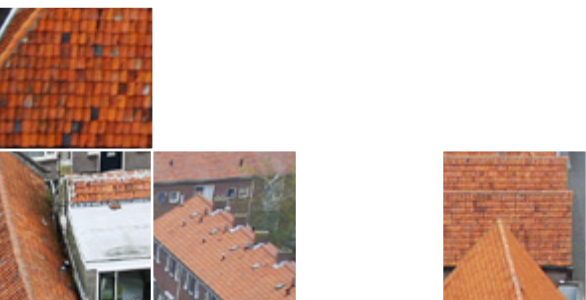




**Kredietbank**  
NEDERLAND



**Meer met minder**



**ORDE OP ZAKEN**

## Meer met minder

Kredietbank Nederland constateert dat de budgetten van haar opdrachtgevers onder druk staan. Dit zal in 2014, wanneer de gemeenten verder moeten bezuinigen, invloed hebben op de opbrengsten van Kredietbank Nederland. Het risico bestaat dat opdrachtgevers minder diensten bij de Kredietbank gaan inkopen als gevolg van bezuinigingen.

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. Eind 2013 hebben wij met succes ingeschreven op de aanbestedingen van Renkum (openbaar) en Waalwijk (onderhands). Wij zijn blij dat wij per 1 januari 2014 onze dienstverlening in Renkum mogen starten en in Waalwijk mogen voortzetten. In 2013 heeft ook de gemeente Putten de schuldhulpverlening ondergebracht bij de Kredietbank. Helaas zijn wij de gemeente Hilversum als opdrachtgever kwijtgeraakt door de aanbesteding.

Als gevolg van aanbestedingen is de markt in beweging. Hierdoor ontstaan zowel kansen als bedreigingen. Bij veel (potentiële) opdrachtgevers die aanbesteden is de prijs doorslaggevend. Om concurrentie op basis van prijs aan te gaan wordt in 2014 het productaanbod van Kredietbank Nederland aangepast. Het productaanbod wordt modulair opgebouwd. Hierdoor kan de opdrachtgever het product kiezen dat in het beleid van de gemeente past en kan hij zien welk prijskaartje en welke kwaliteit daarbij hoort. Met een aangepast productaanbod, het zo goed mogelijk benutten van de kansen in de markt en daar waar mogelijk het verder verhogen van de efficiency verwachten wij dat 2014 een succesvol jaar zal worden.



Directie Kredietbank Nederland

Ger Jaarsma

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ger Jaarsma', written over a horizontal line.

# Ontwikkelingen

## Personeelsontwikkelingen

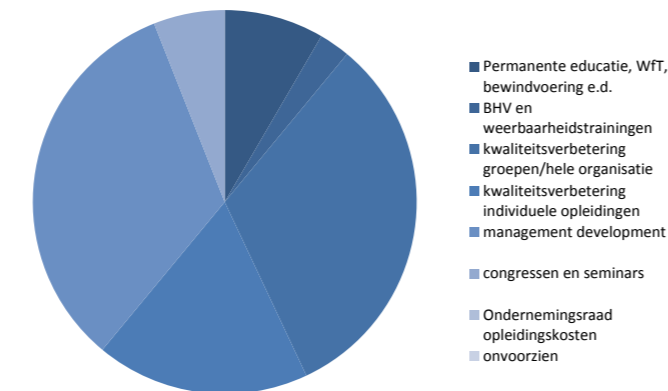
In 2013 is het personeelsbestand opnieuw gekrompen. Het principe lean en mean is in 2013 voortgezet en heeft geresulteerd in efficiëntere werkwijzen en een kleiner personeelsbestand. Op 1 mei is een aantal teams samengevoegd waardoor het managementteam kleiner is geworden.

## Werknemersonderzoek

Begin 2013 heeft een werknemersonderzoek plaatsgevonden. De eerste sinds de fusie in 2009. Daaruit blijkt dat de medewerkers van de Kredietbank tevreden zijn over de werkinhoud, de werksfeer, de arbeidsomstandigheden en de arbeidsvoorwaarden. Er zijn ook aspecten waar de medewerkers minder tevreden over zijn. Deze punten, zoals werkdruk, medezeggenschap, persoonlijke ontwikkeling en communicatie hebben de aandacht van het management en de OR.

## Opleiding

In 2013 lag het accent bij opleidingen op kwaliteitsverbetering van zowel medewerkers als management. Bij de medewerkers ging het om specifieke vakkennis zoals vtlb berekeningen. In totaal is bijna € 50.000,- uitgegeven aan opleidingen, wat minder is dan begroot. In onderstaand diagram is de verdeling zichtbaar.



## Verzuim

In 2013 is het verzuim gestegen naar 5,63%. Dat is een forse stijging ten opzichte van 2012. Binnen de Kredietbank zien we vooral een toename in langdurig verzuim. Net als het landelijke beeld zien we een toename van verzuim door psychische klachten. Door de crisis en de zorgen die dat voor medewerkers meebrengt, lijkt de veerkracht van medewerkers minder geworden. Tegelijkertijd wordt de bewegingsruimte binnen het werk kleiner. Gemeenten zijn aan het bezuinigen en steeds vaker bevindt de medewerker zich in een situatie waarin hij graag iets meer voor de klant zou willen doen, wat de gemeente niet wil vergoeden.

## Arbeidsvoorwaarden

In 2013 is de nullijn vastgehouden en zijn er geen wijzigingen in de arbeidsvoorwaarden doorgevoerd. In afwachting van de werkkostenregeling hebben we pas op de plaats gemaakt.

## Samenstelling van het personeel

Eind 2013 telt de Kredietbank 180 medewerkers, die samen voor 162,7 fte werk leveren. Daarvan heeft 134 fte een vast dienstverband en werkt 28,7 fte op basis van een tijdelijk contract of is ingehuurd. Nominaal gezien gaat het om 153 en 27 medewerkers. De 'flexibele' schil van 15,7% is door krimp van het personeelsbestand logischerwijs kleiner geworden dan eind 2012 toen het nog 23% was. Gezien de grilligheid van de markt zal de Kredietbank naar andere contractvormen moeten kijken bij groei en vervanging van het personeelsbestand.

## Personeelsformatie (per 31 december in aantal fte)

	Aantal	fte	Gemiddelde leeftijd	Gemiddeld aantal dienstjaren	Gemiddeld loon
Vrouwen	134	117,1	41,3	7,3	2402,08
Mannen	46	45,6	40,2	8,2	2842,38
Totaal	180	162,7	40,2	7,5	2514,60



# Kengetallen

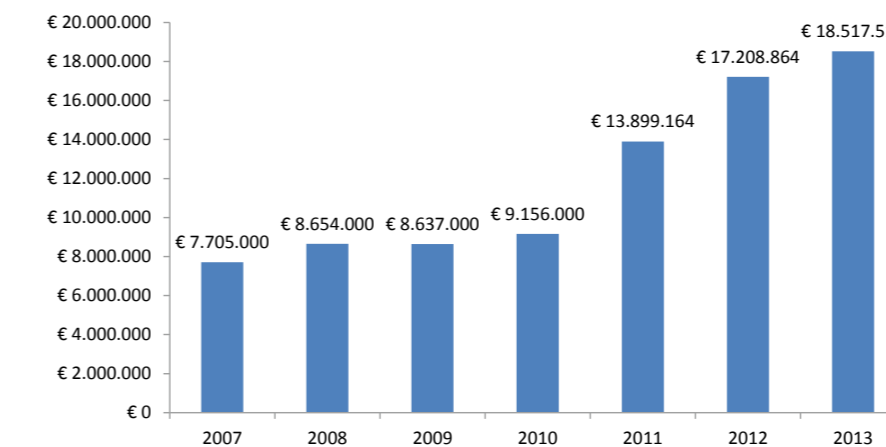
## Kredietverlening

Het uitstaand saldo van kredieten is in 2013 gestegen. De stijging is minder groot dan de stijging in 2011 en 2012. De oorzaak is dat de Kredietbank in 2013 moeite had om funding voor haar kredieten te krijgen. Inmiddels wordt via leningen van gemeenten en provincies, crowdfunding en overige leningen in de funding voorzien. Dertig procent van de kredietportefeuille is ongeborgd. Zeventig procent is geborgd, voornamelijk door gemeentelijke borgstellingen.

## Preventie

Goede schuldpreventie vermindert het risico op schulden en verlaagt daardoor de kosten van schuldhulpverlening. Kredietbank Nederland heeft de afgelopen zeven jaar in samenwerking met provincie, gemeenten en scholen succesvolle preventieprogramma's ontwikkeld. Zo hebben we een preventiewebsite ([www.ping.nl](http://www.ping.nl)) gelanceerd, informatiemateriaal ontworpen, preventieloketten geopend en talloze succesvolle workshops en programma's geïntroduceerd bij scholen. Eén specifieke informatietool is - met subsidie uit Brussel - uitgerold in acht Europese landen.

## Uitstaand saldo kredieten



## Schuldhelpverlening

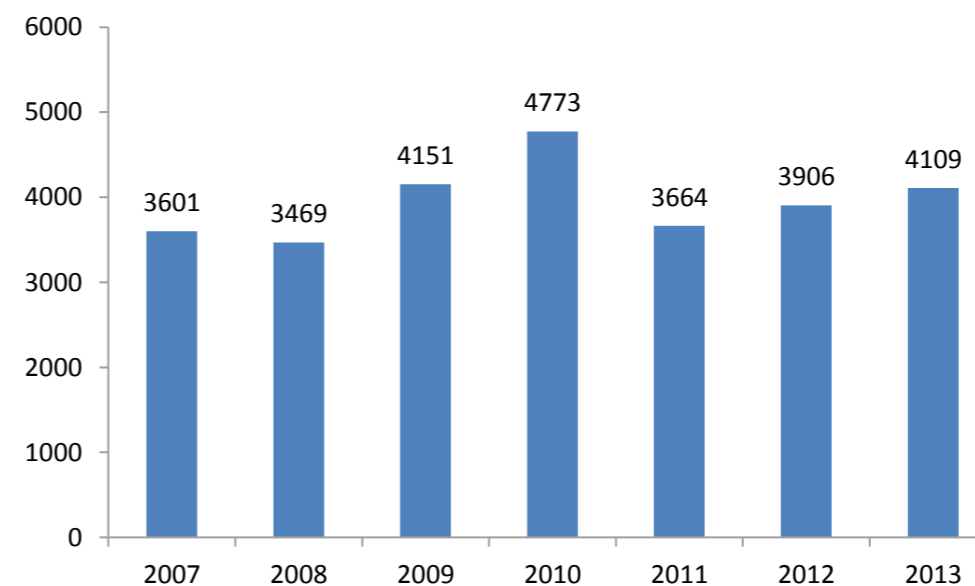
Gemeenten en de Kredietbank zijn op zoek naar middelen om te komen tot efficiëntere en effectievere schuldhelpverlening. Waar de schuldhelpverlening zich vroeger richtte op 'een schuldenvrij leven voor iedereen' is de doelstelling anno 2013 meer 'hanteerbare schulden voor iedereen' zodat er geen sprake is van participatiebelemmeringen. Concreet betekent dit een verschuiving van traditionele schuldregelingstrajecten naar stabilisatietrajecten. Daarnaast willen we met gemeenten gebruik maken van de eigen kracht van burgers. We screenen daarom mensen met behulp van een wetenschappelijk ontwikkeld screeningsinstrument aan de poort. Klanten die onze hulp niet nodig hebben, krijgen geen aanbod schuldhelpverlening, maar wel advies. Bij de klanten die wel een aanbod krijgen maken we onderscheid tussen hanteerbare schulden en een schuldenvrij leven. We classificeren klanten met het competentie-model van het Nibud. Vooruitgang in de ontwikkeling van de financiële zelfredzaamheid van de klant - waarbij we veel samenwerken met vrijwilligers - laten we zien door middel van een financiële zelfredzaamheidsladder. Kortom, Kredietbank Nederland heeft de veranderingen van de afgelopen jaren adequaat opgepakt, denkt mee en innoveert.

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.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Instroom (in aantal klanten)</b>	3601	3469	4151	4773	3664	3906	4109
<b>Nog in traject</b>							
Intakefase	0	0	0	0	0	0	846
Schuldregeling	0	0	0	0	14	343	663
Budgetcoaching/Budgethelp	0	0	0	0	294	353	280
Schuldregeling en Budgetcoaching/Budgethelp	0	0	0	0	11	405	663
<b>Uitstroom</b>							
<b>Succesvol</b>							
Saneringskrediet	401	463	639	878	792	658	351
Schuldbemiddeling	320	380	665	906	501	313	133
Overig	1222	1121	1471	1642	1156	910	519
<b>Niet succesvol</b>	1658	1505	1376	1347	896	924	654
Percentage succesvol	54%	57%	67%	72%	67%	48%	24%
Percentage niet succesvol	46%	43%	33%	28%	24%	24%	16%
Percentage nog in traject	0%	0%	0%	0%	9%	28%	60%

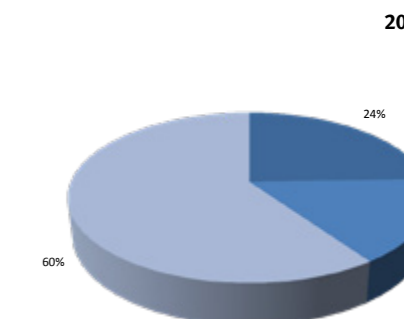
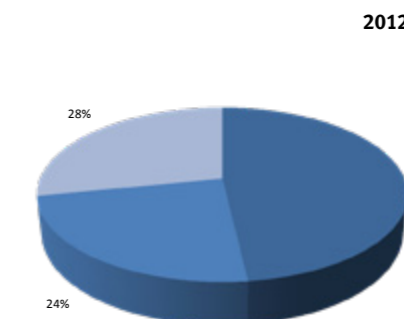
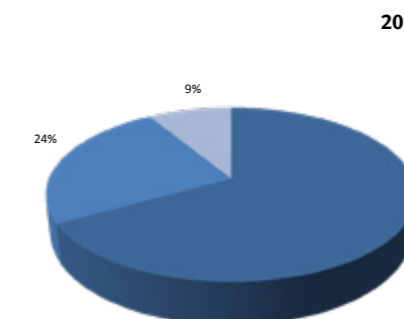
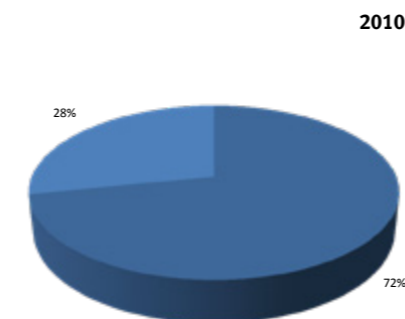
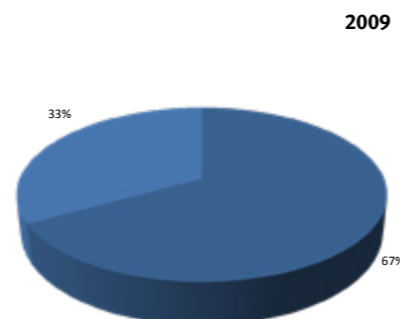
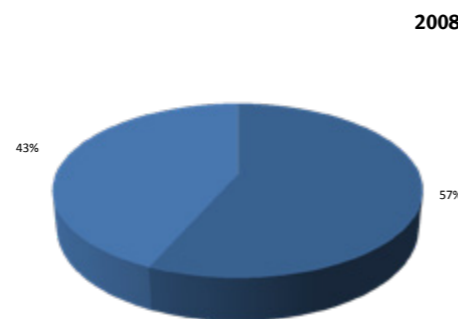
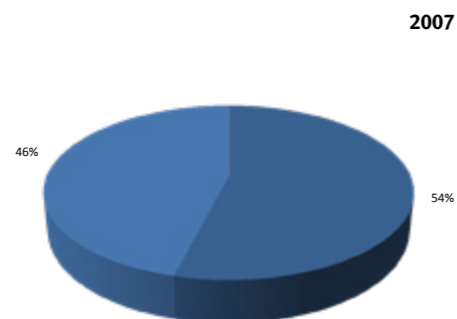
Alle aanvragen van klanten die in 2007 t/m 2010 zijn ingestroomd zijn per ultimo 2013 afgehandeld. De klant kan nog wel in inkomensbeheer bij Kredietbank Nederland zitten. De kwaliteit van de uitstroom stijgt jaarlijks met een aantal procenten en ligt al jaren boven het landelijk gemiddelde.

## Instroom (in aantal klanten)



## Uitstroom (in percentage)

- Percentage succesvol
- Percentage niet succesvol
- Percentage nog in traject



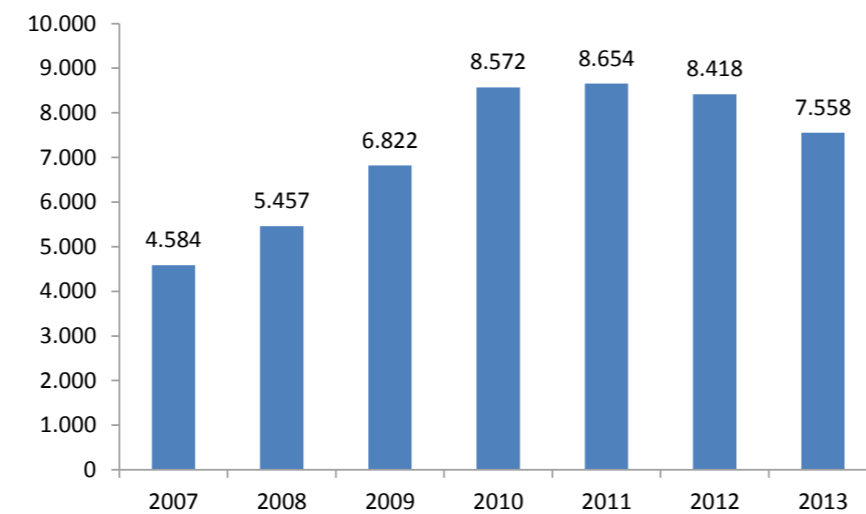
## Budgetcoaching

De meeste klanten met financiële problemen krijgen 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. Vaak zijn de schulden van de klant zo hoog dat de klant deze niet binnen een redelijke termijn kan voldoen. In dat geval wordt een schuldregeling getroffen met de schuldeisers. Deze regeling is voor beide partijen vrijwillig en heeft een duur van 36 maanden.

## Inkomensbeheer

Kredietbank Nederland budgetteert huishoudens, die (tijdelijk) zelf niet in staat zijn hun financiën te beheren. Inkomensbeheer wordt ingezet tijdens de schuldregeling, maar ook preventief en als nazorg. In 2013 is het aantal huishoudens dat we helpen met inkomensbeheer gedaald. Steeds meer gemeenten zijn 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 2013 betaalt meer dan de helft van onze inkomensbeheerklanten het inkomensbeheer zelf.

## Aantal huishoudens met inkomensbeheer



## Beschermingsbewind

Wie om psychische of lichamelijke redenen niet in staat is zelf zijn of haar financiën te regelen, komt in aanmerking voor bewindvoering (beschermingsbewind). Een bewindvoerder beheert dan inkomsten en uitgaven en regelt alle financiële zaken. Onder de naam Bureau BBW voert Kredietbank Nederland beschermingsbewind uit. Het aantal klanten in beschermingsbewind is in 2013 gestegen van een kleine 250 naar circa 400 klanten.

## WSNP-bewind

Indien een schuldregeling 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 2012 heeft de Kredietbank een portefeuille WSNP-dossiers overgenomen, inclusief het personeel. In de loop van 2013 hebben we nog een portefeuille overgenomen. Tevens zijn we gedurende het jaar door drie rechtbanken in verschillende nieuwe zaken benoemd. Hierdoor zijn er eind 2013 vier WSNP-bewindvoerders, welke circa 400 dossiers in behandeling hebben.

## Kwaliteit

De drie kernwaarden van Kredietbank Nederland zijn kwaliteit, integer en betrouwbaar. Onze kwaliteit blijkt niet alleen uit de hoge slagingspercentages en de goede cijfers bij klanttevredenheidsonderzoeken, maar ook uit het feit dat wij bij twee in 2013 gehouden audits goed scoren. Door deze scores zijn wij in 2013 aspirant-lid geworden van de BPBI (Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders) en hebben wij begin 2014 het NVVK-auditcertificaat ontvangen.

## Klachtenafhandeling

Het aantal klachten is in 2013 gestegen naar 118 ten opzichte van 91 klachten in 2012. Van de geregistreerde klachten waren 81 niet terecht. Twee klachten zijn door de klant ingetrokken. De overige klachten zijn serieus genomen en naar tevredenheid afgehandeld.

## Verkorte balans Kredietbank Nederland (geconsolideerde jaarrekening)

	2013	2012
Immateriële vaste activa	€ 259.059	€ 342.295
Materiële vaste activa	€ 2.108.876	€ 2.384.367
Financiële vaste activa	€ 10.887.342	€ 11.886.668
Vlottende activa	€ 11.764.314	€ 13.270.912
<b>Totaal activa</b>	<b>€ 25.019.591</b>	<b>€ 27.884.242</b>

	2013	2012
Eigen vermogen	€ 1.906.624	€ 1.686.662
Voorzieningen	€ 113.136	€ 121.261
Langlopende schulden	€ 4.951.803	€ 4.076.564
Kortlopende schulden	€ 18.048.028	€ 21.999.755
<b>Totaal passiva</b>	<b>€ 25.019.591</b>	<b>€ 27.884.242</b>

# Organisatie

In 2013 is adjunct-directeur Harry Dilg met pensioen gegaan. Henk Kok heeft in 2013 zijn lidmaatschap van de Raad van Toezicht beëindigd. Per 31 december 2013 is de samenstelling van management en Raad van Toezicht als volgt.

## Management

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

Drs. F.W. (Frank) Dijkstra, controller

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

H.S. (Haydi) Ponit, hoofd Financiële Administratie

M. (Maarten) Lafèbre, hoofd Informatiemanagement & Facilitair

R. (Raymond) Jansen, hoofd Kredietverlening & Debiteurenbewaking

E. (Esther) Walburg, hoofd Service

O.C. (Onna) Postma, hoofd Adviesteam Noord

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

J. (Jelmer) Bos, hoofd Productteam Noord

P. (Peter) de Winter, hoofd Productteam Zuid & West

## Raad van Toezicht

T. (Tom) van Mourik, voorzitter

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

C.J.P. (Tiny) Derks

P. (Peter) Meijlis

# 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](mailto:info@kbnl.nl)

[www.kredietbanknederland.nl](http://www.kredietbanknederland.nl)

Kredietbank Nederland is aspirant-lid van de BPBI.

Kredietbank Nederland is lid van het BKR.

Kredietbank Nederland is lid van de NVVK.

Branchevereniging  
**PBI**

**BKR**

**nvvk**  
geaudit



**Kredietbank**  
NEDERLAND

[www.kredietbanknederland.nl](http://www.kredietbanknederland.nl)