



Kredietbank
NEDERLAND



Flexibele marktspeler

ORDE OP ZAKEN

Scherp blijven

Bezuinigingen bij gemeenten treffen ook de schuldhulpverlening en dat heeft Kredietbank Nederland in 2011 aan den lijve ondervonden. Ten opzichte van 2010 is het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening gedaald met 20%. Daardoor hebben wij onze doelen en begroting niet weten te behalen en waren wij genoodzaakt afscheid te nemen van een aantal medewerkers.

Het jaar 2011 was ook op andere punten een moeilijk jaar. Kredietbank Nederland was de eerste grote organisatie die met het vernieuwde systeem Allegro ging werken. Ondanks het testen van de systemen bleek helaas na invoering dat er een niet stabiele situatie ontstaan was. Dankzij de inzet van onze medewerkers en de motivatie om de individuele klanten zo goed mogelijk van dienst te blijven zijn, werden de moeilijkheden stap voor stap aangepakt en is er inmiddels een weer stabiele omgeving gecreëerd.

Ook op het punt van telefonische bereikbaarheid zat het in 2011 tegen. Pas eind 2011 waren alle technische obstakels zo ver opgelost dat begonnen kon worden aan de inrichting en operationalisering van het nieuwe telefoonsysteem.

Ondanks tegenslagen en uitdagingen doen wij er alles aan de kwaliteit van onze dienstverlening hoog te houden en ons te blijven onderscheiden in de markt. Dankzij de inzet en flexibiliteit van onze betrokken medewerkers lukt ons dat.



Kredietbank Nederland krijgt steeds meer te maken met marktwerking. Wij zullen in toenemende mate flexibel moeten inspelen op vragen van klanten en aanbestedingen van opdrachtgevers. Bovendien is de wetgeving voorturend in ontwikkeling. Door scherp en alert te blijven kunnen we ook in de toekomst onze diensten op een goede en efficiënte manier blijven aanbieden.

Directie Kredietbank Nederland

Ger Jaarsma

Jan van der Lee

Ontwikkelingen

Personeelontwikkelingen

Kredietbank Nederland is sinds de fusie volop in beweging met als doel een steeds professionelere organisatie te worden. Speerpunten van de afdeling P&O voor 2011 zijn:

- het vastleggen van de functiebeschrijvingen,
- het organiseren van een Risico-inventarisatie & Evaluatie (RI&E),
- verzuimreducering,
- verbeteren van het gevoel van veiligheid,
- het formuleren van een beoordelingssysteem dat de gewenste cultuur ondersteunt.

Onze kernwaarden zijn betrouwbaarheid, integriteit en kwaliteit. Dus doen wat je zegt en zeggen wat je doet; de goede dingen doen en de dingen goed doen. Functiebeschrijvingen zijn daarom geformuleerd op basis van resultaatgebieden en het beoordelingssysteem is gebaseerd op het maken van SMART afspraken. Zo komen verantwoordelijkheden lager in de organisatie te liggen en kunnen medewerkers zelfstandiger aan de slag. Begin 2011 is het agressieprotocol geïmplementeerd, met als belangrijke pijler een 'stand-by' team op beide vestigingen. Dit heeft het gevoel van veiligheid aanzienlijk verbeterd.

In 2011 is het verzuim binnen Kredietbank Nederland door extra aandacht voor kortdurend verzuim verder gedaald van 4,65% naar 4,11%. Door het consequent voeren van frequentverzuimgesprekken is er ruim 0,5% gewonnen.

Opleiding

In de eerste helft van 2011 starten twee groepen van 10 medewerkers met de opleiding voor specialist schuldhulpverlener. Opzet is het creëren van een interne flexpool voor detacheringsoopdrachten. Helaas zien we in de tweede helft van 2011 het aantal aanvragen teruglopen en hebben we een aantal tijdelijke arbeidscontracten niet verlengd.

Samenstelling van het personeel

Eind 2011 telt Kredietbank Nederland 214 medewerkers die samen 193 fte vertegenwoordigen. De gemiddelde leeftijd van het totale personeelsbestand is 38,4 jaar en we zijn gemiddeld 5,6 jaar in dienst. 70% van het personeelsbestand is vrouw. 40% van de medewerkers werkt in een deeltijdbaan (minder dan 36 uur).

Personeelsformatie (per 31 december in aantal fte)

	Realisatie 2011	Begroting 2011	Realisatie 2010
Vast personeel	113	130	121
Ingeleend of tijdelijk personeel	80	100	99
Totaal	193	230	220

Kengetallen

Kredietverlening

Kredietbank Nederland heeft een kredietportefeuille met een uitstaand saldo van bijna 14 miljoen euro. December 2011 heeft Kredietbank Nederland de kredietportefeuille van de voormalige Kredietbank Noord-West overgenomen.

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 2011 is het aantal huishoudens dat we helpen met inkomensbeheer nagenoeg gelijk gebleven.

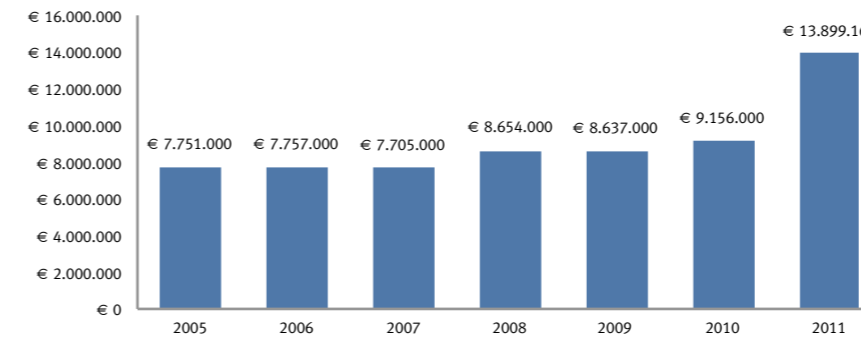
Schuldhelpverlening

In 2011 hebben we 3.664 aanvragen verwerkt, uit 60 verschillende gemeenten.

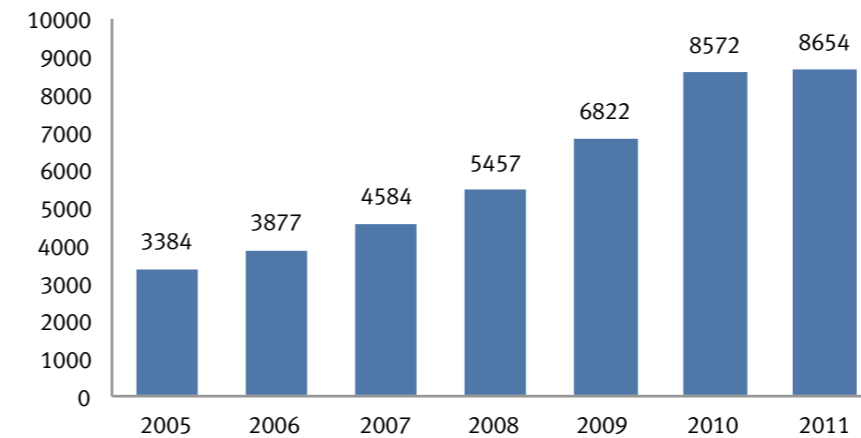
Preventie

Preventie krijgt een steeds belangrijkere positie. In plaats van het oplossen van complexe schuldproblematiek ligt de focus op het voorkomen daarvan. Kredietbank Nederland heeft twee preventiemedewerkers die zich met name met voorlichting bezighouden. Daarnaast is er Ping, het loket voor onafhankelijk financieel advies.

Uitstaand saldo kredieten



Aantal huishoudens met inkomensbeheer



Klachtenafhandeling

In 2011 hebben we 114 klachten ontvangen. Van deze klachten waren er 20 terecht en 94 onterecht. Dit betekent dat circa 1,25% van de klanten een klacht heeft ingediend. Alle klachten zijn serieus genomen en naar tevredenheid afgehandeld.

Verkorte balans Kredietbank Nederland (enkelvoudige jaarrekening)

	2011	2010
Materiële vaste activa	€ 2.763.557	€ 2.660.799
Financiële vaste activa	€ 16.415.539	€ 11.666.232
Vlottende activa	€ 9.892.872	€ 14.985.933
Totaal activa	€ 29.071.968	€ 29.312.964

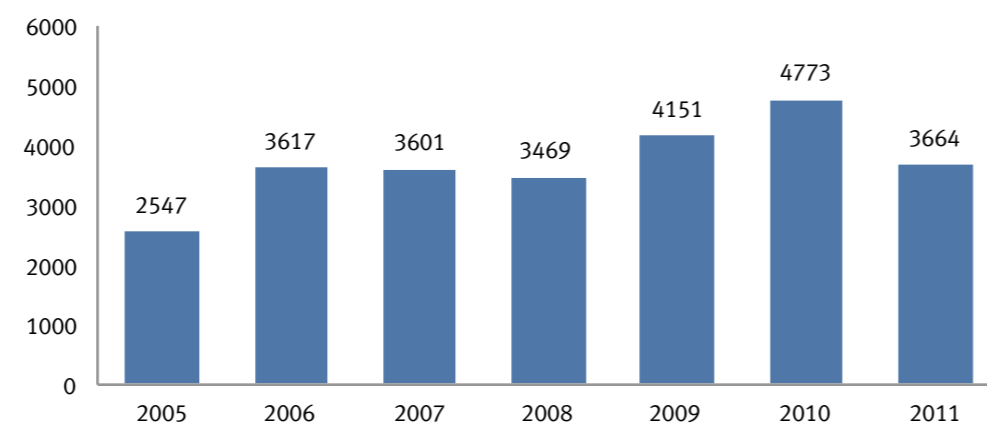
	2011	2010
Eigen vermogen	€ 1.345.803	€ 2.063.495
Voorzieningen	€ 523.706	€ 632.621
Langlopende schulden	€ 4.370.891	€ 3.382.128
Kortlopende schulden	€ 22.831.568	€ 23.234.720
Totaal passiva	€ 29.071.968	€ 29.312.964

Het succes

Het overzicht schuldregelingen laat vanaf 2005 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.

In 2009 en 2010 was er een stijging van het aantal klanten met een aanvraag schuldregeling te zien. In 2011 volgde een forse daling. Sinds het uitbreken van de crisis in september 2008 zien we een veranderende maatschappij. Banken willen geen leningen meer verstrekken, vooral niet aan mensen met een laag inkomen. En de maatschappelijke druk om te consumeren wordt met de week kleiner; de consumptiemaatschappij, waar we 15 jaar in hebben gezeten, is voorbij. De twee genoemde veranderingen zorgen ervoor dat minder mensen in een problematische schuldensituatie komen. Omdat schuldhelpverlening altijd een paar jaar achter de conjunctuur aanloopt is het effect van de crisis 2008 pas zichtbaar in de aantallen van 2011.

Instroom (in aantal klanten)

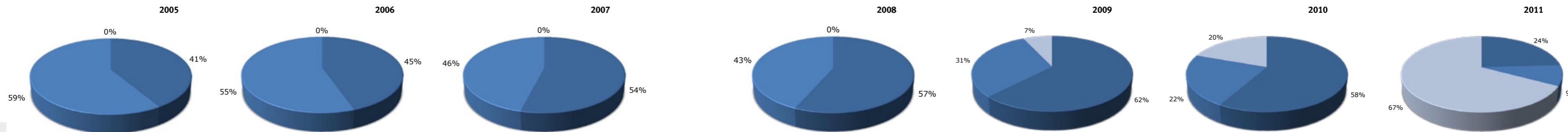


Alle aanvragen van klanten die in 2005 t/m 2008 zijn ingestroomd zijn per ultimo 2010 afgehandeld. De klant kan nog wel in inkomensbeheer bij Kredietbank Nederland zitten. De kwaliteit van de uitstroom stijgt jaarlijks met enkele procenten en ligt al jaren boven het landelijk gemiddelde. Door de stapsgewijze invoer van Schuldhulpverlening Nieuwe Stijl vanaf 2006 is de kwaliteit van de uitstroom nog verder verbeterd. Het aantal klanten nog in traject zal naar verwachting voor een groot deel succesvol uitstromen.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Instroom (in aantal klanten)	2547	3617	3601	3469	4151	4773	3664
Nog in traject							
Schuldregeling	0	0	0	0	2	114	625
Budgetcoaching/Budgethulp	0	0	0	0	285	638	699
Schuldregeling en Budgetcoaching/Budgethulp	0	0	0	0	3	179	1137
Uitstroom							
<i>Succesvol</i>							
Saneringskrediet	188	297	401	463	598	637	250
Schuldbemiddeling	256	295	320	380	641	691	129
Overig	610	1022	1222	1121	1347	1453	502
<i>Niet succesvol</i>	1492	2003	1658	1505	1275	1061	322
Percentage succesvol	41 %	45 %	54 %	57 %	62 %	58 %	24 %
Percentage niet succesvol	59 %	55 %	46 %	43 %	31 %	22 %	9 %
Percentage nog in traject	0 %	0 %	0 %	0 %	7 %	20 %	67 %

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 10168
1301 AD Almere

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