

Jaarverslag 2022



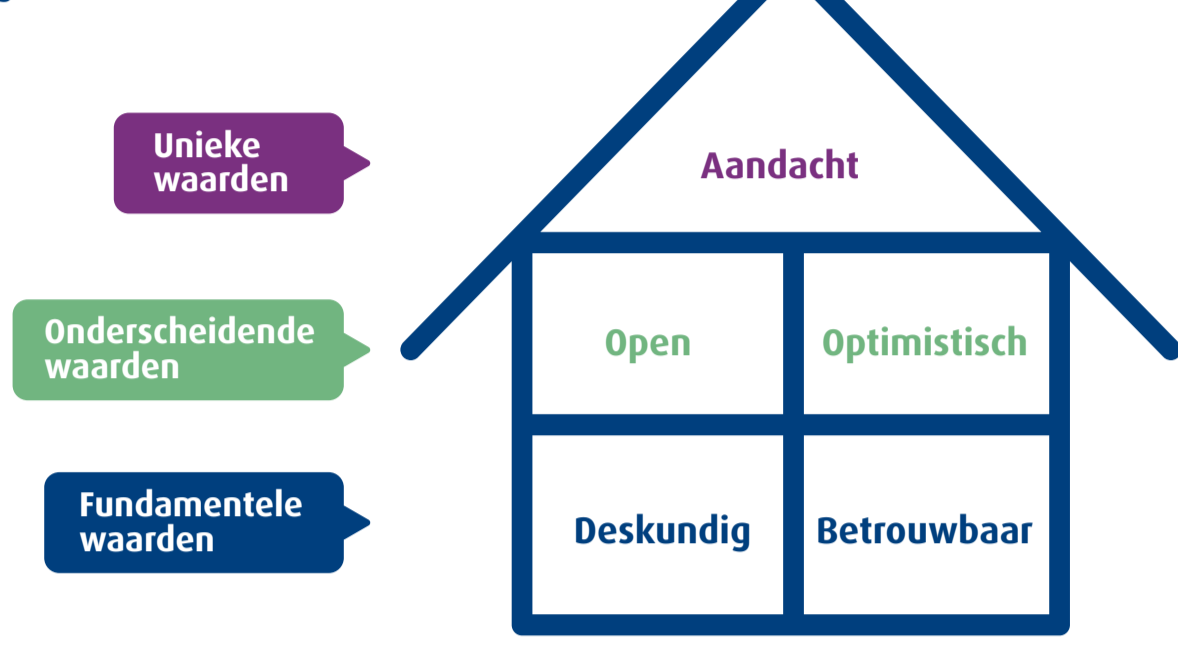
Woord vooraf

Het jaar 2022 was voor Kredietbank Nederland in meerdere opzichten een bewogen jaar. Zo namen we afscheid van de coronacrisis, wat voor ons een langzaam herstel van het aantal aanvragen voor schuldhulp betekende. Met de oorlog in Oekraïne werd de coronacrisis al snel gevolgd door de energie- en inflatiecrisis. Huishoudens werden geconfronteerd met een snelle en sterke stijging van de kosten voor energie en levensonderhoud. Dat maakt de zorg om rond te komen, met name ook voor onze klanten, aanzienlijk. De overheid werkte (en werkt) aan noodmaatregelen, waaronder een intentieverklaring om mensen niet uit een schuldregeling te laten vallen en perspectief te bieden. We kregen een nieuw Kabinet met Carola Schouten als eerste minister voor Armoedebeleid. Met een ambitieus programma wil zij de armoede en schuldenproblematiek in 2030 halveren en mensen perspectief bieden. De verhoging van het minimumloon en de bevordering van inzet van saneringskrediet zijn daar voorbeelden van. We sprongen in de bres bij een tiental gemeenten waar inwoners niet meer konden rekenen op professionele schuldhulp. Een forse klus, maar passend bij ons DNA. Wij laten mensen met financiële zorgen nu eenmaal niet verzuipen. Daarbij wisten we nog een vijftal gemeenten te bewegen vanaf het nieuwe jaar de schuldhulp bij ons onder te brengen. Daarbij moeten we opmerken dat we ook mogelijkheden om dienstverlening aan te bieden aan ons voorbij hebben laten gaan. Het betreffen dan aanbestedingstrajecten, waarin gemeenten

dusdanige eisen stellen, die het naar ons idee onmogelijk maken kwalitatieve diensten te verlenen aan inwoners met financiële zorgen. Schuldhulpverlening is een vak, schuldhulpverleners zijn goed opgeleide professionals. Dat kan niet voor niets. Voor de Belastingdienst startten we met het oplossen van schulden van slachtoffers van de kinderopvangtoeslag, een mooie en maatschappelijk relevante opdracht. We werden opnieuw NVVK gecertificeerd, echter nu volgens het nieuwe Kwaliteitskader. We hebben ons aangesloten bij het Waarborgfonds saneringskredieten, welke borg staat voor door ons te verstrekken saneringskredieten. En aan het eind van het jaar hebben we de uitstaande leningen overgenomen van het Stichting voor Vluchteling-Studenten UAF. Een bewogen jaar, waarin we ondertussen ook ons huishoudboekje verder op orde hebben gebracht. De cijfers zien er, na twee moeizame coronajaren, weer netjes uit. De grilligheid van het resultaat van onze dienstverlening blijft een belangrijk aandachtspunt. De nieuwe financieel directeur, Patricia Stenekes gaat daar mee aan de slag. Met de komst van Patricia is het bestuur weer compleet. Het bestuur heeft het afgelopen jaar samen met het management de contouren voor de koers van de komende jaren uitgezet. Een koers waarmee we inzetten op een goede balans tussen kwaliteit, betaalbaarheid en continuïteit voor de organisatie, de medewerkers, onze opdrachtgevers en onze klanten, waarvoor het bieden van 'schuldenrust' zo belangrijk is.

KERNWAARDEN

De kernwaarden van KBNL zijn weergegeven in het Kernwaardenhuis.



Resultaten

Instroom aantal klanten



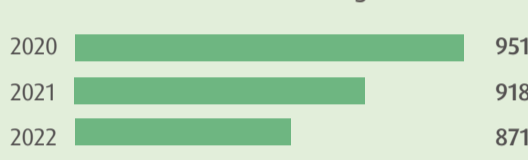
Uitstaande saldo kredieten



Aantal huishoudens met inkomensbeheer



Aantal klanten in beschermingsbewind



VERKORTE BALANS

(Geconsolideerde jaarrekening)

	2022	2021
Vaste activa	▲ € 16.351	€ 12.751
Vlottende activa	▲ € 12.275	€ 12.054
Liquide middelen	▲ € 18.462	€ 15.486
Totaal activa	€ 47.088	€ 40.292

	2022	2021
Eigen vermogen	▲ € 2.728	€ 2.656
Voorzieningen	▲ € 65	€ 63
Langlopende schulden	▲ € 14.816	€ 12.539
Kortlopende schulden	▲ € 29.479	€ 25.034
Totaal passiva	€ 47.088	€ 40.292

SCHULDREGELINGEN

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

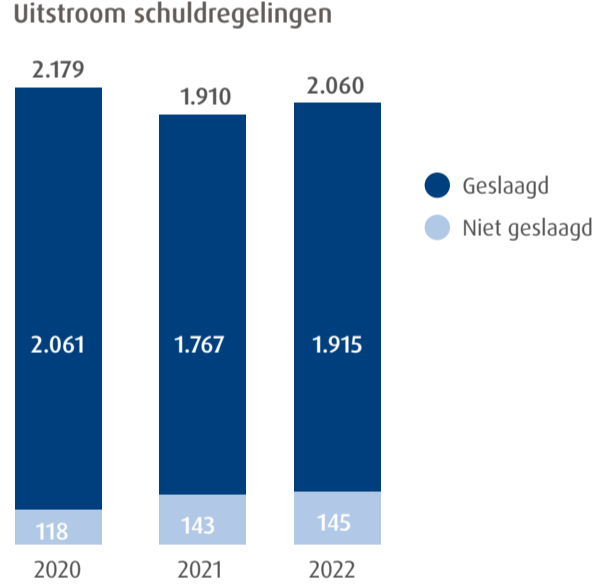


Lopende schuldregeling eindstand per jaar



Slagingspercentage

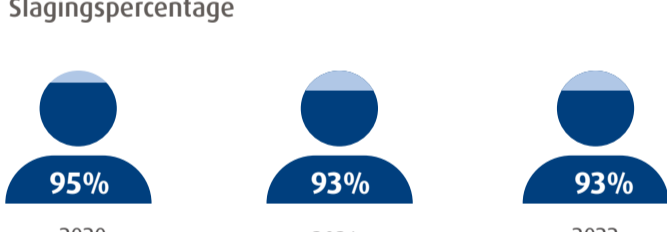
Uitstroom schuldregelingen



Geslaagd	2020	2021	2022
Schuldbemiddeling	726	669	852
Saneringskrediet	1.077	849	815
Verzoek WSNP	230	228	217
Overige oplossing	28	21	31

Niet geslaagd	2020	2021	2022
Voortijdig beëindigd of geen oplossing	115	142	143
Naar Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD)	3	1	2

Slagingspercentage



Gemiddeld aantal schuldeisers



Gemiddeld schuldbedrag

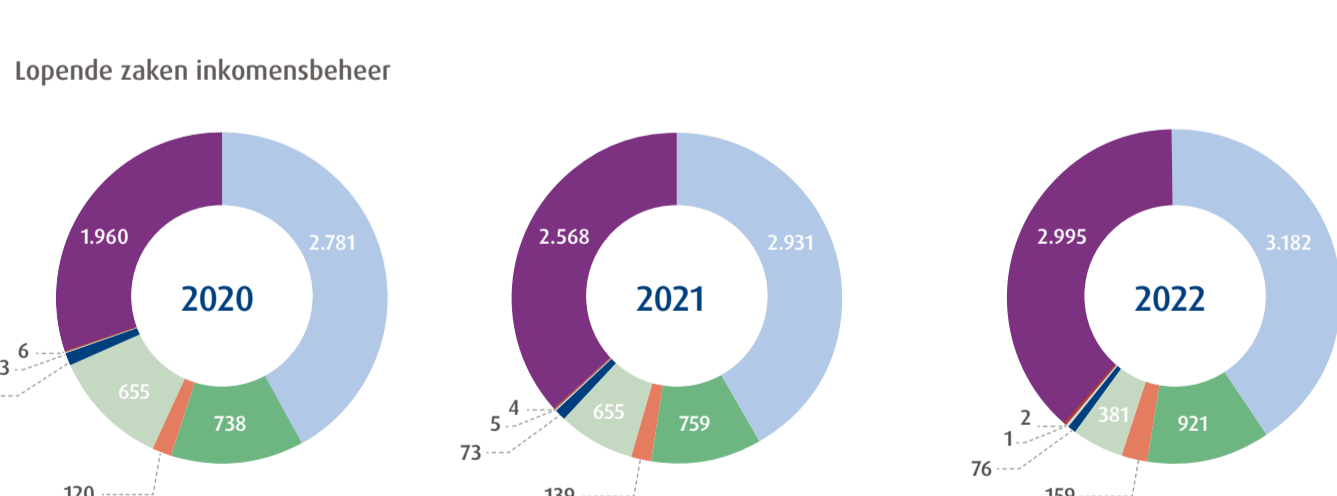


INKOMENSBEHEER

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

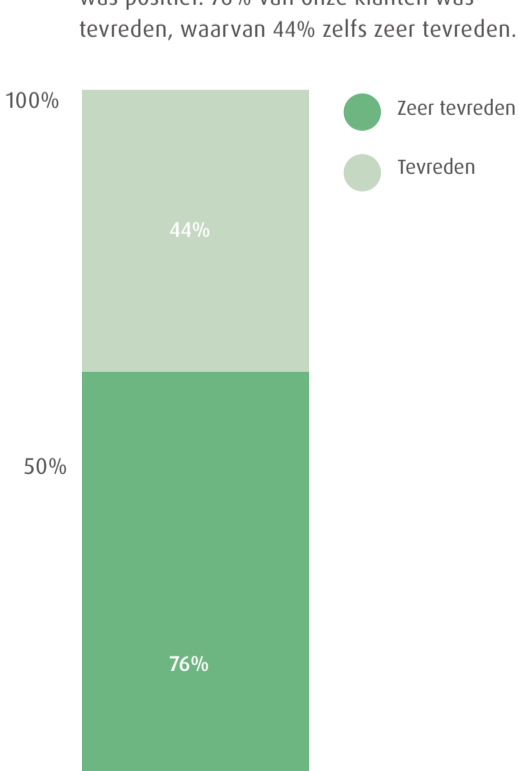
- Budgetbeheer
- Budgetbeheer Vaste Lasten
- Plusbeheer
- Budgethulp
- Budgetcoaching
- Budgetbeheer + hulp
- Financieel Beheer
- Beschermd beheer

Lopende zaken inkomensbeheer



KLANTTEVREDENHEID

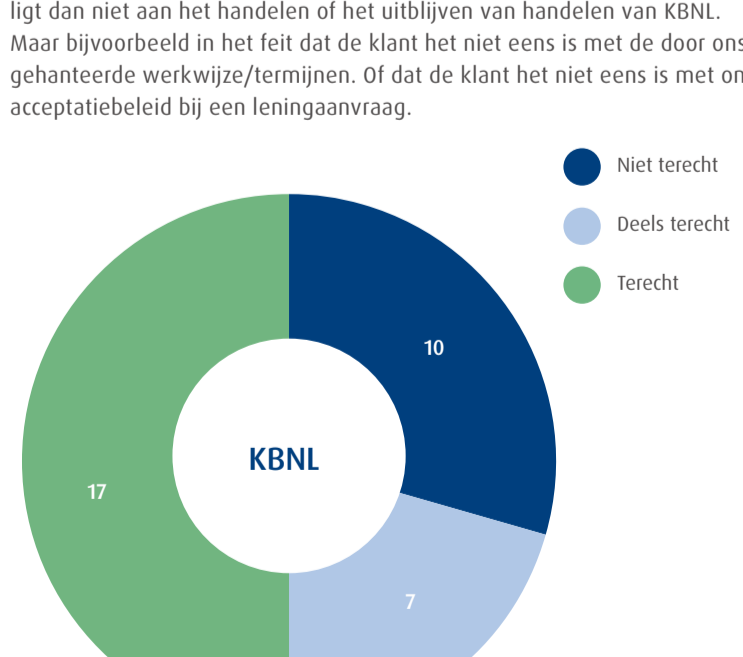
Ons klanttevredenheidsonderzoek over 2022 was positief: 76% van onze klanten was tevreden, waarvan 44% zelfs zeer tevreden.



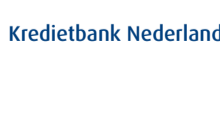
Inventarisatie klachten 2022

In 2022 ontvingen we 24 (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 (10) 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
- 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