



Kredietbank
NEDERLAND



Zelfbewust en marktgericht

ORDE OP ZAKEN

Investeren in de toekomst

Evenals 2011 was 2012 een bewogen jaar voor Kredietbank Nederland. De budgetten van onze opdrachtgevers staan nog steeds onder druk en dat heeft invloed op onze opbrengsten. In 2012 zijn alle zeilen bijgezet om een beter financieel resultaat te behalen dan in 2011, dat we met verlies afsloten.

In 2012 zijn we verder gegaan met bezuinigen, maar hebben we ook geïnvesteerd in kwaliteit en marktwerking. Het invoeren van een nieuwe telefooninstallatie en het aannemen van telefonistes leidde tot een perfecte bereikbaarheid. De verbouwing van ons pand in Leeuwarden gaf ons een nieuw fris 'visitekaartje'. Het volledig digitaliseren van de in- en uitgaande post zorgde voor meer efficiëntie. Het uitbreiden van de kredietportefeuille en het benaderen van werkgevers voor budgetadviesgesprekken leidde tot hogere omzetten in 2012, en zal ook in 2013 vruchten afwerpen. Daarnaast schrijven wij in op aanbestedingen en brengen wij regelmatig offertes uit bij nieuwe opdrachtgevers. Al deze maatregelen kostten investeringen in 2012, en zullen extra omzet moeten opleveren in 2013.

Na een sterke daling in 2011, zien we in 2012 weer een lichte toename van het aantal aanvragen voor schuldregelingen. Hoe dit zich ontwikkelt is moeilijk te zeggen. Als de crisis aanhoudt, komen er steeds meer mensen in financiële problemen en kan het aantal aanvragen stijgen. Maar de kans bestaat ook dat gemeenten vanwege bezuinigingen minder diensten bij Kredietbank Nederland inkopen. Daarom zetten wij in op uitbreiding van ons producten- en dienstenaanbod en blijven wij ons hard maken voor een gezonde financiële toekomst. Voor de klant, voor onze opdrachtgevers en voor onszelf.

Directie Kredietbank Nederland

Ger Jaarsma



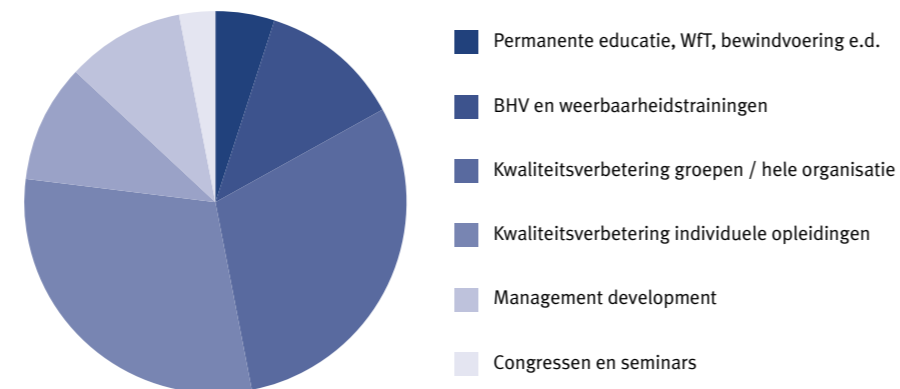
Ontwikkelingen

Personeelsontwikkelingen

Op personeelsgebied was 2012 een dynamisch jaar. Kredietbank Nederland heeft zichzelf verplicht een flinke stap te zetten naar 'lean en mean'. Dit leidde tot een gefaseerde herstructurering van de afdelingen, waardoor er een managementlaag tussen-uit kon. Dit vraagt een grotere mate van flexibiliteit van de medewerkers, zodat we als organisatie snel kunnen schakelen en steeds een passend antwoord kunnen geven op de productvraag van onze klanten.

Opleiding

Vanuit kwaliteitsverbetering zijn wij in 2012 gestart met het Wft certificeren van zo veel mogelijk medewerkers in de front-office. Zij worden daardoor breder inzetbaar en continuïteit is beter gewaarborgd. Dit opleidingstraject loopt nog tot medio 2013. In totaal is er € 75.500 uitgegeven aan opleidingen. In onderstaande grafiek is de verdeling zichtbaar.



Het Nieuwe werken

Wij hebben verschillende aspecten van Het Nieuwe werken onderzocht met het doel dit in 2013 te implementeren. Een aantal medewerkers experimenteren al met deze nieuwe vrijheden. De wens flexibel om te gaan met werktijden en werkplek groeit, waarbij het belang van de klant altijd voorop blijft staan.

Verzuim

In 2012 zien we ten opzichte van 2011 een lichte stijging in het verzuim. Over heel 2012 is het verzuimpercentage 4,34 %, net iets boven het landelijk gemiddelde van 4,1%. Aan de ene kant lijkt de crisis voor een afname van het verzuim te zorgen, omdat mensen bang zijn hun baan te verliezen. Aan de andere kant lijkt de crisis ook tot meer verzuim te leiden vanwege de stress op het werk en in de privésituatie. In 2013 zullen wij in het kader van verzuimpreventie dan ook extra aandacht besteden aan werkdruk en omgaan met stress.

Arbeidsvoorwaarden

In 2012 hebben wij in navolging van de CAO van de gemeenteambtenaren per 1 juli 2012 de lonen met 1,5% verhoogd. Deze stijging in de personeelskosten viel samen met een teruglopend volume in opdrachten. Ter compensatie is – in overleg met de ondernemingsraad – de eindejaarsuitkering met 1,5% verlaagd.

Samenstelling van het personeel

Eind 2012 telt de kredietbank 198 medewerkers, die samen voor 177,1 fte werk leveren. Daarvan heeft 135,7 fte een vast dienstverband en werkt 41,4 fte op basis van een tijdelijk contract of is ingehuurd. Nominaal gezien gaat het om respectievelijk 155 en 43 medewerkers.

De 'flexibele' schil van 23% van het personeelsbestand is ten opzicht van eind 2011 aanzienlijk afgenomen. Toen werkte nog 41% op basis van een tijdelijk contract. De afname is te verklaren doordat in 2012 de uitstroom groter was dan de instroom. Het betekent wel dat de Kredietbank in 2013 terughoudend zal zijn met het omzetten van tijdelijke contracten naar een vast dienstverband.

Personeelsformatie (per 31 december in aantal fte)

	Aantal	fte	Gemiddelde leeftijd	Gemiddeld aantal dienstjaren	Gemiddeld loon
Vrouwen	142	122,7	39,5	6,3	2349,56
Mannen	56	54,4	40,8	7,2	2923,15
Totaal	198	177,1	39,8	6,6	2511,79

Kengetallen

Kredietverlening

Kredietbank Nederland heeft een kredietportefeuille met een uitstaand saldo van 17,2 miljoen euro. Dertig procent van de kredietportefeuille is ongeborgd. Zeventig procent van de kredietportefeuille is geborgd, voornamelijk door gemeentelijke borgstellingen. Het rendement op de kredietportefeuille is goed. Omdat we laatste jaren vaker grotere kredieten met lagere rentes verstrekken daalt het gemiddelde rendement.

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 2012 is het aantal huishoudens dat we helpen met inkomensbeheer iets gedaald. Steeds meer gemeenten zijn niet meer bereid inkomensbeheer te financieren in de nazorg. Daarom zijn in 2012 die klanten zelf gaan betalen voor hun inkomensbeheer. Eind 2012 zijn er 1200 'zelfbetalers'. Dit aantal zal in 2013 verder groeien.

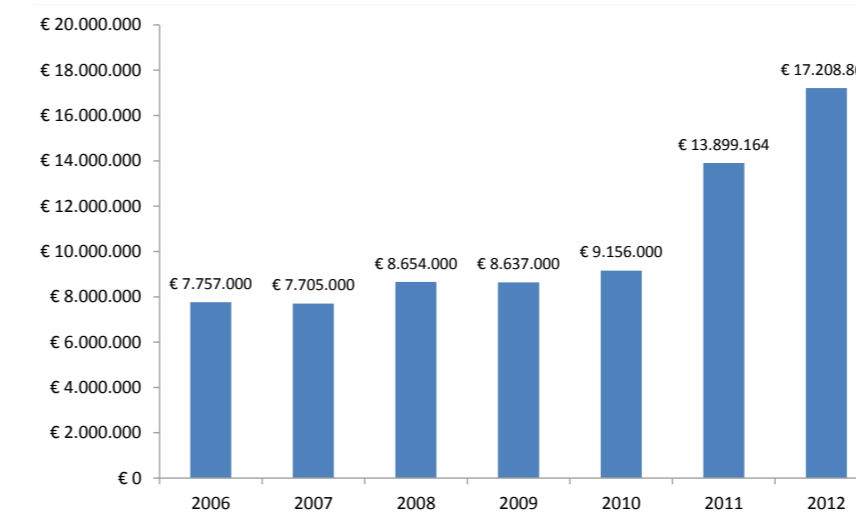
Schuldhelpverlening

In 2011 is het aantal aanvragen schuldregelingen sterk gedaald van 4.773 in 2010 naar 3.684. In 2012 komen we weer iets hoger uit; 3.906 aanvragen. Deze stijging zal door de economische crisis de komende jaren doorzetten.

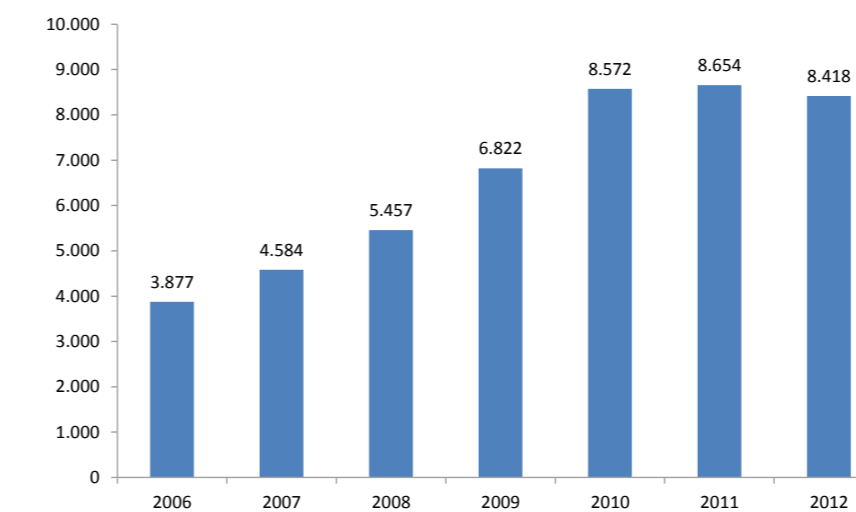
Overige producten

Kredietbank Nederland gaat in 2013 fors inzetten op het uitbreiden van andere producten en diensten; budgetadviesgesprekken voor werkgevers, beschermingsbewind en Wsnp-bewind. Ook onze bestaande preventieactiviteiten onder de naam Ping en onze detacheringen onder de naam ADIDO zullen we blijven continueren in 2013.

Uitstaand saldo kredieten



Aantal huishoudens met inkomensbeheer



Klachtenafhandeling

Ondanks groei van het aantal klanten, nam het aantal klachten af. Hadden we er in 2011 nog 114, in 2012 hebben we 91 klachten ontvangen. Van deze klachten waren er 13 terecht, 24 deels terecht, 50 onterecht en 4 zijn door de klant ingetrokken. Alle klachten zijn serieus genomen en naar tevredenheid afgewikkeld.

Verkorte balans Kredietbank Nederland (geconsolideerde jaarrekening)

	2012	2011
Immateriële vaste activa	€ 342.295	€ 318.713
Materiële vaste activa	€ 2.384.367	€ 2.444.844
Financiële vaste activa	€ 18.718.587	€ 16.415.539
Vlottende activa	€ 6.438.993	€ 9.892.872
Totaal activa	€ 27.884.242	€ 29.071.968

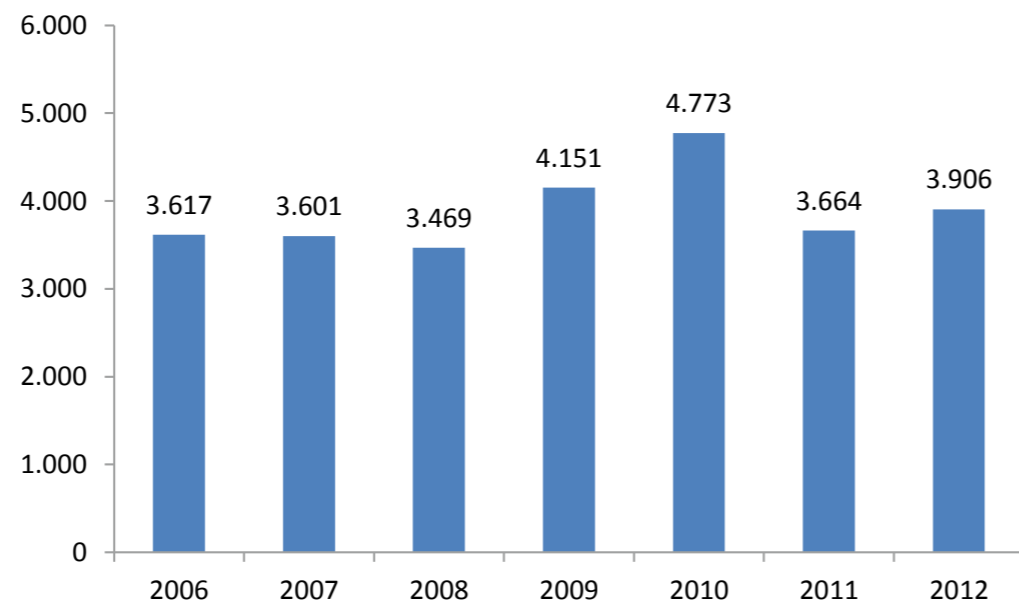
	2012	2011
Eigen vermogen	€ 1.686.662	€ 1.672.497
Voorzieningen	€ 121.261	€ 523.706
Langlopende schulden	€ 4.076.564	€ 4.044.197
Kortlopende schulden	€ 21.999.755	€ 22.831.568
Totaal passiva	€ 27.884.242	€ 29.071.968

Het succes

Het overzicht schuldregelingen laat vanaf 2006 de instroom zien van het aantal klanten dat een aanvraag voor een schuldregeling heeft ingediend bij Kredietbank Nederland. Daarnaast wordt weergegeven hoeveel klanten er nog in traject zitten en hoeveel klanten er zijn uitgestroomd en met welke reden.

Sinds het uitbreken van de crisis in 2008 leven we in onzekere tijden. Omdat de economie maar niet gaat groeien verliezen steeds meer mensen hun baan. Een deel van deze mensen is vervolgens niet meer in staat van het lagere inkomen de vaste lasten te betalen en komt in de financiële problemen. Van de aanvragers in 2012 is 16 procent in het bezit van een eigen woning. Schuldhulpverlening loopt altijd een paar jaar achter de conjunctuur aan. De stijging van 2009 en 2010 werd veroorzaakt door klanten die in 2007 en 2008 op te grote voet hadden geleefd. In 2011 was er een forse daling omdat door de crisis mensen minder consumptieschulden maakten. Nu zien we weer een stijging door het groter groeiend contingent werklozen. Voor 2013 verwachten we wederom een lichte stijging.

Instroom (in aantal klanten)

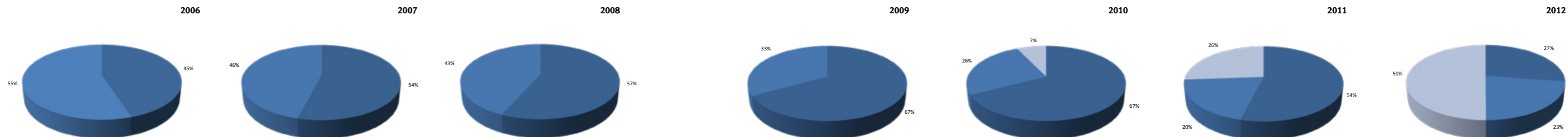


Alle aanvragen van klanten die in 2006 t/m 2009 zijn ingestroomd zijn per ultimo 2012 afgehandeld. De klant kan nog wel in inkomensbeheer bij Kredietbank Nederland zitten. De kwaliteit van de uitstroom stijgt jaarlijks met een aantal procenten en ligt al jaren boven het landelijk gemiddelde.

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Instroom (in aantal klanten)	3617	3601	3469	4151	4773	3664	3906
Nog in traject							
Schuldregeling	0	0	0	0	3	85	562
Budgetcoaching/Budgethulp	0	0	0	0	278	450	679
Schuldregeling en Budgetcoaching/Budgethulp	0	0	0	0	60	397	694
Uitstroom							
<i>Succesvol</i>							
Saneringskrediet	297	401	463	639	783	636	321
Schuldbemiddeling	295	320	380	665	811	372	105
Overig	1022	1222	1121	1471	1589	986	645
<i>Niet succesvol</i>	2003	1658	1505	1376	1249	738	900
Percentage succesvol	45 %	54%	57%	67%	67%	54%	27%
Percentage niet succesvol	55 %	46%	43%	33%	26%	20%	23%
Percentage nog in traject	0 %	0%	0%	0%	7%	26%	50%

Uitstroom (in percentage)

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



Wilt u meer informatie?

Kantoor Leeuwarden

Gardeniersweg 10
Leeuwarden

Kantoor Almere

Haagbeukweg 141-145
Almere

Postadres

Postbus 7695
8903 JR Leeuwarden

Telefoon: 088 62 62 777

E-mail: info@kbnl.nl

www.kredietbanknederland.nl

Kredietbank Nederland is lid van het BKR.

Kredietbank Nederland is lid van de NVVK.

 BKR

 nvvk

Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren



Kredietbank
NEDERLAND

www.kredietbanknederland.nl