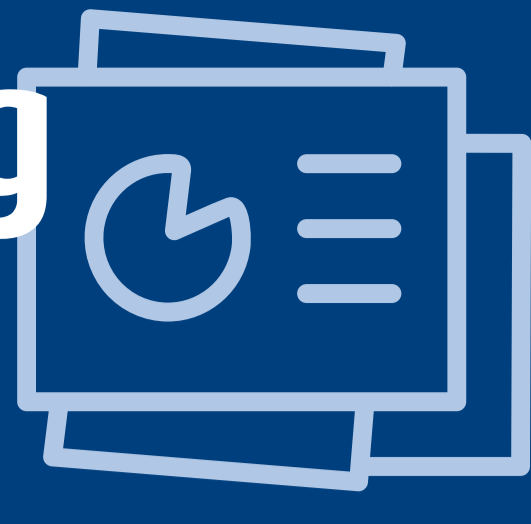


Jaarverslag 2021



Woord vooraf

Een tweede achtereenvolgende jaar dat werd beheerst door de corona-pandemie is corona als een rode draad door het jaar gelopen. Een rode draad waar we niet zelf voor hebben gekozen, maar die wel van invloed is op onze dienstverlening. Zowel in 2020 als in 2021 liet het aantal aanvragen schuldhulpverlening een dalende trend zien ten opzichte van voorgaande jaren. Om deze dalende trend het hoofd te bieden zijn nieuwe initiatieven ontplooid en hebben wij onze dienstverlening verder weten uit te breiden.

Onze groeiambitie hebben wij vorm weten te geven door het contracteren van een vijftal nieuwe gemeenten voor het verlenen van schulddienstverlening aan hun inwoners. Aan ons dienstenpalet hebben wij in 2021 ook de schuldhulpverlening voor ondernemers en het financieel ontzorgen van statushouders toegevoegd. Mooie diensten die inmiddels door tientallen gemeenten worden afgenomen. Daarmee sorteren we voor op toekomstige ontwikkelingen; een herstel van de vraag naar schuldhulp na corona, de vraag naar schuldhulp door ondernemers die door de coronamaatregelen in financiële problemen zijn geraakt en de invoering van de Wet Inburgering per 1 januari 2022.

Gelijktijdig liepen veel zaken in 2021 ook gewoon door. Iedereen heeft zich maximaal ingespannen om de dienstverlening aan de inwoners van gemeenten die schulddienstverlening sinds jaar en dag aan ons toevertrouwen, optimaal te continueren. Toepassing van digitale oplossingen en procesverbeteringen vloeiden hieruit voort. Een belangrijk toetsmoment vormde de aanbesteding van schulddienstverlening door de gemeente Leeuwarden, de gemeente die aan de basis heeft gezeten van onze organisatie. Het opnieuw gegund krijgen van deze belangrijke opdracht heeft de organisatie veel vertrouwen gegeven in de koers die ze vaart. Een koers gebaseerd op kwaliteit, doelmatigheid en samenwerking. Daaraan houden we vast, ook wanneer het even tegenzit. Ten tijde van de corona-pandemie zijn de

kosten van het inrichten en continueren van de beschikbaarheid van schulddienstverlening niet in evenwicht geweest met de opbrengsten. Daardoor sluiten we 2021 af met een negatief financieel resultaat. Dat stelt ons voor nieuwe vragen over efficiëntie en effectiviteit en doet een beroep op onze creativiteit en ondernemerschap. En dat is goed. In dit jaarverslag en in de jaarrekening bieden wij inzicht in de onderliggende uitkomsten en zetten we deze in perspectief.

Aan het eind van het jaar hebben we met het oplossen van schulden voor slachtoffers van de Kinderopvangtoeslag een mooi project naar ons toe weten te trekken. Ook het inspringen bij gemeenten waar inwoners in problemen zijn geraakt door gebrekkige dienstverlening van de ingehuurd partij, heeft een flinke boost gegeven. De vruchten hiervan plukken we niet meer in 2021. Samen met de eerste tekenen van licht herstel van de vraag naar schuldhulp, geven deze ontwikkelingen veel vertrouwen voor 2022!

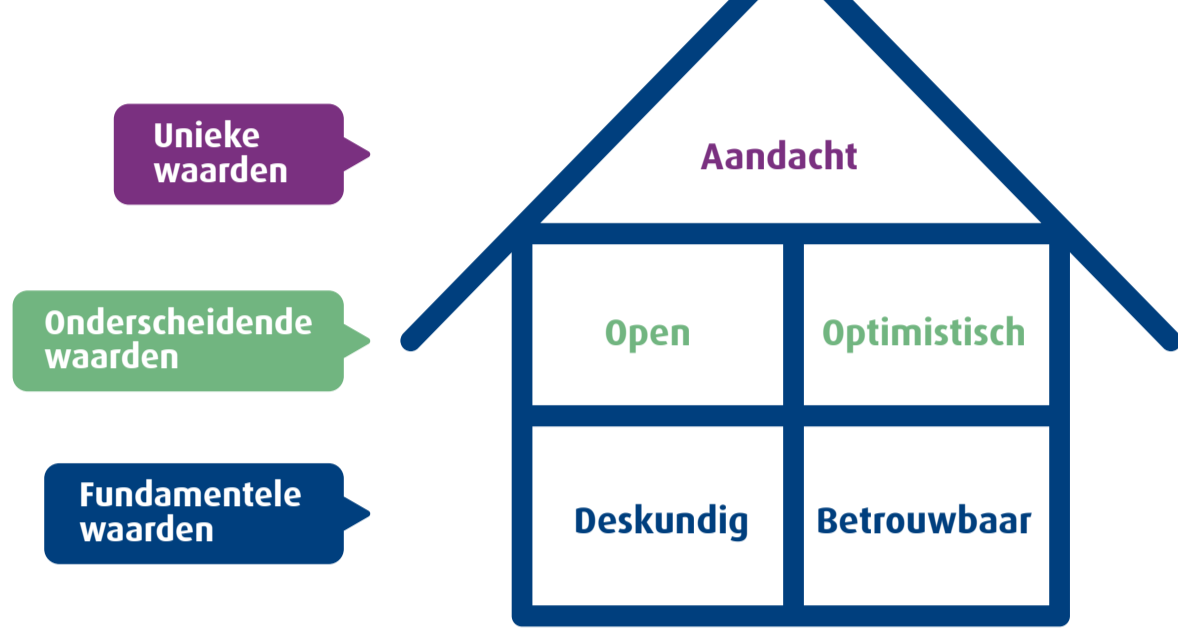
Tenslotte sta ik graag nog even stil bij het vertrek van Frank Dijkstra, financieel directeur, in november van het afgelopen jaar. Ruim 16 jaar heeft Frank zich in verschillende functies ingezet voor onze organisatie én onze branche. Zo kan de totstandkoming van een landelijk Waarborgfonds voor de inzet van saneringskredieten in 2021 voor het grootste deel op zijn conto worden geschreven. Bedankt Frank!

Al met al was het een jaar waarin veel is veranderd, en toch ook weer niet. Een jaar waarover ik met trots kijk naar alle KBNL'ers, die zich ondanks de soms bijzondere situaties en nieuwe perspectieven volop hebben ingezet voor de financiële gezondheid van onze klanten.

Hans van der Meulen
Algemeen 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)

	2021	2020
Vaste activa	▲ € 12.751	€ 12.685
Vlottende activa	▲ € 12.054	€ 11.951
Liquide middelen	▲ € 15.486	€ 12.626
Totaal activa	€ 40.292	€ 37.262

Bedragen x 1000 euro

	2021	2020
Eigen vermogen	▼ € 2.656	€ 2.713
Voorzieningen	▼ € 63	€ 177
Langlopende schulden	▼ € 12.539	€ 12.988
Kortlopende schulden	▲ € 25.034	€ 21.383
Totaal passiva	€ 40.292	€ 37.262

SCHULDREGLINGEN

In 2021 zijn er 2086 mensen gestart met een schuldregeling. Dat zijn er iets minder dan het voorgaande jaar. De uitstroom ligt ook iets lager: 1910 mensen hebben hun schuldregeling succesvol afgerond.

849 personen deden dat met een saneringskrediet, 669 mensen via schuldbemiddeling en 228 klanten werden na een geslaagd verzoek toegelaten tot de WSNP.

Gestarte schuldregelingen

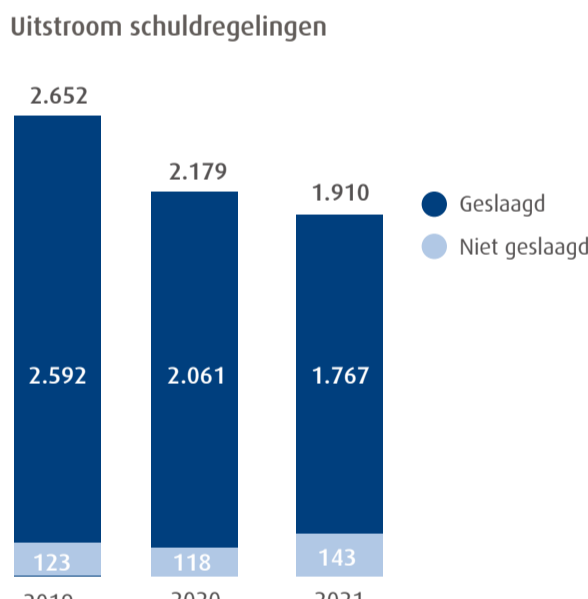


Lopende schuldregeling eindstand per jaar



Slagingspercentage

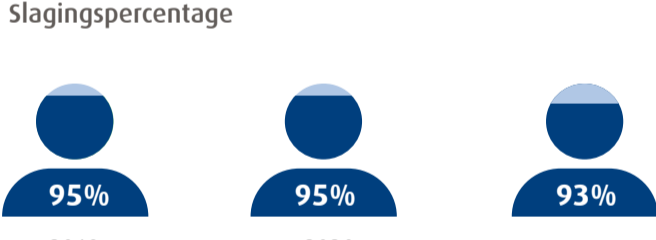
Uitstroom schuldregelingen



Geslaagd	2019	2020	2021
Schuldbemiddeling	646	726	669
Saneringskrediet	1.130	1.077	849
Verzoek WSNP	623	230	228
Overige oplossing	130	28	21

Niet geslaagd	2019	2020	2021
Voortijdig beëindigd of geen oplossing	118	115	142
Naar Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD)	5	3	1

Slagingspercentage



Gemiddeld aantal schuldeisers



Gemiddeld schuldbedrag

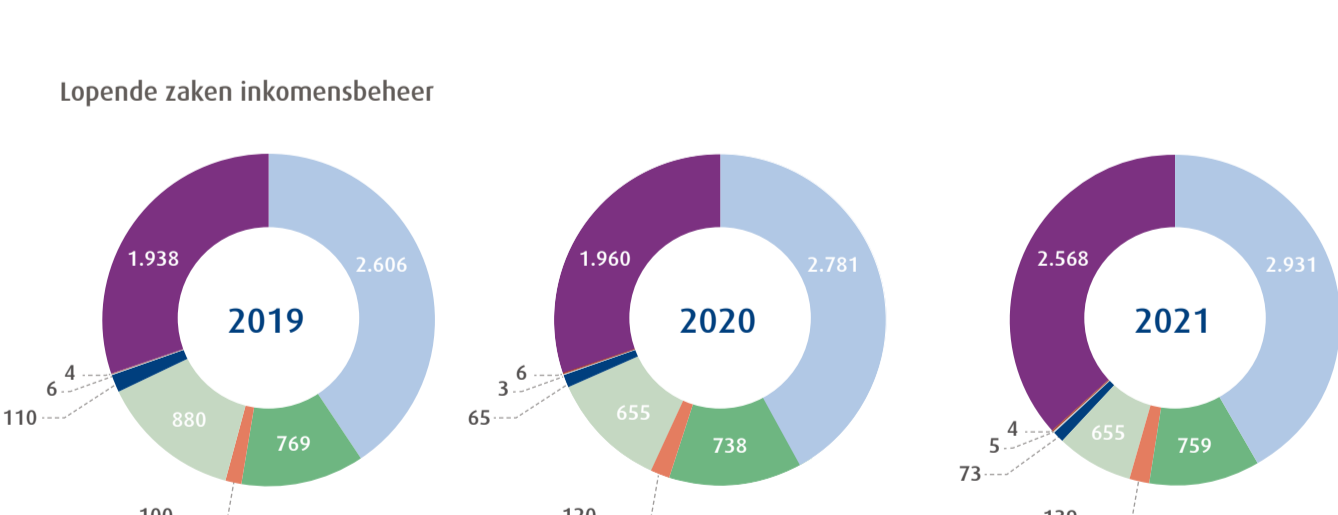


INKOMENSBEHEER

Ons Inkomensbeheer (dat bestaat uit Budgetbeheer, Budgetbeheer Vaste Lasten, Plusbeheer, Budgethulp en Budgetcoaching) werd in 2021 in 7134 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.

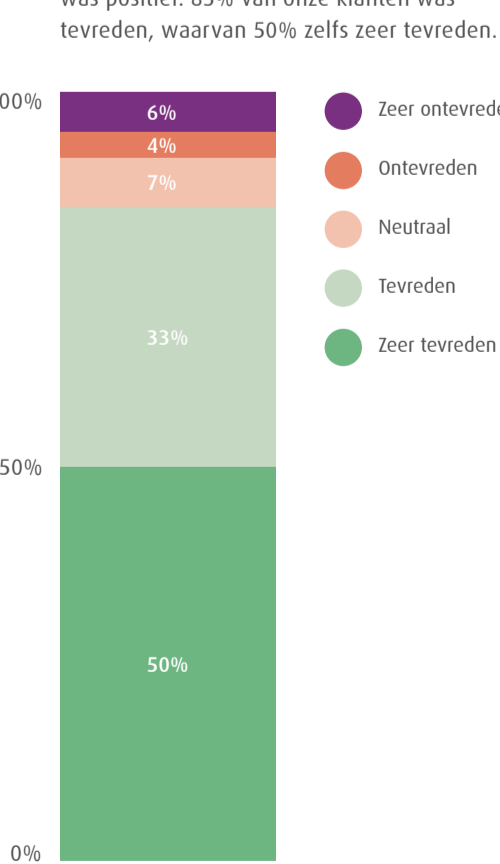
- Budgetbeheer
- Budgetbeheer Vaste Lasten
- Plusbeheer
- Budgethulp
- Budgetcoaching
- Budgetbeheer + hulp
- Financieel Beheer
- Beschermd beheer

Lopende zaken inkomensbeheer



KLANTTEVREDENHEID

Ons klanttevredenheidsonderzoek over 2021 was positief: 83% van onze klanten was tevreden, waarvan 50% zelfs zeer tevreden.



Inventarisatie klachten 2021

In 2021 is het aantal klachten wederom gedaald. Wij ontvingen 6 (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 bleken niet gegrond. De oorzaak van de klacht ligt dan niet aan het handelen of het uitblijven van handelen van KBNL. De oorzaak ligt dan 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 lening aanvraag.



Kredietbank Nederland is lid van



WILT U MEER INFORMATIE?

Kredietbank Nederland heeft vestigingen in:

- Almere
- Hoorn
- Leeuwarden
- Oosterhout

Kantoor Leeuwarden
Gardeniersweg 10, Leeuwarden

Postadres
Postbus 7695
8903 JR Leeuwarden

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