worden vergoed, ontwikkelden wij in 2017 een alternatief product onder de naam Beschermd Beheer. Daarnaast maken veel van onze opdrachtgevers nu gebruik van het product waarin wij de klant begeleiden naar de Wsnp, wanneer het minnelijk regelen van de schulden niet is gelukt. Inzet van dit product leidt tot een hoger toelatingspercentage in de Wsnp, waardoor er uiteindelijk een oplossing van de schulden van de klant komt.

Overname kredietportefeuille Sociale Bank Centraal Gelderland (SBCG) Arnhem

In december 2017 ondertekenden wij de overeenkomst waarin SBCG haar kredietportefeuille

van ca. 13 miljoen euro overdroeg aan Kredietbank Nederland. De gemeente Arnhem wilde deze portefeuille overdoen omdat de activiteit niet langer paste in haar rol van regiegemeente. Met de overname is de kredietportefeuille van Kredietbank Nederland gegroeid naar een uitstaand saldo van ruim 36 miljoen euro.

Zakelijk Bankgemak

Zakelijk Bankgemak is de zakelijke tegenhanger van Mijn Bankgemak en de webportal voor onze opdrachtgevers. Zakelijk Bankgemak biedt managementinformatie over geleverde dienstverlening en facturatie. In 2017 is de functionaliteit verder verfijnd. Er zijn verschillende profielen met hun eigen inzageniveau zodat medewerkers bij opdrachtgevers alleen toegang hebben tot voor hen relevante gegevens.

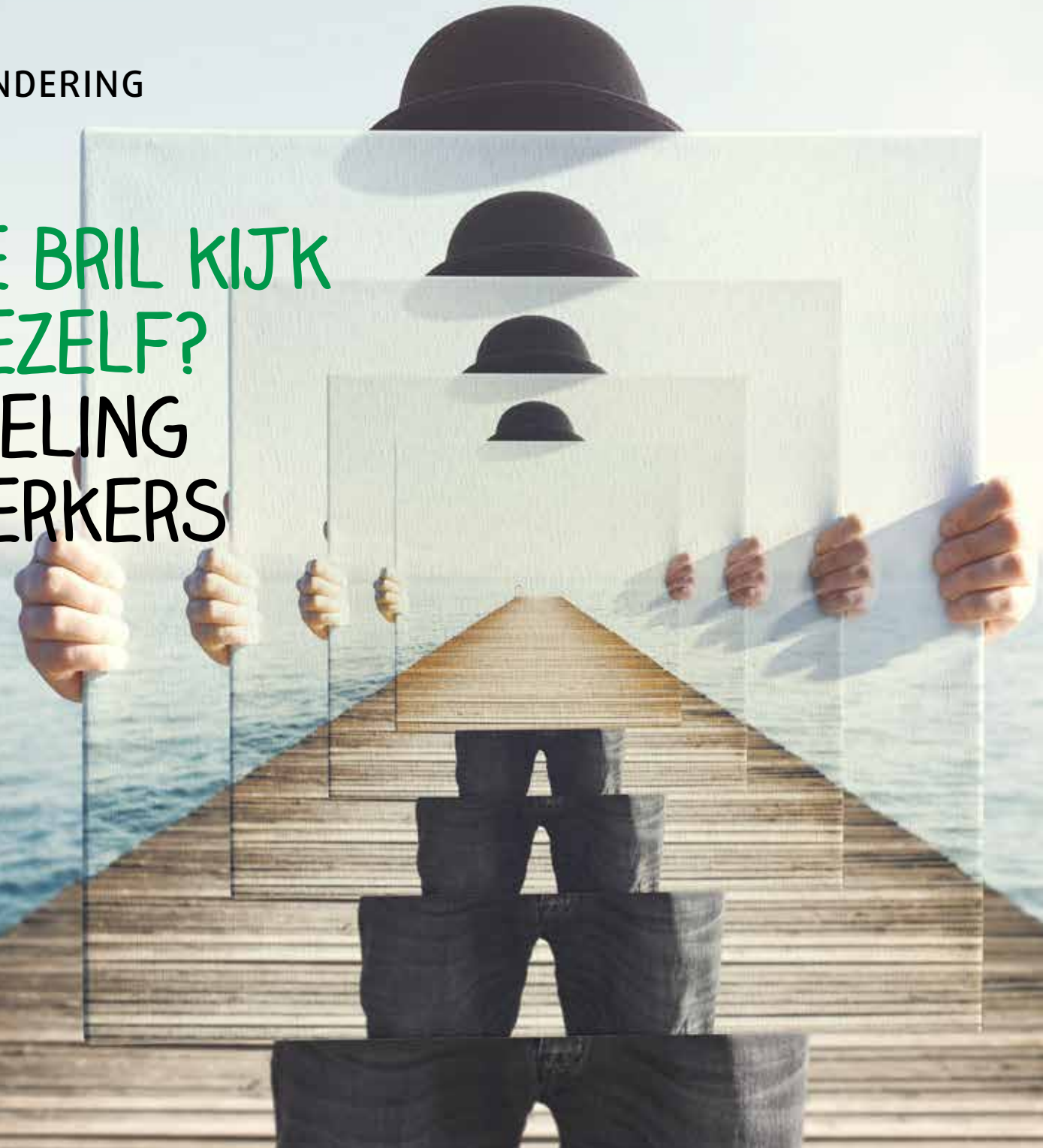
Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Het zal u niet zijn ontgaan dat de AVG vanaf mei 2018 van kracht is. Kredietbank Nederland is in het tweede halfjaar 2017 begonnen met het toepassen van deze wetgeving in de dienstverlening. Een flinke klus, die een andere manier van denken over privacy vraagt. Om optimaal te voldoen aan de nieuwe wetgeving is inmiddels een Functionaris Gegevensbescherming benoemd.

'HET GEHELE PROCES HEB IK ALS PROFESSIONEEL EN DESKUNDIG ERVAREN. OOK DE CONTACTEN MET DE MEDEWERKERS WAREN PRETTIG EN BEGRIPVOL.'

(Een klant van Kredietbank Nederland in het Klanttevredenheidsonderzoek)

DOOR WELKE BRIL KIJK
JIJ NAAR JEZELF?
DE ONTWIKKELING
VAN MEDEWERKERS



Wij zijn ervan overtuigd dat je geen goede dienstverlening kunt bieden als je zelf niet lekker in je vel zit. De werkzaamheden die wij uitvoeren vragen veel ons maar geven ook heel veel aan de mensen voor wie we het doen. Dat geldt voor klanten, maar ook voor onze samenwerking met opdrachtgevers, netwerkpartners, collega's en andere stakeholders.

'Hoe kunnen we gezonder leven?' Met die vraag zijn we in 2016 aan de slag gegaan en de gezonde leefstijl hebben we in 2017 voortgezet. In juni organiseerden wij een personeelsdag in het kader

van Duurzame Inzetbaarheid. Op deze dag was er volop aandacht voor gezondheid, sport en leefstijl. In maart en december troffen wij elkaar op twee personeelsbijeenkomsten waar het vooral om inspiratie en verwondering ging: wat gebeurt er om ons heen, hoe kijken we naar dingen en wat bepaalt ons handelen?

Omvang en samenstelling van het personeel

Eind 2017 telde de Kredietbank 162 medewerkers die samen voor 141,6 fte werk leverden. Van de 162 medewerkers hadden 20 een tijdelijk contract en 142 een vast dienstverband.

In 2017 is het personeelsbestand ten opzichte van 2016 met 2,5% toegenomen

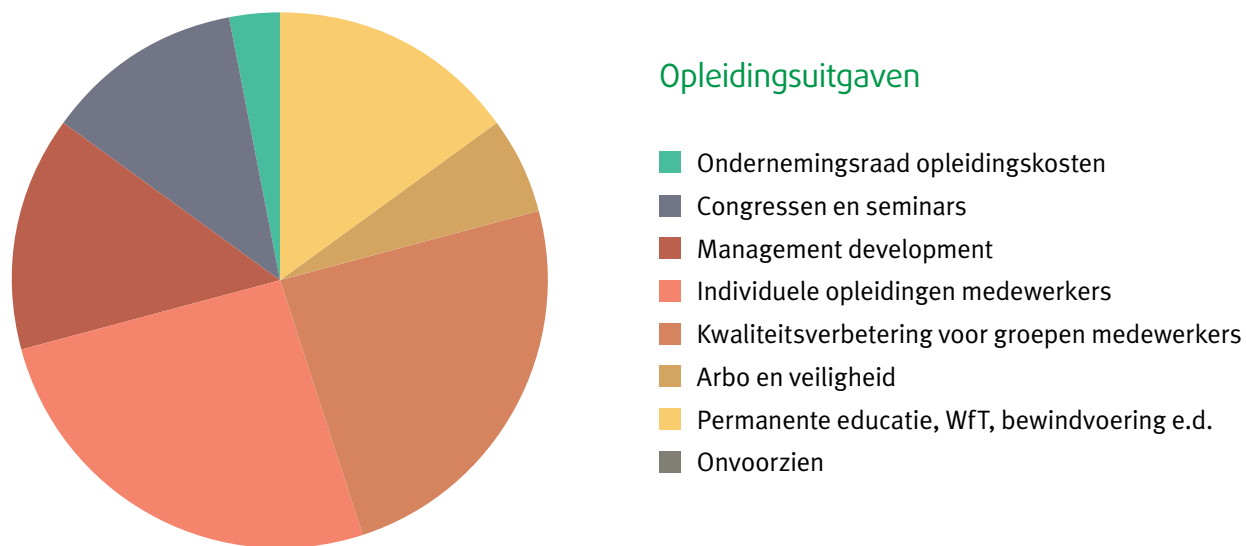
	AANTAL	AANTAL FTE	GEMIDDELDE LEEFTIJD	GEMIDDELD AANTAL DIENSTJAREN
Mannen	43	42,6	43,4	10
Vrouwen	119	99	44,4	10,7
Totaal	162	141,6	44	10,5

'IK BEN GEHOLPEN MET MIJN PROBLEMEN. ALS ER IETS WAS KON IK ALTIJD MAILEN OF BELLEN. ER WERD DAN EN OPLOSSING GEZOCHT. KAN NU MET EEN SCHONE LEI BEGINNEN.'

(Een klant van Kredietbank Nederland in het Klanttevredenheidsonderzoek)

'HANDIG AAN MIJN BANKGEMAK
IS DAT IK ZIE WAT ER MET
MIJN GELD GEBEURT.'

(Een klant van Kredietbank Nederland
in het Klanttevredenheidsonderzoek)



Arbeidsvoorwaarden

Samen met de Ondernemingsraad hebben we gekeken naar de arbeidsvoorwaarden van Kredietbank Nederland en is een project afgerond met als resultaat dat we in de beloning naar de medewerkers vanaf 1 januari 2018 de gemiddelde loonontwikkeling in Nederland volgen. In de secundaire en tertiaire arbeidsvoorwaarden is aandacht voor duurzame inzetbaarheid en diversiteit. De loonschalen zijn in 2017 niet gestegen.

HOOFDSTUK 5 **VERDER** KOMEN

DE RESULTATEN



Met verwondering, vernieuwing en verbetering zijn we verder gekomen in 2017.





Verkorte balans KBNL (geconsolideerde jaarrekening)

bedragen x 1000 euro

	2017	2016
Immateriële vaste activa	149	113
Materiële vaste activa	2.021	1.889
Financiële vaste activa	12.098	15.301
Vlottende activa	23.816	18.011
Totaal activa	38.084	35.314

	2017	2016
Eigen vermogen	2.392	2.450
Voorzieningen	132	123
Langlopende schulden	13.879	14.393
Kortlopende schulden	21.681	18.348
Totaal passiva	38.084	35.314







Uitstaand saldo kredieten

2012		17.208.864
2013		18.517.517
2014		20.456.135
2015		21.697.450
2016		24.536.000
2017		23.195.000

Schulddienstverlening

In 2017 ontvingen wij 2891 aanvragen voor schuldhulpverlening. Dat waren 67 meer aanvragen dan in 2016. Met 2316 klanten werd een schuldregelingsovereenkomst gesloten.

Instroom aantal klanten

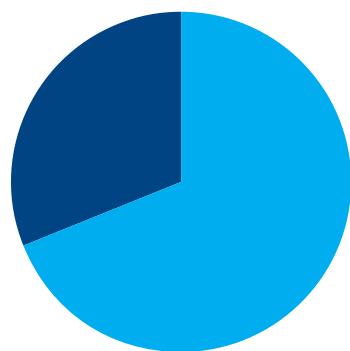
2012		3.906
2013		4.109
2014		3.268
2015		3.123
2016		2.824
2017		2.891

Status schuldregelingen totaal alle gemeenten per 31-12-2017

Jaar van instroom	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Instroom (in aantal klanten)	3.906	4.109	3.268	3.123	2.824	2.891
Nog in traject						
Intakefase	0	0	0	0	0	401
Schuldregeling	0	0	0	3	251	648
Budgetcoaching/Budgethulp	0	0	7	270	340	514
Schuldregeling en Budgetcoaching/Budgethulp	0	0	0	5	165	332
Uitstroom						
Succesvol						
Saneringskrediet	883	988	791	693	542	284
Schuldbemiddeling	515	532	519	527	460	224
Overig	1.290	1.319	994	851	592	230
Niet succesvol	1.218	1.270	957	774	474	258

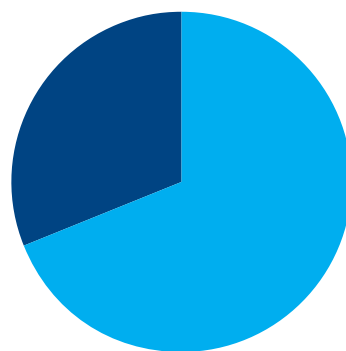
Uitstroom in percentage

■ succesvol ■ niet succesvol ■ nog in traject



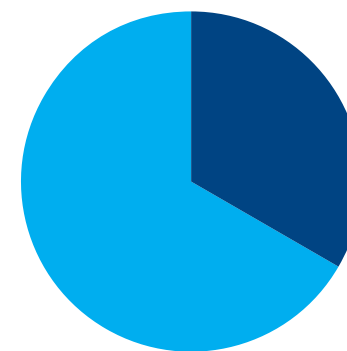
2012

■ 69% ■ 31% ■ 0%



2013

■ 69% ■ 31% ■ 0%



2014

■ 71% ■ 29% ■ 0%

Inkomensbeheer

Het aantal huishoudens dat in 2017 gebruik maakte van inkomensbeheer staat op 7057 (2016: 6994).

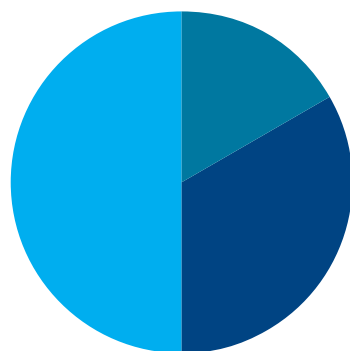
Met inkomensbeheer wordt de inzet van ingrijpende en kostbare schulddienstverleningstrajecten of beschermingsbewind voorkomen. Kredietbank Nederland biedt verschillende vormen van inkomensbeheer en hanteert de 'trap op trap af' methode. Als blijkt dat een klant meer begeleiding nodig heeft (trap op), of zelfredzamer is geworden (trap af), kan de dienstverlening eenvoudig worden aangepast.

Aantal huishoudens met inkomensbeheer



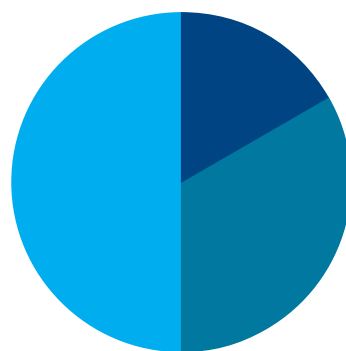
Budgetcoaching

Budgetcoaching is maatwerk. Afhankelijk van de doelen die met de klant worden vastgesteld in het coachingsplan, wordt de vorm van begeleiding bepaald. Die varieert van zeer intensief tot minder intensief. In 2017 coachten wij 442 klanten.



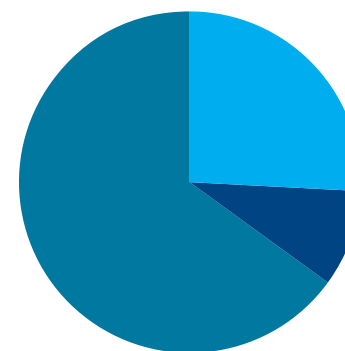
2015

66% 25% 9%



2016

56% 17% 27%



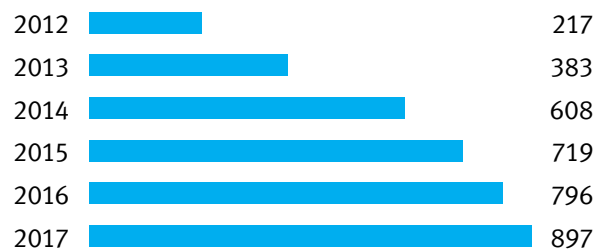
2017

26% 9% 65%

Beschermingsbewind

Ten opzichte van 2016 is het aantal klanten in beschermingsbewind gestegen. In 2016 zaten 796 klanten in beschermingsbewind, in 2017 waren dat er 897.

Aantal klanten in beschermingsbewind



Wsnp-bewind

Kredietbank Nederland heeft drie Wsnp-bewindvoerders in huis. Deze bewindvoerders hadden in 2017 326 bewinden onder hun hoede.

ORGANISATIE

Directie

Drs. C.W. (Carry) de Niet MBA, algemeen directeur

Drs. F.W. (Frank) Dijkstra, financieel directeur

Management

J. (Jelmer) Bos, hoofd Producten (schuldregelingen)

M.J.B. (Maria) Hutten, hoofd Personeel & Organisatie

M. (Myrthe) van Oijen, marketing & communicatieadviseur

H.S. (Haydi) Ponit, hoofd Financiële Administratie, Kredietverlening & Debiteurenbewaking

O.C. (Onna) Postma, hoofd Beschermingsbewind, Wsnp en Beleid & Kwaliteit

J.T.M. (Anneke) Suvee, hoofd Adviesteam Zuid & Midden

N. (Nynke) de Vries, hoofd Service

E. (Esther) Walburg, projectmanager

P. (Peter) de Winter, hoofd Adviesteam Noord & West

H. (Hans) Zandleven, hoofd ICT & Facilitair

Raad van Toezicht

T. (Tom) van Mourik, voorzitter

A.H.J. (Guus) Alfrink, vicevoorzitter

C.J.P. (Tiny) Derks (tot december 2017)

Drs. P.A. (Paul) van den Brom

Mr. I (Ineke) Grijpma

WILT U MEER INFORMATIE?

Kredietbank Nederland heeft vestigingen in:

- Almere
- Heerenveen
- Hoorn
- Leeuwarden
- Waalwijk

Kantoor Leeuwarden

Gardeniersweg 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.





www.kredietbanknederland.nl