



Kredietbank
NEDERLAND



Doen wat nodig is

ORDE OP ZAKEN



Directie Kredietbank Nederland
Ger Jaarsma, Carry de Niet, Frank Dijkstra

Jaarverslag 2014

Doen wat nodig is

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) geeft gemeenten de regie over integrale schuldhulpverlening. Veel gemeenten kiezen ervoor om (onderdelen van) schuldhulpverlening uit te besteden aan een gespecialiseerde partij. Steeds meer gemeenten doen dit via een aanbesteding.

In 2014 hebben wij met succes ingeschreven op de aanbestedingen van de West-Friese gemeenten (Drechterland, Enkhuizen, Hoorn, Koggenland, Medemblik, Opmeer en Stede Broec) en Doesburg. Helaas zijn wij de gemeente Dongen als opdrachtgever kwijt geraakt door de aanbesteding. In 2014 heeft ook de gemeente Rijswijk de schuldhulpverlening (deels) en het inkomensbeheer ondergebracht bij de Kredietbank.

Het fors lagere aantal aanvragen schuldhulpverlening in 2014, (lopende) afbouw van werkzaamheden in Hilversum en Dongen, en het opbouwen van de werkzaamheden in de nieuwe gemeenten hebben gezorgd voor een lagere omzet dan begroot. Dit verlies kon niet geheel opgevangen worden door het verloop van personeel (deels natuurlijk en deels het niet verlengen van tijdelijke contracten). Omdat ook in 2015 de omzet onder druk zal staan is er in december 2014 gereorganiseerd; twee productteams worden teruggebracht naar één team, de Financiële Administratie en de afdeling Kredietverlening worden samengevoegd. Twee hoofden en drie accountmanagers hebben de organisatie verlaten. Wij betreuren het vertrek van de betreffende medewerkers ten zeerste.

Directie Kredietbank Nederland

Drs. ing. G. (Ger) Jaarsma, directievoorzitter

Drs. C.W. (Carry) de Niet MBA, operationeel adjunct-directeur

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

Ontwikkelingen

Personeelsontwikkelingen

In 2014 is het personeelsbestand, grotendeels door natuurlijk verloop, opnieuw gekrompen en heeft de directie een andere samenstelling gekregen. Door de pensionering van adjunct-directeur Harry Dilg in 2013 is er begin 2014 een nieuwe operationeel adjunct-directeur aangenomen. Met de komst van de operationeel adjunct-directeur en het doorschuiven van de controller naar de functie financieel adjunct-directeur bestaat de directie nu uit drie personen.

Project ZE

Uit onderzoek van de operationeel adjunct-directeur bleek dat er nog de nodige vooroordelen bestonden over de collega in een ander team of op de andere locatie. Met de invoering van project ZE willen we deze vooroordelen wegnemen. Project ZE is een uitwisselingsprogramma waarin collega's een dag bij elkaar op bezoek gaan. De eerste ronde heeft in oktober 2014 plaatsgevonden met goed resultaat. In 2015 zal het project worden voortgezet.

Samenstelling van het personeel

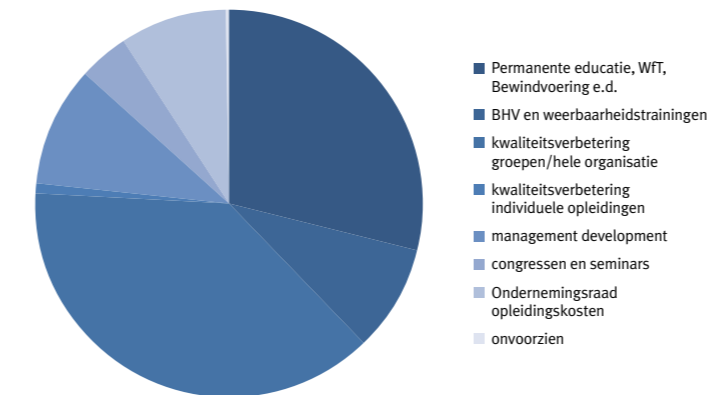
Eind 2014 telde de kredietbank 174 medewerkers en 2 ingehuurde krachten, die samen voor 156,2 fte werk leverden. Daarvan had 127,65 fte een vast dienstverband en werkte 28,56 fte op basis van een tijdelijk contract of was ingehuurd.

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

	Aantal	fte	Gemiddelde leeftijd	Gemiddeld aantal dienstjaren	Gemiddeld loon
Vrouwen	130	111,10	41,0	8,1	2431,39
Mannen	44	43,11	42,3	8,9	2902,25
Totaal	174	154,21	41,3	8,3	2550,46

Opleiding

In 2014 is een groot deel van het budget besteed aan Permanente Educatie van (beschermings)bevindvoerders en kredietbeoordelaars en behalen van Wft certificaten door klantmanagers en budgetcoaches. Daarnaast hebben alle klantmanagers en budgetcoaches deelgenomen aan een training communicatieve vaardigheden en heeft een deel van de medewerkers een de-escalerende communicatietraining gevolgd. De uitgaven zijn binnen het vastgestelde budget gebleven. Totaal is bijna € 108.000,- uitgegeven.



Verzuim

In 2014 is het verzuim met 5,36% nagenoeg gelijk gebleven aan 2013. Het grootste deel van het verzuim komt door langdurig verzuim met diverse oorzaken.

Arbeidsvoorwaarden

Het loonniveau van de arbeidsvoorwaarden van de Kredietbank is gekoppeld aan de CAO voor gemeenteambtenaren. Conform die CAO zijn de lonen per 1 oktober 2014 met 1% verhoogd.

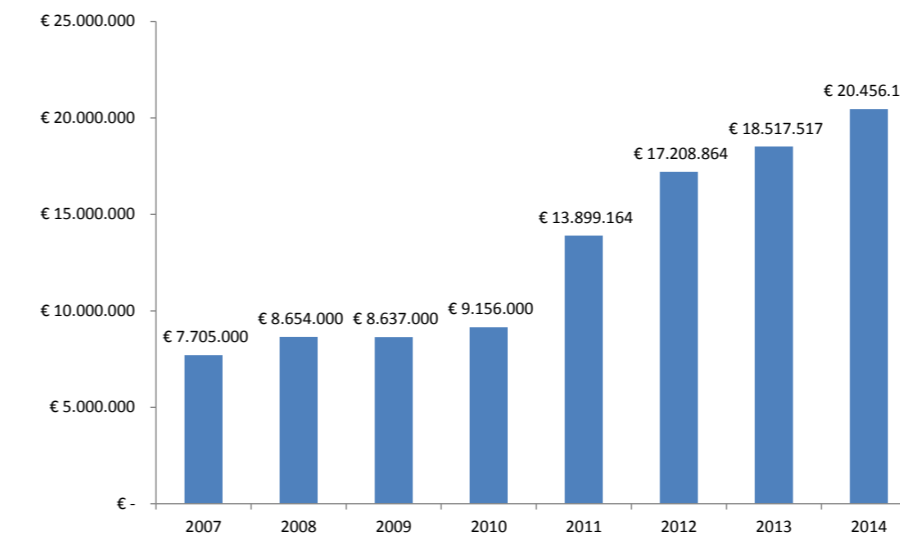


Kengetallen

Kredietverlening

Het uitstaand saldo van kredieten is in 2014 gestegen met 2 miljoen euro. Door de groei van de kredietportefeuille is en wordt nieuwe funding aangetrokken. Deze funding is afkomstig van gemeenten, provincies en investeerders. Dertig procent van de kredietportefeuille is ongeborgd. Zeventig procent is geborgd, voornamelijk door gemeentelijke borgstellingen

Uitstaand saldo kredieten



Preventie (Ping)

Ping richt zich op het voorkomen van financiële problemen door praktische ondersteuning te bieden aan iedereen met vragen op financieel gebied. Ping biedt budgetadviesgesprekken en budgetcoachingstrajecten voor particulieren, lespakketten voor onderwijsinstanties en ketenpartners en financiële educatie aan professionals en vrijwilligers. Opdrachtgevers van Ping zijn gemeenten, werkgevers, onderwijsinstanties, ketenpartners en particulieren in heel Nederland.

De missie van Ping is om iedereen te helpen met vragen op financieel gebied. Bijvoorbeeld met het invullen van formulieren en het aanvragen van voorzieningen, verantwoord lenen en besteden, het correct laten vaststellen van de beslagvrije voet, het afsluiten van betalingsregelingen, het maken van een budgetplan, het omgaan met inkomensvermindering etc.

Onze visie is dat we financiële problemen in een zo vroeg mogelijk stadium voorkomen zodat we de inzet van ingrijpende schuldhulpverleningstrajecten, inkomensbeheer of beschermingsbewind voorkomen. Onze overtuiging hierbij is dat we gezond financieel gedrag bewerkstelligen door het vergroten van het financieel bewustzijn en financiële vaardigheden en dat we hier niet vroeg genoeg mee kunnen beginnen.

Schuldhelpverlening

De drie transities in het sociale domein (WMO, Participatiewet en Jeugdzorg worden overgeheveld naar de gemeenten), welke ingaan op 1 januari 2015, werpen in 2014 hun schaduw al vooruit. Gemeenten richten in 2014 wijk- en gebiedsteams in. Deze wijk- en gebiedsteams nemen enerzijds taken over van de Kredietbank en anderzijds zijn zij – in een deel van de gemeenten – de toegangspoort voor schuldhelpverlening. Dit betekent dat klanten zich niet meer rechtstreeks kunnen melden bij de Kredietbank, maar doorverwezen moeten worden door de wijk- en gebiedsteams.

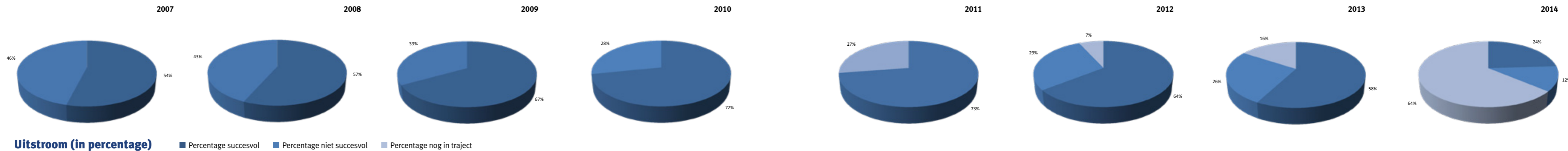
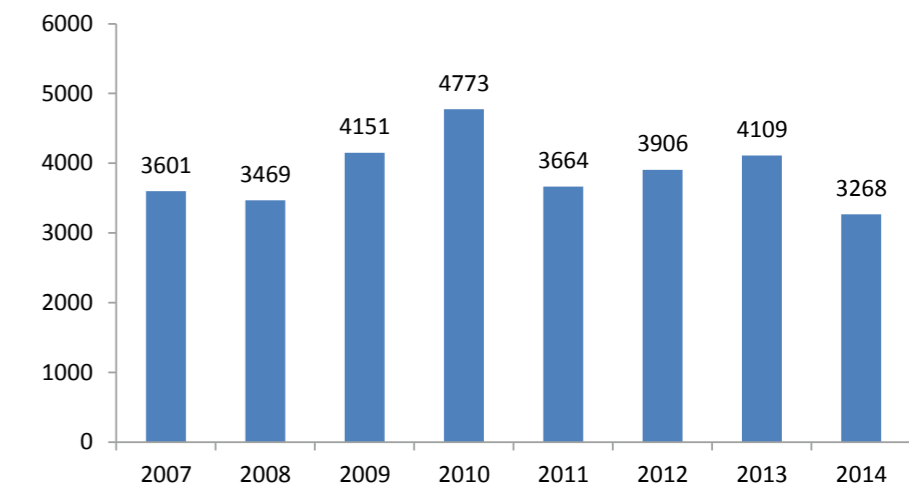
Door genoemde ontwikkelingen is het aantal aanvragen schuldregelingen in 2014 gedaald van 4109 in 2013 naar 3268 aanvragen.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Instroom (in aantal klanten)	3601	3469	4151	4773	3664	3906	4109	3268
Nog in traject								
Intakefase	0	0	0	0	0	0	0	600
Schuldregeling	0	0	0	0	0	43	228	552
Budgetcoaching/Budgethulp	0	0	0	0	0	169	168	538
Schuldregeling en Budgetcoaching/Budgethulp	0	0	0	0	0	51	252	384
Uitstroom								
Succesvol								
Saneringskrediet	401	463	639	878	838	821	838	276
Schuldbemiddeling	320	380	665	906	558	465	383	164
Overig	1222	1121	1471	1642	1262	1202	1154	353
Niet succesvol	1658	1505	1376	1347	1006	1155	1086	401
Percentage succesvol	54%	57%	67%	72%	73%	64%	58%	24%
Percentage niet succesvol	46%	43%	33%	28%	27%	29%	26%	12%
Percentage nog in traject	0%	0%	0%	0%	0%	7%	16%	64%

Het overzicht schuldregelingen laat vanaf 2007 de instroom zien van het aantal klanten dat een aanvraag schuldregeling heeft gedaan en ook daadwerkelijk toegelaten is tot de schuldhelpverlening. Daarnaast wordt weergegeven hoeveel klanten er nog in traject zitten en hoeveel klanten er zijn uitgestroomd en met welke reden.

Alle aanvragen van klanten die in 2007 t/m 2011 zijn ingestroomd zijn per ultimo 2014 afgehandeld. De klant kan nog wel in inkomensbeheer bij Kredietbank Nederland zitten. De kwaliteit van de uitstroom stijgt jaarlijks met een aantal procenten en ligt al jaren boven het landelijk gemiddelde.

Instroom (in aantal klanten)



Uitstroom (in percentage)

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

Budgetcoaching

Een deel van de klanten met financiële problemen krijgt een persoonlijke budgetcoach toegewezen. Deze coach begeleidt de klant bij het oplossen van het financiële probleem. Naast budgetcoaching kan ook inkomensbeheer of beschermingsbewind ingezet worden.

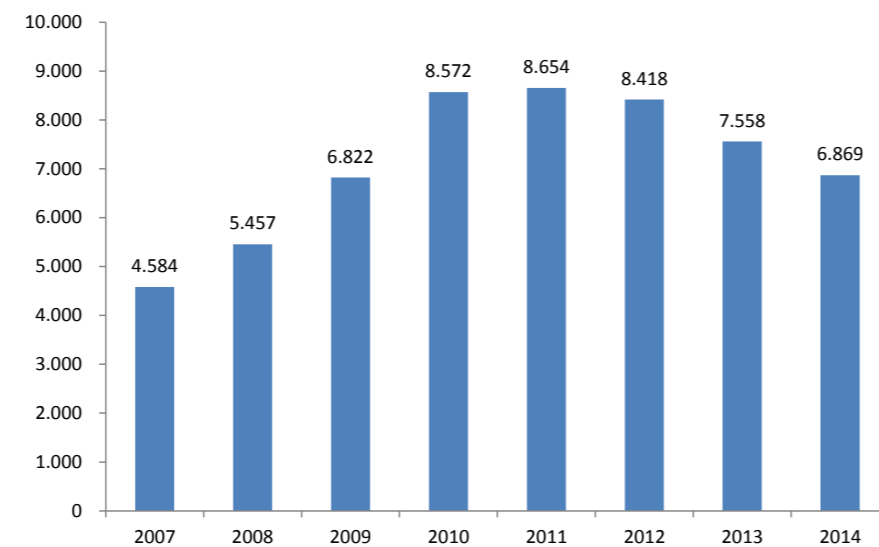
Inkomensbeheer

Kredietbank Nederland budgetteert huishoudens, die (tijdelijk) zelf niet in staat zijn hun financiën te beheren. Inkomensbeheer wordt ingezet tijdens de schuldsanering, maar ook preventief en als nazorg. In 2014 is het aantal huishoudens dat we helpen met inkomensbeheer wederom gedaald. Steeds vaker zijn gemeenten niet meer bereid inkomensbeheer te financieren in de nazorg. Een klein deel van de klanten gaat daarom uit inkomensbeheer en een groot deel van de klanten gaat het inkomensbeheer zelf betalen. Eind 2014 betaalt meer dan de helft van onze inkomensbeheerklanten het inkomensbeheer zelf.

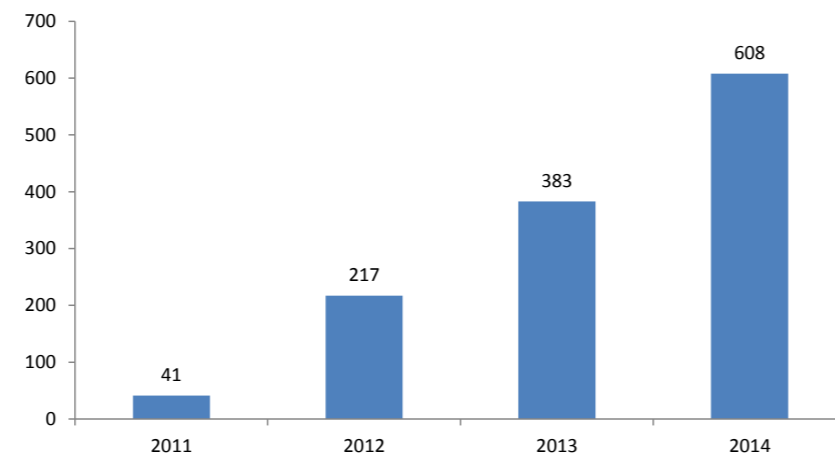
Beschermingsbewind

Wie om psychische of lichamelijke redenen niet in staat is zelf zijn of haar financiën te regelen, komt in aanmerking voor bewindvoering (beschermingsbewind). Onder de naam Bureau BBW voert Kredietbank Nederland beschermingsbewind uit. Onze visie is dat het beschermingsbewind passend is. Het beschermingsbewind is niet veelomvattender en duurt niet langer dan noodzakelijk. Als de redenen voor het bewind niet meer aanwezig zijn, dienen we met de klant een verzoekschrift in om het bewind op te heffen. Conform nieuwe wetgeving werken we, voor wie dit relevant is, tijdens het beschermingsbewind aan het verhogen van de zelfredzaamheid van de klant. Het aantal klanten in beschermingsbewind is medio 2014 gestegen van 383 naar 608 klanten.

Aantal huishoudens met inkomensbeheer



Aantal klanten in beschermingsbewind



WSNP-bewind

Indien een schuldsanering niet minnelijk kan worden opgelost, kan de klant in sommige gevallen via een rechterlijke uitspraak een bewindvoerder toegewezen krijgen. De klant komt dan in de Wsnp (Wet schuldsanering natuurlijke personen). Eind 2014 heeft de Kredietbank drie Wsnp-bewindvoerders in dienst, welke circa 400 dossiers in behandeling hebben.

Kwaliteit

De mening van onze klanten is belangrijk voor ons. Kredietbank Nederland laat daarom doorlopend onderzoek doen onder haar klanten. Tot nu toe is onderzoek uitgevoerd onder klanten van Kredietbank Nederland waarvan het schuldsaneringstraject in 2013 of 2014 afgewikkeld is. Voor het onderzoek zijn 3.494 klanten uitgenodigd, hiervan hebben 752 de vragenlijst ingevuld. Hiermee komt het responspercentage uit op 22%. Het gemiddelde rapportcijfer dat is gegeven voor de totale dienstverlening van Kredietbank Nederland is een 6,9. De Net Promoter Score (NPS) is 4 (de NPS meet in welke mate klanten een bedrijf of organisatie aan zouden bevelen aan hun omgeving. Een getal hoger dan nul is prima).

Klachtenafhandeling

Het aantal klachten is in 2014 gedaald naar 93 ten opzichte van 118 klachten in 2013. Van de geregistreerde klachten waren 57 niet terecht. Drie klachten zijn door de klant ingetrokken. De overige klachten waren gegrond en zijn naar tevredenheid afgehandeld.

Verkorte balans Kredietbank Nederland (geconsolideerde jaarrekening)

	2014	2013
Immateriële vaste activa	€ 194.790	€ 259.059
Materiële vaste activa	€ 1.976.050	€ 2.108.876
Financiële vaste activa	€ 12.915.049	€ 10.887.342
Vlottende activa	€ 17.685.315	€ 11.764.314
Totaal activa	€ 32.771.204	€ 25.019.591

	2014	2013
Eigen vermogen	€ 1.332.918	€ 1.906.624
Voorzieningen	€ 126.322	€ 113.136
Langlopende schulden	€ 11.447.514	€ 4.951.803
Kortlopende schulden	€ 19.864.450	€ 18.048.028
Totaal passiva	€ 32.771.204	€ 25.019.591

Organisatie

Begin 2014 is Carry de Niet als operationeel adjunct-directeur bij Kredietbank Nederland in dienst getreden. Controller Frank Dijkstra is toegetreden tot de directie als financieel adjunct-directeur. Henk Kok heeft in 2013 zijn lidmaatschap van de Raad van Toezicht beëindigd. In 2014 is Guus Alfrink benoemd als zijn opvolger. Peter Meijlis heeft eind 2014 zijn lidmaatschap van de Raad van Toezicht beëindigd. Begin 2015 is zijn opvolger Paul van de Brom benoemd. Per 31 december 2014 is de samenstelling van directie, management en Raad van Toezicht als volgt.

Directie

Drs. ing. G. (Ger) Jaarsma, directievoorzitter

Drs. C.W. (Carry) de Niet MBA, operationeel adjunct-directeur

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

Management

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

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

M. (Maarten) Lafèbre, hoofd Informatiemanagement & Facilitair

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 & inkomensbeheer)

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

Raad van Toezicht

T. (Tom) van Mourik, voorzitter

Drs. K.J. (Karin) Walters, vice-voorzitter

A.H.J. (Guus) Alfrink

C.J.P. (Tiny) Derks

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