



Kredietbank
NEDERLAND

De **Blik** Vooruit

ORDE OP ZAKEN



Directie Kredietbank Nederland
Frank Dijkstra , Carry de Niet

Jaarverslag 2015

De Blik Vooruit

Eind 2014 heeft Kredietbank Nederland een reorganisatie doorgevoerd om de kosten in lijn te brengen met de omzet en de omvang van de organisatie. Dit heeft in 2015 gezorgd voor een gezonde financiële situatie. Hierdoor is onze blik weer volop vooruit gericht en investeren we in nieuwe ontwikkelingen om onze klanten en opdrachtgevers sneller en beter van dienst te zijn.

In 2015 hebben wij verschillende wijzigingen aangebracht in onze webportals Mijn Bankgemak (voor klanten) en Zakelijk Bankgemak (voor opdrachtgevers) die de functionaliteit nog verder verbeteren. Hierdoor kunnen onze klanten in Mijn Bankgemak steeds meer handelingen zelf uitvoeren: een logische stap op de weg van samen met ons weer grip krijgen op de eigen financiën. In Zakelijk Bankgemak kunnen door opdrachtgevers steeds meer gegevens worden geraadpleegd om de voortgang van onze dienstverlening te volgen. Het verbeteren van de functionaliteit van de webportals gebeurt op basis van de ervaringen en suggesties van zowel klanten, opdrachtgevers als onze medewerkers en is een voortdurend proces.

Naast deze verbeteringen hebben wij in 2015 stappen gezet in het effectiever en efficiënter maken van onze dienstverlening. Dit doen we door het projectmatig verwijderen van zoveel mogelijk processtappen maar ook door de digitalisering van processen. Eind 2015 hebben wij daarom als eerste schuldhulpverlenende organisatie gekozen voor een samenwerking met SchuldendeBaas[®], een tool voor online schuldhulpverlening. Wij verwachten met deze tool mensen met financiële problemen in een veel eerder stadium te kunnen bereiken en beter aan te sluiten bij de wensen van onze klanten.

In 2015 hebben wij succesvol ingeschreven op de aanbestedings schuldhulpverlening van de gemeente Leeuwarden. Wij zijn er trots op dat wij onze werkzaamheden voor deze gemeente de komende jaren mogen voortzetten.

Directie Kredietbank Nederland

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

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

Ontwikkelingen

Personeelsontwikkelingen

In 2015 is het personeelsbestand, grotendeels door natuurlijk verloop, opnieuw gekrompen. Door efficiënter te werken en minder ziekteverzuim was het niet noodzakelijk om alle vrijgekomen plaatsen op te vullen.

Aandacht voor ongewenst gedrag

Helaas moeten we vaststellen dat onze medewerkers regelmatig te maken hebben met ongewenst gedrag door klanten. Naast het bestaande protocol is er in 2015 extra aandacht besteed aan de-escalerende communicatie trainingen voor medewerkers en nazorg. Aansluitend hebben we ook intern gekeken of medewerkers respectvol met elkaar omgaan. Voor eventueel ongewenst gedrag van medewerkers is een nieuw protocol opgesteld en hebben we de externe vertrouwenspersonen onder de aandacht gebracht. In 2015 hebben de vertrouwenspersonen geen meldingen ontvangen.

Samenstelling van het personeel

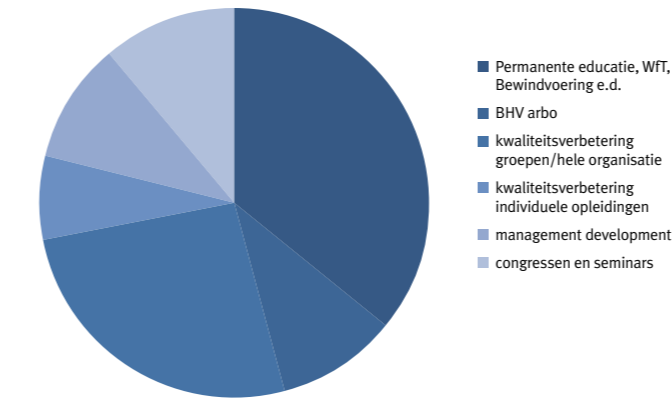
Eind 2015 telde de kredietbank 161 medewerkers en 1 ingehuurde kracht, die samen voor 143,1 fte werk leverden. Daarvan had 130,7 fte een vast dienstverband en werkte 13,4 fte op basis van een tijdelijk contract of was ingehuurd.

Personeelsformatie excl. inhuur (per 31 december 2015 in aantal fte)

	Aantal	fte	Gemiddelde leeftijd in jaren	Gemiddeld aantal dienstjaren	Gemiddeld maandloon
Vrouwen	116	98,2	42,3	9,3	2507,95
Mannen	45	43,9	42,8	9,3	3014,13
Totaal	161	142,1	42,5	9,3	2649,43

Opleiding

In 2015 is een groot deel van het budget besteed aan Permanente Educatie van (beschermings)bevindvoerders en behalen van Wft door klantmanagers, budgetcoaches en kredietbeoordelaars. Daarnaast is er aandacht besteed aan Vtlb berekeningen en heeft een deel van de medewerkers een training 'omgaan met agressie' gevolgd. De uitgaven zijn binnen het vastgestelde budget gebleven. Totaal is bijna € 120.000,- uitgegeven.

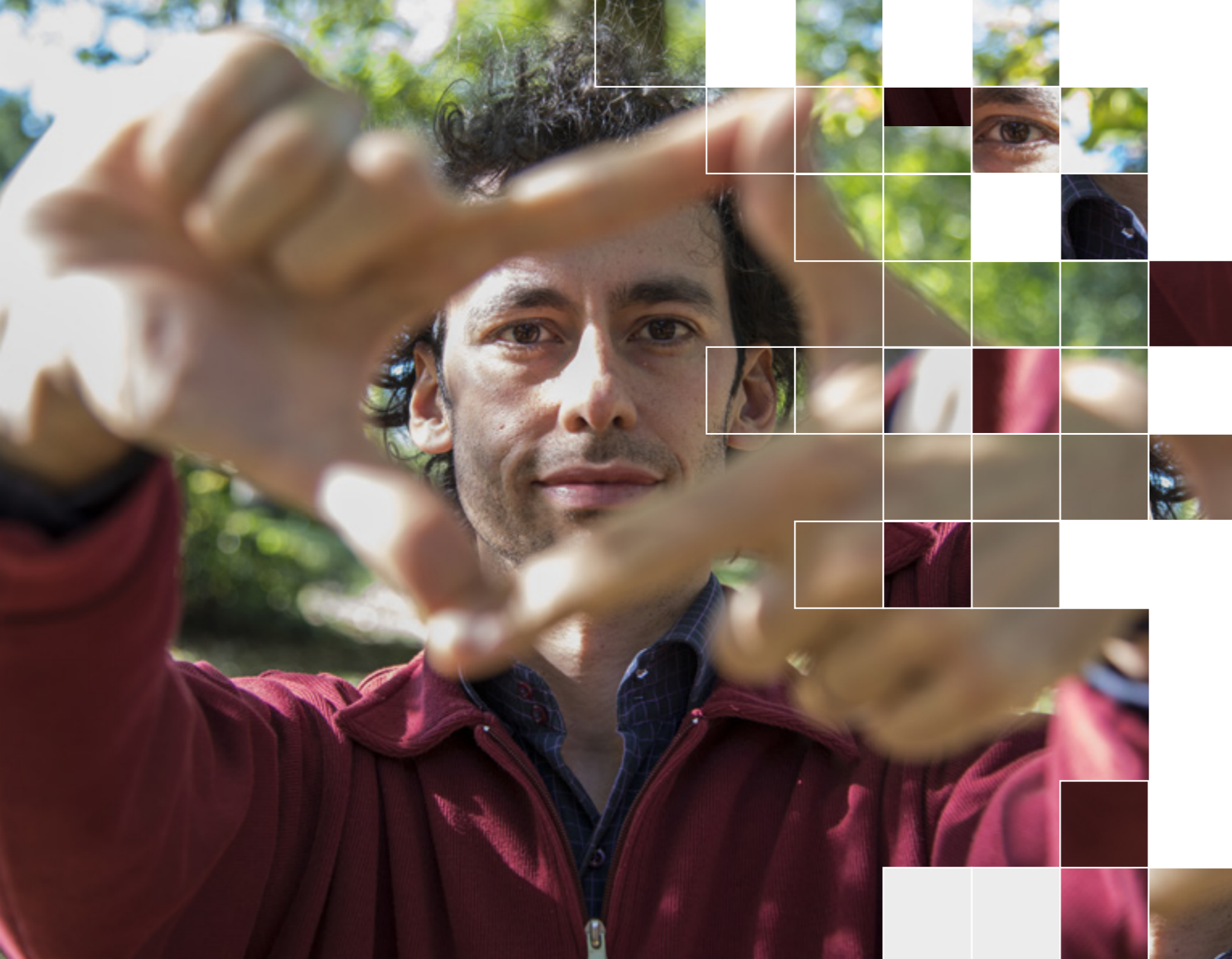


Verzuim

Door extra interventies en aandacht voor kort verzuim is in 2015 het verzuim weer terug onder het streefpercentage van 4%. Uitval door psychische klachten blijft een aandachtspunt.

Arbeidsvoorwaarden

Het loonniveau van de arbeidsvoorwaarden van de Kredietbank is in 2015 nagenoeg gelijk gebleven aan 2014. De Kredietbank volgt de salaristabel van de gemeenteamttenaren en die is in 2015 niet aangepast.



Kengetallen

Kwaliteit

Ons klanttevredenheidsonderzoek laat zien dat het rapportcijfer over de uitgevoerde dienstverlening is gestegen naar 7,1 (2014: 6,9). De Net Promotor Score (NPS) die meet in welke mate klanten Kredietbank Nederland zouden aanbevelen aan hun omgeving, is gestegen naar 8 (2014:4). Het onderzoek over 2015 is uitgevoerd onder klanten van wie het schuldsaneringstraject in dit jaar is afgewikkeld. Voor het onderzoek, dat digitaal wordt uitgevoerd, zijn 1.817 klanten uitgenodigd. Hiervan hebben 364 gereageerd, waardoor het responspercentage 20% is. Kredietbank Nederland hecht zeer aan de mening van haar klanten. Daarom is in het onderzoek voor klanten ruimte om opmerkingen te plaatsen en verbeter-suggesties te doen. Deze suggesties gebruiken wij om handelswijzen en processen aan te passen. Zo werken wij samen met onze klanten aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

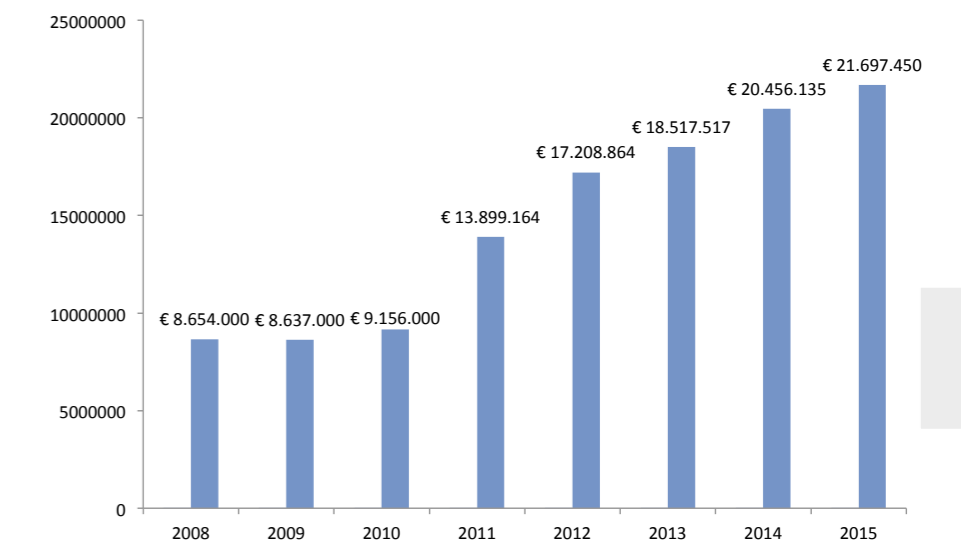
Klachtenafhandeling

Het aantal klachten is in 2015 drastisch gedaald: er werden 55 klachten ingediend tegenover 93 klachten in 2014. Na onderzoek en behandeling werden 33 klachten ongegrond verklaard (2014: 57). Van de overige klachten bleken er 18 gegrond en 4 deels gegrond. Deze klachten zijn over het algemeen naar tevredenheid afgehandeld. Wanneer uit de klachtenbehandeling verbetermogelijkheden naar voren kwamen, zijn deze waar mogelijk meteen doorgevoerd.

Kredietverlening

In 2015 is het saldo van de uitstaande kredieten met € 1,6 miljoen gestegen naar een totaal van bijna € 22 miljoen. In het laatste kwartaal van 2015 hebben wij vooral het aantal inrichtingskredieten voor statushouders zien stijgen. Wij voorzien dat deze ontwikkeling zich ook in 2016 stevig zal doorzetten. Om de groei van de kredietportefeuille mogelijk te maken is funding aangetrokken bij gemeenten en investeerders. 30% van de kredietportefeuille is ongeborgd. De overige 70% is geborgd, voornamelijk door gemeentelijke borgstellingen.

Uitstaand saldo kredieten



Ping (Preventie)

Eén op de vijf huishoudens heeft financiële problemen. Toch weet niet iedereen de weg naar hulp even makkelijk te vinden. Om die drempel te verlagen bieden wij advies via Ping.

Ping (www.ping.nl) is een activiteit van Kredietbank Nederland. Ping richt zich in eerste instantie op het voorkomen van financiële problemen door praktische ondersteuning te bieden aan iedereen met vragen op financieel gebied. Bijvoorbeeld met het invullen van formulieren en het aanvragen van voorzieningen, advies over verantwoord lenen en besteden, het correct laten vaststellen van de beslagvrije voet, het afsluiten van betalingsregelingen, het maken van een budgetplan en het leren omgaan met inkomensvermindering. Wij leveren deze ondersteuning in de vorm van inloopsprekuren bij gemeenten en werkgevers maar ook door gesprekken bij particulieren thuis. Op deze wijze pakken we financiële problemen in een zo vroeg mogelijk stadium aan en voorkomen we de inzet van ingrijpende schuldhulpverleningstrajecten, budgetbeheer of beschermingsbewind. Opdrachtgevers van Ping zijn gemeenten, werkgevers en particulieren. Voor onderwijsinstanties en ketenpartners verzorgen wij lespakketten en financiële educatie. Gezamenlijk streven wij naar een gezonde financiële toekomst voor iedereen. Ping is actief in heel Nederland.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Instroom (in aantal klanten)	3469	4151	4773	3664	3906	4109	3268	3067
Nog in traject								
Intakefase	0	0	0	0	0	0	0	652
Schuldregeling	0	0	0	0	0	63	220	667
Budgetcoaching/Budgethulp	0	0	0	0	0	146	343	434
Schuldregeling en Budgetcoaching/Budgethulp	0	0	0	0	0	51	213	452
Uitstroom								
Succesvol								
Saneringskrediet	463	639	878	833	883	929	641	178
Schuldbemiddeling	380	665	906	559	515	479	359	98
Overig	1121	1471	1642	1264	1290	1279	786	260
Niet succesvol	1505	1376	1347	1008	1218	1162	706	382
Percentage succesvol	57%	67%	72%	72%	69%	65%	55%	17%
Percentage niet succesvol	43%	33%	28%	28%	31%	28%	22%	12%
Percentage nog in traject	0%	0%	0%	0%	0%	7%	23%	72%

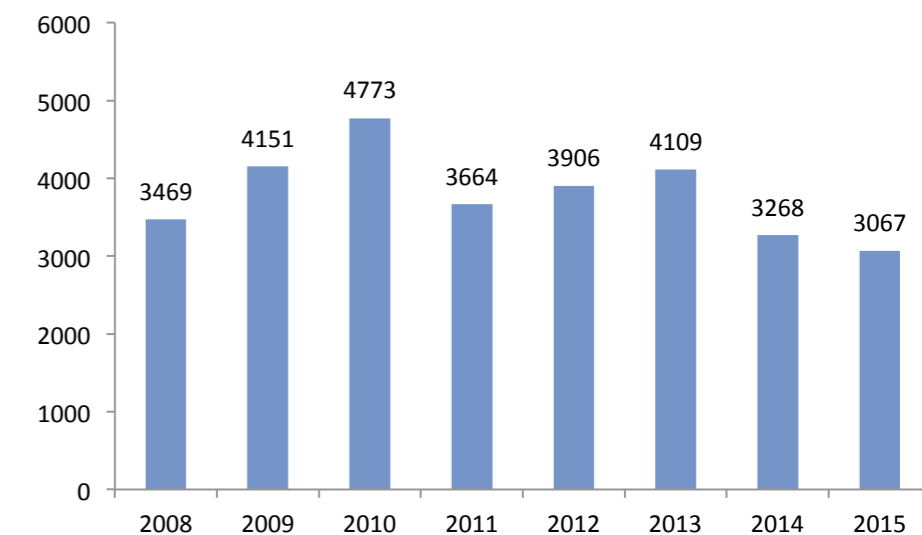
Schuldhulpverlening

Op 1 januari 2015 zijn de drie transities in het sociale domein ingegaan. Verschillende van onze opdrachtgevers hebben wijk- en gebiedsteams ingericht om de burger zo snel en breed mogelijk van dienst te zijn. Op sommige plaatsen, zoals in Leeuwarden, zijn wij als specialisten aanwezig in de wijkteams. Op andere plaatsen betekent deze verandering dat gemeenten zelf de toegang tot schuldhulpverlening regelen en/of het eerste gedeelte van de dienstverlening op zich nemen. In deze situaties fungeren wij als tweedelijns organisatie en voeren wij voornamelijk backoffice activiteiten uit in de vorm van schuldregelingen en inkomensbeheer. De transities zijn nog niet op iedere plaats even goed uitgekristalliseerd. De komende periode zal moeten blijken of en hoe opdrachtgevers vorm geven aan dit proces. Door deze ontwikkelingen bedraagt het aantal aanvragen schuldregelingen in 2015 3067 (2014: 3268).

Het overzicht schuldregelingen laat de instroom zien vanaf 2008. Het betreft het aantal klanten dat een aanvraag schuldregeling heeft gedaan en ook daadwerkelijk is toegelaten tot de gemeentelijke schuldhulpverlening. Daarnaast wordt weergegeven hoeveel klanten zich nog in een traject bevinden, hoeveel klanten zijn uitgestroomd en met welke reden.

Alle aanvragen van klanten die in 2008 t/m 2012 zijn ingestroomd zijn per ultimo 2015 afgehandeld. Uiteraard is het wel mogelijk dat er nog sprake is van inkomensbeheer.

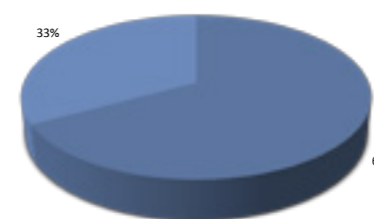
Instroom (in aantal klanten)



2008



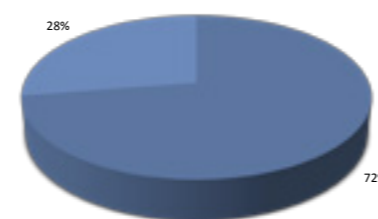
2009



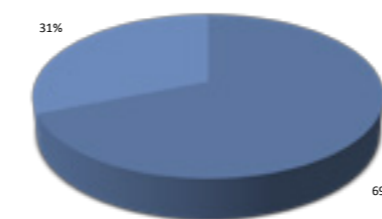
2010



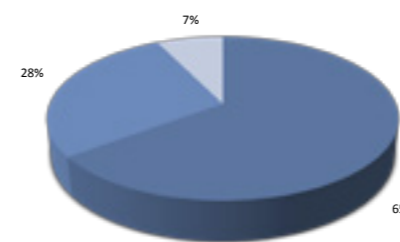
2011



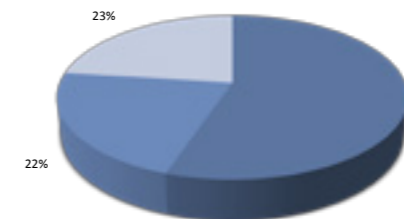
2012



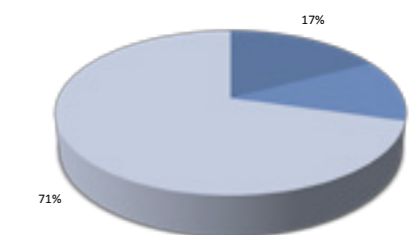
2013



2014



2015



Uitstroom (in percentage)

■ Percentage succesvol ■ Percentage niet succesvol ■ Percentage nog in traject

Inkomensbeheer

Wanneer klanten (tijdelijk) niet in staat zijn om hun financiën te beheren, voert Kredietbank Nederland een vorm van inkomensbeheer uit. Er zijn verschillende soorten inkomensbeheer mogelijk. Over het algemeen wordt inkomensbeheer ingezet tijdens de schuldregeling. Het is echter ook mogelijk om het beheer preventief of als nazorg in te zetten. Niet al onze opdrachtgevers zijn bereid het inkomensbeheer gedurende een langere periode te betalen of te laten voortzetten na afloop van de schuldregeling. Veel klanten betalen het beheer daarom zelf. Het aantal klanten in inkomensbeheer is in 2015 6574 (2014: 6869).

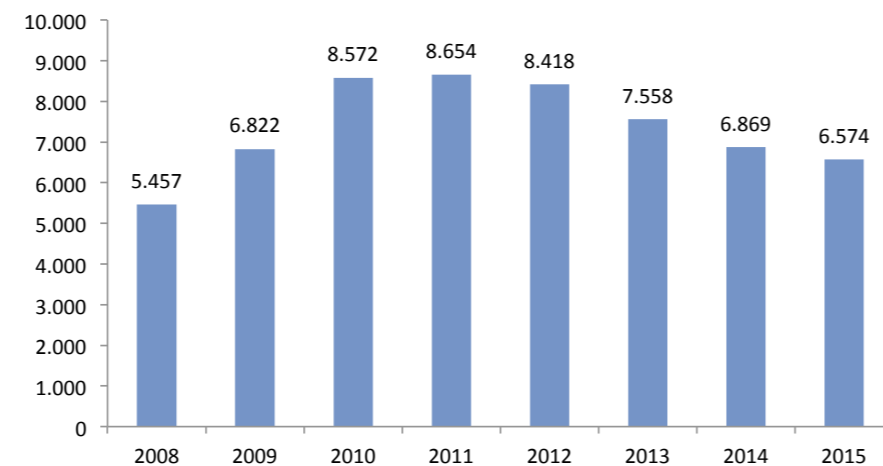
Budgetcoaching

Ter ondersteuning van het inkomensbeheer kan budgetcoaching worden ingezet. De klant krijgt een persoonlijke budgetcoach die begeleidt bij het weer grip krijgen op de eigen financiën en het oplossen van de financiële problemen.

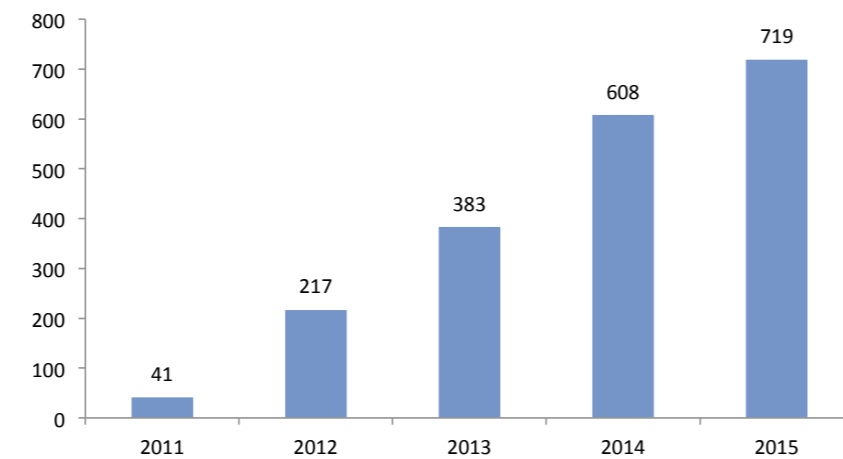
Beschermingsbewind

Bureau BBW is de afdeling van Kredietbank Nederland waar beschermingsbewind wordt uitgevoerd. Beschermingsbewind is een maatregel die bij de rechtbank kan worden aangevraagd door iedere burger die om psychische of lichamelijke redenen of vanwege problematische schulden of verkwisting niet in staat is zelf de financiën te regelen. De toevoeging van deze laatste twee redenen (bij wetswijziging in 2014) versterkt de, al eerder zichtbare, stijgende trend van het aantal onderbewindgestelden. Beschermingsbewind is echter een zwaar middel dat niet te lichtvaardig mag worden ingezet. Het middel moet daarom bij de situatie van de klant passen en niet langer dan noodzakelijk duren. Als de redenen voor het bewind niet meer aanwezig zijn, dienen we samen met de klant een verzoekschrift bij de rechtbank in om het bewind weer op te heffen.

Aantal huishoudens met inkomensbeheer



Aantal klanten in beschermingsbewind



Tijdens het bewind werken we met de klant aan het vergroten van de zelfredzaamheid. In 2015 steeg het aantal klanten in beschermingsbewind naar 719 (2014: 608).

Wsnp-bewind

Wanneer de schulden niet minnelijk kunnen worden opgelost, kan de klant in sommige gevallen door de rechtbank worden toegelaten tot de Wsnp (Wet schuldsanering natuurlijke personen). De klant krijgt dan een Wsnp-bewindvoerder toegewezen. Kredietbank Nederland heeft drie Wsnp-bewindvoerders in dienst die ca. 500 dossiers in behandeling hebben.

Verkorte balans Kredietbank Nederland (geconsolideerde jaarrekening)

bedragen x 1000

	2015	2014
Immateriële vaste activa	€ 72	€ 195
Materiële vaste activa	€ 1.951	€ 1.976
Financiële vaste activa	€ 14.147	€ 12.915
Vlottende activa	€ 15.915	€ 17.685
Totaal activa	€ 32.085	€ 32.771

	2015	2014
Eigen vermogen	€ 1.989	€ 1.333
Voorzieningen	€ 138	€ 126
Langlopende schulden	€ 13.287	€ 11.448
Kortlopende schulden	€ 16.670	€ 19.864
Totaal passiva	€ 32.085	€ 32.771

Organisatie

In 2015 werd de directie gevormd door Ger Jaarsma (directievoorzitter), Carry de Niet (operationeel adjunct-directeur) en Frank Dijkstra (financieel adjunct-directeur). Ger Jaarsma heeft de organisatie begin 2016 verlaten. De directiestructuur is daarna hervormd tot een tweehoofdige directie met collegiaal bestuur.

Peter Meijlis heeft zijn lidmaatschap van de Raad van Toezicht eind 2014 beëindigd. Hij is begin 2015 opgevolgd door Paul van den Brom. Karin Walters heeft haar lidmaatschap van de Raad van Toezicht eind 2015 beëindigd. Begin 2016 is haar opvolger, Ineke Grijpma benoemd. Per 1 maart 2016 is de samenstelling van directie, management en Raad van Toezicht als volgt:

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

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

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

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

E. (Esther) Walburg, hoofd Service (administratie en inkomensbeheer)

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

Hoofd ICT & Facilitair, *vacature*

Raad van Toezicht

T. (Tom) van Mourik, voorzitter

C.J.P. (Tiny) Derks

Mr. I. (Ineke) Grijpma

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

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

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.

Branchevereniging
BPBI

BKR

nvvk
geaudit



Kredietbank
NEDERLAND

www.kredietbanknederland.nl