



**Kredietbank**  
NEDERLAND



**Toonaangevend** en transparant

**ORDE OP ZAKEN**

## Verder kijken

In de afgelopen jaren is veel aandacht besteed aan de integratie van de twee voormalige banken, met de focus op de korte termijn. Nu die integratie voor een belangrijk deel een feit is, wordt het tijd ons te richten op de lange termijnstrategie van de bank. Kredietbank Nederland heeft sinds de fusie in 2009 bepaald niet stilgestaan. De schaalvergroting bracht organisatorische uitdagingen, maar stelt ons nu in staat onze doelen beter te bereiken.

Kredietbank Nederland is een professionele, sociale onderneming; een bank met een sociaal gezicht. Onze roots liggen in de sociale kredietverlening en daar zijn we trots op. Daarom heten we ook nog steeds kredietbank. Enerzijds zijn we financiële hulpverleners, die klanten met financiële problemen en vragen op de goede weg helpen. Anderzijds zijn we financiële dienstverleners, die geld verdienen met financiële producten.

2010 hebben we met een positief resultaat kunnen afsluiten, wat ons de financiële ruimte biedt om door te gaan op de ingeslagen weg. 2011 staat in het teken van verdergaande automatisering en (veel) meer transparantie. Met de introductie van Mijn Bankgemak bieden we de klant een nieuwe service die helemaal aansluit bij onze filosofie om klantgericht en transparant te werken. Het is een van de projecten waarmee Kredietbank Nederland zich onderscheidt in de markt. In dit jaarverslag laten wij u graag zien wat wij allemaal in huis hebben.



**Binnen Kredietbank Nederland wordt de automatisering zodanig aangepast, dat zowel klanten als opdrachtgevers mee kunnen kijken in (hun) dossiers. Hierbij zullen we gebruikmaken van moderne communicatiemiddelen als mail, website en social media. Ook het 'nieuwe werken' voor medewerkers zal verder ingevoerd worden.**

Directie Kredietbank Nederland

Ger Jaarsma



Jan van der Lee





## Ger Jaarsma Directievoorzitter

*Kredietbank Nederland wil tegen betaalbare tarieven de beste kwaliteit leveren. Door steeds buiten onze bekende kaders te denken vinden we steeds nieuwe manieren om onze dienstverlening te verbreden en te verbeteren.*

We lopen voorop binnen onze branche en die positie willen we vasthouden, omdat we op die manier onze doelen kunnen waarmaken. Schaalvergroting helpt ons daarbij, maar is geen doel op zich. De missie van Kredietbank Nederland is bij te dragen aan een gezonde financiële toekomst voor alle betrokken partijen:

- De klant. Met onze diensten willen we de levenskwaliteit van onze klanten verbeteren en zorgen voor een toekomst zonder financiële problemen.
- De schuldeisers. Wij zijn intermediair tussen schuldenaar en schuldeiser en willen voor beide partijen een optimaal resultaat behalen.
- Opdrachtgevers, meestal gemeenten. Zij financieren de schuldhulpverlening en wij streven ernaar de trajectprijs zo laag mogelijk te houden, onder andere door steeds efficiënter te werken.
- Kredietbank Nederland. Ook onze eigen financiële toekomst moet gezond zijn. Als stichting hebben we geen winstoogmerk, maar een netto resultaat stelt ons in staat de kwaliteit te bieden die we willen en daarvoor de beste mensen in te zetten.

# ‘Toonaangevend op het

Wij geloven in onze eigen kracht en kwaliteit en hebben besloten niet (meer) mee te doen aan aanbestedingen van schuldhulpverlening. Wij streven naar een integrale aanpak van schuldhulpverlening, wat een zaak is van intensief investeren in samenwerking met alle partijen van de sociale kaart die betrokken zijn bij het traject. Zo’n investering kost al gauw vijf jaar. Aangezien bij een aanbesteding vaak sprake is van een contract voor drie jaar, is de conclusie snel getrokken dat dit een weinig zinvolle aanpak is. Uit recent onderzoek door gerenommeerde aanbestedingsadvocaten blijkt bovendien dat aanbesteding van schuldhulpverlening niet verplicht is.

# gebied van persoonlijke,

Op onze website is een pdf van dit onderzoek te downloaden. Vooruitlopend op de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening heeft Kredietbank Nederland een concept beleidsplan opgesteld en naar al haar gemeenten gestuurd. De gemeenten konden de notitie in zijn geheel overnemen of ervoor kiezen het op onderdelen aan te passen aan de eigen situatie. Wij hebben hiermee onze kennis beschikbaar gesteld en laten zien dat we toonaangevend zijn. Niet afwachten, maar meedenken en een voortrekkersrol vervullen. Dat is de toegevoegde waarde van Kredietbank Nederland.

# financiële diensten’





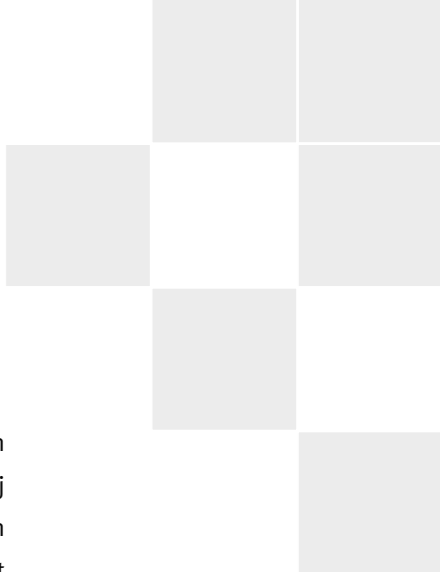
# Missie en visie

De missie van Kredietbank Nederland is ‘bijdragen aan een gezonde financiële toekomst’. Dit geldt zowel voor de individuele klant als voor opdrachtgevers, schuldeisers en de bank zelf. Dus voor de gehele maatschappij. Kernwaarden hierbij zijn: kwaliteit, betrouwbaarheid en integriteit. Daarmee willen we bijdragen aan het optimaal functioneren van individuele huishoudens, zodat zij kunnen blijven participeren in de maatschappij. Voor opdrachtgevers betekent het dat we streven naar betaalbare dienstverlening, ondanks de toename van de problematiek (zowel in aantallen als in complexiteit). Voor schuldeisers betekent het dat we op die manier bijdragen aan maximaal haalbare voldoening van vordering, tegen minimale kosten.

Wij streven naar duurzame oplossingen: voorkomen van mogelijke problemen in de toekomst en oplossen van bestaande problemen. Voorkomen door middel van preventie, verantwoorde kredietverlening

en coaching. Oplossen door het bieden van hulp bij problemen waar zonder professionele hulp niet meer uit te komen is en daarbij niet alleen te kijken naar de korte termijn, maar ook te werken aan voorkoming van recidive. Hierbij richten wij ons sterk op het bevorderen van zelfredzaamheid. Eigen verantwoordelijkheid staat voorop; zelf oplossen waar mogelijk en hulp bieden waar nodig. Samenwerking met andere dienst- en hulpverlenende instellingen is daarbij in onze ogen noodzakelijk. Alleen een transparante werkwijze vanuit de kernwaarden kan leiden tot passende duurzame oplossingen tot ieders tevredenheid.

Kredietbank Nederland wil toonaangevend zijn en zal dus, rekening houdend met alle ontwikkelingen in de maatschappij, voortdurend streven naar innovatie en verbetering van de dienstverlening.







## Jan van der Lee Directeur

*De manier waarop Kredietbank Nederland met haar klanten omgaat, staat te veranderen en daarmee ook de manier van werken. In de nieuwe, transparante werkwijze staan de kernwaarden betrouwbaarheid, integriteit en kwaliteit centraal.*

De introductie van Mijn Bankgemak staat voor veel meer dan alleen een uitbreiding van de service aan onze klanten. Het staat voor een transparante manier van werken waar zowel de klant als de werknemer van Kredietbank Nederland baat bij heeft. Inhoudelijk verandert ons werk niet. We zijn en blijven een kredietbank met deskundige medewerkers die de financiële problemen van mensen (helpen) oplossen. Dat doen we op een integere en betrouwbare manier en dat gaan we voortaan ook laten zien. Net als een profclub voetballers spelen we de wedstrijd voortaan met publiek! De eerste stap is dat klanten hun gegevens kunnen raadplegen via Mijn Bankgemak. Later zullen zij ook bepaalde mutaties zelf kunnen doorvoeren. In een volgend stadium wordt het systeem ook opengesteld voor andere partijen,

# ‘Professionaliseren

zoals schuldeisers en opdrachtgevers. ‘Werken met de gordijnen open’ maakt ons kwetsbaar, maar het houdt ons ook scherp. Het dwingt ons kritisch naar ons eigen werk te kijken: Waar ben ik mee bezig, met welk doel en hoe ga ik dat doel bereiken? Professionaliseren gaat verder dan het technisch beheersen van het systeem. De techniek is in wezen ondergeschikt aan het doel om klantgerichter en opener te werken. We moeten loskomen van traditionele patronen. Wij kunnen wel vinden dat een klant tijdens onze openingstijden aan het loket moet komen, maar misschien heeft die persoon wel een baan waarbij dat heel lastig is. Klantgerichter werken

# door transparant

betekent flexibeler en bereikbaarder worden. Soms werken op kantoor, soms ook thuis. Soms tijdens kantooruren, soms daarbuiten. Digitalisering van de post hoort daar ook bij. Zo kan er nooit meer iets zoekraken en gegevens zijn altijd overal vandaan gemakkelijk beschikbaar. Met de invoering van Allegro 3.0 maken we een belangrijke en noodzakelijke ontwikkeling door. Het grijpt op alle fronten in op ons werk en geeft ons de kans de kernwaarden van de bank een impuls te geven en te laten zien wat we doen - en vooral hoe goed we dat doen.

# te gaan werken’





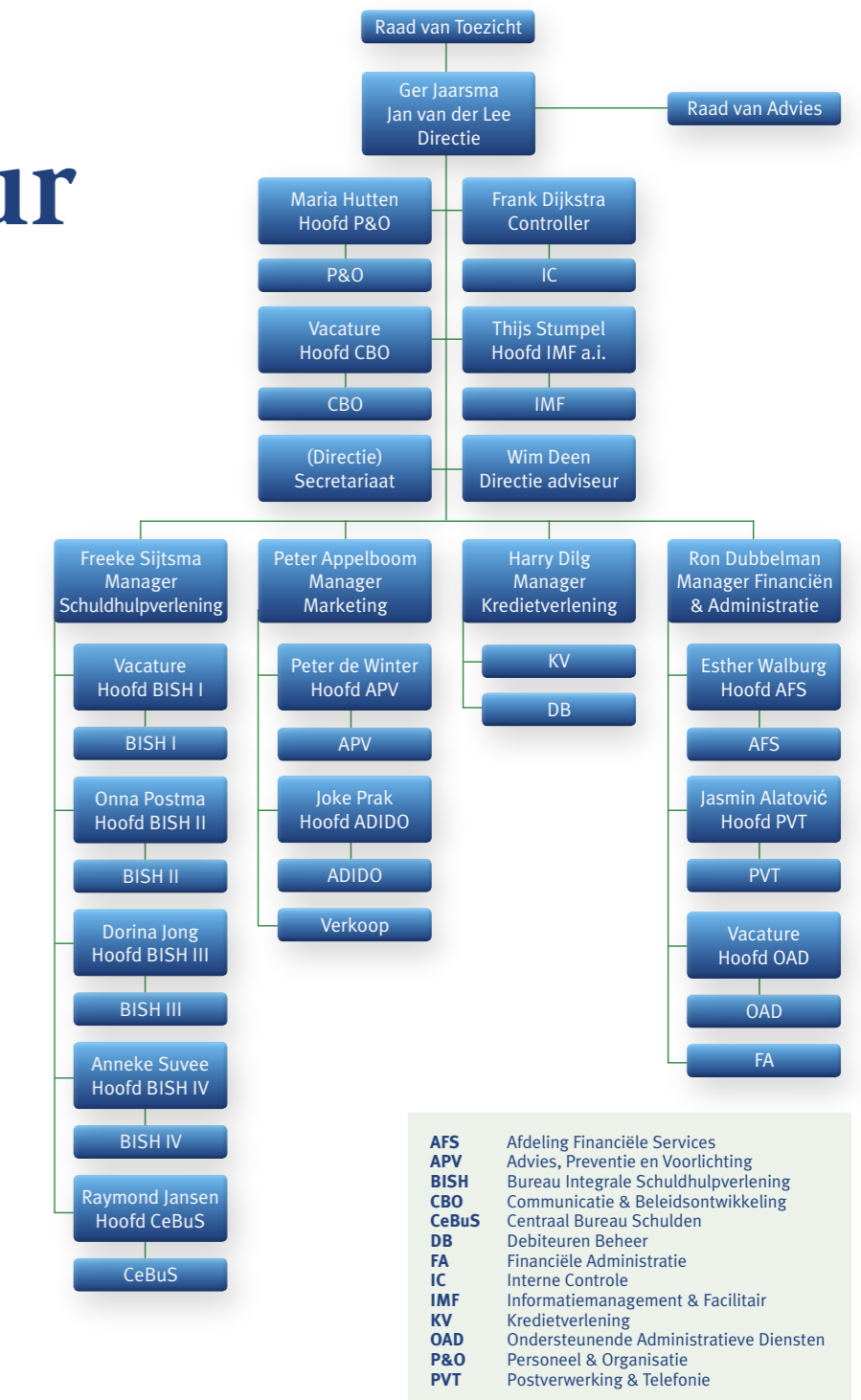
# Organisatiestructuur

## Raad van Toezicht

- Tom van Mourik (voorzitter)
- Karin Walters (vice-voorzitter)
- Tiny Derks
- Raymond Gustenhoven
- Henk Kok
- Peter Meijlis
- Leendert ten Rouwelaar

## Raad van Advies

- Houkje Rijpstra (voorzitter)
- Marianne Hofs-Hendriks (vice-voorzitter)
- Bert Bezoen
- Niek Geelhoed
- Sytse Hoekstra
- Joke Hoftijser
- Fred Jansen
- Roelof Kuik
- Paul Otter



<b>AFS</b>	Afdeling Financiële Services
<b>APV</b>	Advies, Preventie en Voorlichting
<b>BISH</b>	Bureau Integrale Schuldhelpverlening
<b>CBO</b>	Communicatie & Beleidsontwikkeling
<b>CeBuS</b>	Centraal Bureau Schulden
<b>DB</b>	Debiteuren Beheer
<b>FA</b>	Financiële Administratie
<b>IC</b>	Interne Controle
<b>IMF</b>	Informatiemanagement & Facilitair
<b>KV</b>	Kredietverlening
<b>OAD</b>	Ondersteunende Administratieve Diensten
<b>P&amp;O</b>	Personeel & Organisatie
<b>PVT</b>	Postverwerking & Telefonie





## Harry Dilg Manager Kredietverlening

*Anders dan een 'gewone' bank is Kredietbank Nederland er niet op uit zoveel mogelijk kredieten te verstrekken. Het komt zelfs regelmatig voor dat we mensen afraden een lening aan te gaan, omdat het risico groot is dat ze er op langere termijn door in problemen raken.*

Kredietverlening is een product van Kredietbank Nederland waarvoor de klant rechtstreeks bij ons terecht kan. De kredieten die we verstrekken zijn ondubbelzinnig: een vast bedrag met een vaste looptijd en een vaste aflossing, zodat de klant precies weet waar hij aan toe is en niet voor verrassingen komt te staan. Het risico moet daarbij zo klein mogelijk zijn. Hierin onderscheiden wij ons van andere, commerciële banken, die er baat bij hebben zoveel mogelijk kredieten te verstrekken tegen een zo hoog mogelijk rente. Als wij van mening zijn dat een lening de klant in de problemen brengt, zullen we de lening zeker niet verstrekken. Het gros van de leningen die Kredietbank Nederland verstrekt is bedoeld om financiële knelpunten op te lossen. Dat kan zijn het aflossen van een schuld of de noodzaak iets aan te schaffen.

# ‘Het belang

Wij hebben een kredietportefeuille met een uitstaand saldo van ruim 9 miljoen euro. Een belangrijke ontwikkeling in 2011 is de groei van het aantal saneringskredieten. Door de keuze van een saneringskrediet als afronding van een schuldregelingstraject verhogen we de efficiency, betalen we het kredietbedrag direct aan de schuldeisers uit en weet de klant ook waar hij aan toe is. In de tweede helft van 2011 gaan we ons voorbereiden op het verstrekken van hypotheekleningen. Dit zal vooral zijn voor mensen die een hypotheek budgettair wel kunnen betalen, maar aan wie de huisbankier vanwege de nieuwe Europese regels geen hypotheek wil verstrekken. Dus ook hier gaat het om het oplossen van een financieel probleem.

# van de klant

In deze periode zullen we eveneens samenwerking zoeken met een verzekeraar, die met de Kredietbank tegen gunstige condities verzekeringen voor onze klanten wil afsluiten. Kredietadviseurs zullen meer en meer volgens het nieuwe werken functioneren; flexibeler en meer vanuit huis. Hierbij is de telefonische bereikbaarheid cruciaal zodat gesprekken kunnen worden doorverbonden naar de kredietadviseurs op locatie. Zo wordt er voortdurend gezocht naar manieren om het onze klanten gemakkelijker te maken en onze dienstverlening te verbeteren. Afdeling Kredietverlening is volop in beweging!

# staat voorop’

# Kredietbank Nederland

Orde op Zaken

De belangrijkste diensten die Kredietbank Nederland aanbiedt zijn sociale kredietverlening, schuldhulpverlening, preventie en inkomensbeheer. Met dit palet aan diensten investeert Kredietbank Nederland in een gezonde financiële toekomst voor klanten, opdrachtgevers, schuldeisers, de bank en de maatschappij als geheel.

Zonder kredietverlening kunnen veel mensen niet volwaardig meedraaien in de samenleving en de samenleving kan niet zonder kredietverlening. Met schuldhulpverlening worden nadelige gevolgen van de consumptiemaatschappij opgevangen. Vanuit de positie van intermediair zoeken we naar de maximaal haalbare oplossing. Hiermee geeft Kredietbank Nederland de opdrachtgevers (gemeenten met name) een mogelijkheid om te voldoen aan de wettelijke verplichting om schuldhulpverlening aan te bieden, vanuit een concrete, volledige en onafhankelijke basis.

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



Met preventie en Ping wordt voorkomen dat mensen uit de boot (dreigen te) vallen. Met inkomensbeheer worden degenen die niet zonder hulp een menswaardig bestaan kunnen volhouden in staat gesteld te blijven participeren in de maatschappij. Om aan alle aspecten een kwalitatief hoogstaande invulling te geven heeft Kredietbank Nederland een eigen opleidingsinstituut, ADIDO. Hier wordt de theorie van de financiële dienstverlening en schuldhulpverlening gecombineerd met praktijk ervaring. Op die wijze voorziet Kredietbank Nederland in hoogwaardige scholing van de eigen medewerkers en wordt een kweekvijver gevormd van mensen die in voorkomende gevallen ook gedetacheerd kunnen worden bij collega-instellingen.



# Ping!

persoonlijk financieel advies

Bij Ping kan men terecht met vragen over geld en voor hulp bij het opzetten van een goede privéadministratie. Maar ook voor hulp bij het aanvragen van inkomensondersteunende regelingen of schuldhulpverlening. Ping is laagdrempelig, gratis en professioneel.

Een groeiende groep mensen krijgt te maken met inkomensdaling. Door ontslag, een scheiding of een hypotheek die overgesloten moet worden kan opeens de hele balans verstoord zijn. Praktische informatie en advies om te leren rondkomen van minder geld kan ernstige financiële problemen voorkomen en dat is dan ook het belangrijkste doel van Ping: in een vroeg stadium erbij zijn, om problemen in de toekomst te voorkomen. Wie geldzorgen heeft en er zelf niet meer uitkomt, krijgt bij Ping duidelijk, gratis en onafhankelijk advies en kan begeleid worden om een oplossing voor de schulden te vinden. Meer grip op de financiële situatie geeft rust.

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



Door het laagdrempelige karakter en de plaats (werkplein of gemeentehuis) kan een grotere groep mensen bereikt worden op een moment dat er nog geen problematische schuldsituatie is ontstaan, maar de betrokkenen wel behoefte hebben aan financieel advies. Dankzij Ping worden mensen geholpen voordat ze écht in de financiële problemen komen. Maar ook als er al problematische schulden zijn, kan men bij het loket terecht voor advies.







## Peter Appelboom Manager Marketing

*Goed opgeleid en ervaren personeel en een voortrekkersrol in preventie. Daarmee onderscheidt Kredietbank Nederland zich in de branche. Adido en Ping zijn twee merken waarin die kracht tot uiting komt.*

Mensen met schulden zijn geneigd (te) laat hulp te zoeken. Niet zelden wacht men tot de deurwaarder op de stoep staat om beslag te leggen op loon of inboedel. Kredietbank Nederland ziet het als haar morele taak de mensen in een veel eerder stadium te bereiken en door het geven van advies echte problemen te voorkomen. Ping is een van de initiatieven die bewezen heeft effectief te zijn. Er zijn inmiddels vier Ping loketten waar men terecht kan voor onafhankelijk financieel advies; in Leeuwarden, Sneek, Drachten en Dongen. Deze gemeenten hebben geïnvesteerd in preventie om uiteindelijk het aantal schuldhulpverleningstrajecten terug te dringen en zien ook dat deze aanpak zijn vruchten gaat afwerpen.

# ‘Onze kracht

We hebben er bewust voor gekozen Ping los van Kredietbank Nederland in de markt te zetten. Daardoor is Ping laagdrempelig en toegankelijk. Bij Ping klopt je aan als je bezorgd bent of vragen hebt over je financiële toekomst of het overzicht kwijt bent. Wij geven gratis onafhankelijk advies over hoe inkomsten en uitgaven in balans te brengen zijn. Dat kan bijvoorbeeld door te wijzen op de mogelijkheid van belastingteruggave of toeslagen waar men recht op heeft. Het advies aan de klant is gratis, maar Ping kost wel geld. Nu gemeenten steeds minder budget hebben voor preventie en schuldhulpverlening, kijkt Kredietbank Nederland naar alternatieve financieringsvormen. Want wij geloven heilig in het concept van Ping en door cofinancierders te vinden hopen we het voor gemeenten aantrekkelijker te maken om een Ping loket te openen. Met een marktbeperkingsplan willen we Ping verder in de markt gaan zetten.

# zie je terug

Ook ADIDO is een opzichzelf staand merk. ADIDO is primair ons interne opleidingsinstituut, waar we drie keer per jaar een groep van maximaal twaalf mensen kunnen opleiden tot professionele schuldhulpverleners. Na de opleiding krijgen de cursisten bij geschiktheid een contract aangeboden en worden ze geplaatst in een van de teams, om ruime praktijkervaring op te doen. Daarnaast detacheert ADIDO specialisten die alle ins en outs van de schuldhulpverlening kennen bij opdrachtgevers. Professionals die kunnen worden ingezet op uiteenlopende functies als klantmanager, budgetcoach en schuldregelaar. We zijn in 2011 gestart met de campagne ‘ADIDO dus’ om ADIDO meer naamsbekendheid te geven en steviger in de markt te zetten. ADIDO heeft een eigen website: [www.adido.nl](http://www.adido.nl)

# in ADIDO en Ping’



# ADIDO

## Professionals in schuldhulpverlening



ADIDO detacheert professionele schuldhulpverleners die uitgebreid zijn opgeleid en over meer dan voldoende praktijkervaring beschikken om zelfstandig te kunnen werken. Ware professionals die kunnen worden ingezet op uiteenlopende functies, zoals klantmanager, budgetcoach en schuldregelaar.

Werknemers van ADIDO hebben de meest uitgebreide opleiding schuldhulpverlening van Nederland gevolgd en hebben gegarandeerd minimaal een jaar praktijkervaring voordat ze gedetacheerd worden. Dat levert hoog opgeleide, onmiddellijk inzetbare, ervaren en zelfredzame specialisten op. Met een gedetacheerde werknemer van ADIDO haalt de opdrachtgever kennis, efficiëntie en gedrevenheid in huis, wat vaak tot een flinke kostenbesparing leidt en in de meeste gevallen tot tevreden, schuldenvrije cliënten met een goed toekomstperspectief. De professionals van ADIDO kunnen ingezet worden op bijvoorbeeld de volgende functies:

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

**adido**  
PROFESSIONALS IN SCHULDHULPVERLENING

De **klantmanager** zorgt voor het primaire proces van schuldhulpverlening en maakt een plan van aanpak (schuldhulpverleningsplan) waarin hij uiteenzet welke producten en diensten voor de klant moeten worden ingezet om hem een schuldenvrije toekomst te bieden. Dit betekent dat de klantmanager de schuldregeling in gang zet en eventueel het budgetbeheer opstart. Indien nodig verwijst hij naar flankerende hulp (ketenpartners). De klantmanager zorgt voor orde en rust in de financiële huishouding van de cliënt.

De **budgetcoach** voert het advies over budgetbeheer uit, zoals opgenomen in het schuldhulpverleningsplan. Hij bepaalt welke vorm van budgetbeheer noodzakelijk is. Hij vervolmaakt het budgetplan en neemt de financiële administratie van de cliënt over. Hij begeleidt en coacht de cliënt, zodat deze in de toekomst zijn eigen financiële zaken kan beheren.

De **schuldregelaar** zorgt ervoor dat het schuldregelingdossier compleet en in orde is. Vervolgens start hij de schuldregeling door te bezien welke methode moet worden ingezet om de schuldregeling te laten slagen. Maatwerk dus! De schuldregelaar is een specialist in het regelen en/of oplossen van schulden.

# CeBuS

## Centraal Bureau Schulden



De werknemers van de afdeling CeBuS zijn verantwoordelijk voor het tijdig en volledig uitvoeren van het primaire proces voor schuldregelingen. Zij beheren gezamenlijk ongeveer 1300 dossiers.

Het Centraal Bureau Schulden (CeBuS) is het backoffice team dat als intermediair optreedt tussen schuldeiser en schuldenaar. Wij onderhandelen over minnelijke oplossingen die voor beide partijen acceptabel zijn. Daarbij verliezen we het belang van de schuldeiser niet uit het oog.

Het doel van CeBuS is schuldbemiddeling te realiseren, waarbij zowel de belangen van de schuldenaar als de schuldeisers behartigd moeten worden. CeBuS treedt hierbij op als intermediair. We beoordelen schuldregelingsaanvragen, bepalen volgens strakke richtlijnen het vrij te laten bedrag, stellen betaalplannen op en doen schuldregelingsvoorstellen.

CeBuS werkt niet alleen voor Kredietbank Nederland, maar ook voor externe opdrachtgevers.

**CeBuS**  
Centraal Bureau Schulden



A close-up portrait of Freeke Sijtsma, a woman with blonde hair and a slight smile, wearing a dark blue jacket. The background is a plain, light-colored wall.

## Freeke Sijtsma Manager Schuldhulpverlening

*Schuldhulpverlening is de grootste afdeling van Kredietbank Nederland. Een zeer succesvolle afdeling ook, dankzij de capaciteiten van ons personeel en de kwaliteit van onze dienstverlening.*

Wij zien het als winst als we in het voortraject mensen zo kunnen helpen, dat zij niet hoeven door te stromen naar een bemiddelingstraject, maar zelf hun financiële problemen kunnen oplossen. Lukt dat de klant niet, dan zetten we alle middelen in om tot een oplossing te komen. Kredietbank Nederland is groot voorstander van een integrale aanpak. Het juiste product op het juiste moment, met als doel de zelfredzaamheid van de klant te bevorderen. Wij vinden dat de klant een eigen verantwoordelijkheid heeft en willen hem daar ook op aanspreken, als volwaardige gesprekspartner. Samen de problemen te lijf. Het Centraal Bureau Schulden (CeBuS) is het backoffice team dat als intermediair optreedt tussen schuldeiser en schuldenaar. Wij onderhandelen over minnelijke oplossingen die voor beide partijen acceptabel zijn. Daarbij verliezen we het belang van de schuldeiser niet uit het oog.

# ‘Ons doel is de

De schuldhulpverlening verandert, onder andere door een verschuiving van doelgroepen. We zien steeds meer huishoudens met een middeninkomen in de problemen komen, door baanverlies of een hypotheek die opnieuw afgesloten moet worden. Er komen mondiger klanten binnen, die (deels) financieel zelfredzaam zijn. Klanten die niet in staat zijn hun eigen financiën op orde te houden kunnen door de rechter een beschermingsbewindvoerder toegewezen krijgen. Ook de Kredietbank levert sinds kort deze dienstverlening. Efficiency speelt door onze hele organisatie een rol. De schaalvergroting die optrad door de fusie van een paar jaar geleden was een goede gelegenheid de werkprocessen onder de loep te nemen en waar mogelijk te verbeteren. Niet voor de standaardmethode kiezen als een afwijkend traject beter is. De invoering van Allegro 3.0 bevordert de efficiëntie ook, zowel bij de frontoffice als de backoffice.

# zelfredzaamheid van

We krijgen regelmatig feedback van schuldeisers en andere betrokken organisaties. Men ervaart onze dienstverlening als goed en plezierig en dat sterkt ons in de overtuiging dat onze aanpak goed is. Daarom schrijven we ook niet in op Europese aanbestedingen, waarin vaak maar gedeeltes van ons werk omschreven zijn. In plaats daarvan vermarkten we onze eigen werkwijze die uitgaat van integraliteit. In voordrachten en presentaties lichten we onze werkwijze en visie toe. Dat verhaal spreekt aan en het heeft ons al verschillende nieuwe opdrachtgevers opgeleverd.

# de klant te bevorderen’



# Kengetallen

## Kredietverlening

Kredietbank Nederland heeft een kredietportefeuille met een uitstaand saldo van ruim 9 miljoen euro. In 2010 heeft Kredietbank Nederland 3.556 persoonlijke leningen en 947 saneringskredieten verstrekt.

## 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 2010 is het aantal huishoudens dat we helpen met inkomensbeheer gestegen met 20%.

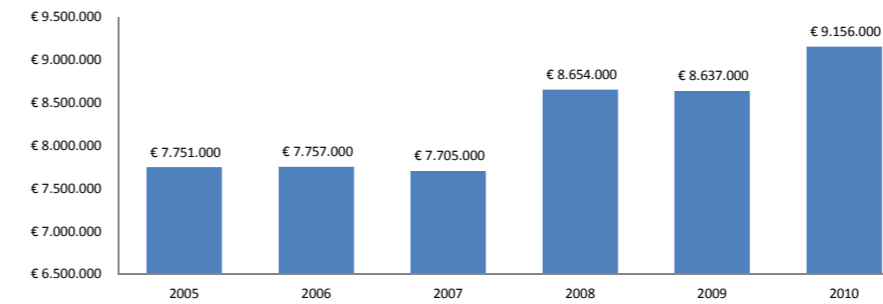
## Schuldhelpverlening

In 2010 hebben we 4.773 aanvragen verwerkt, uit 60 verschillende gemeenten.

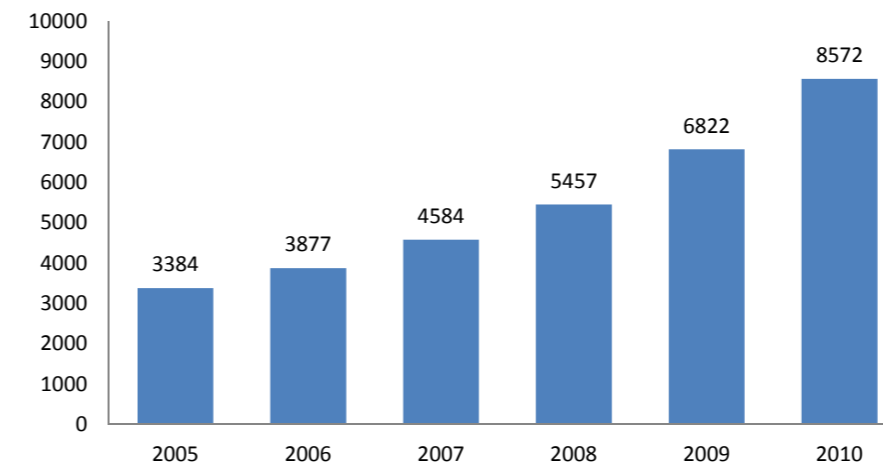
## Preventie

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.

## Uitstaand saldo kredieten



## Aantal huishoudens met inkomensbeheer



## Klachtenafhandeling

Op 1 juli 2010 is de nieuwe klachtenprocedure in werking getreden. Sindsdien hebben we 57 klachten ontvangen. Van deze klachten waren er 10 terecht en 47 onterecht. Dit betekent dat minder dan 1% van de aanvragen tot een klacht leidt. Alle klachten zijn serieus genomen en naar tevredenheid afgehandeld.

## Verkorte balans Kredietbank Nederland (enkelvoudige jaarrekening)

	2010	2009
Materiële vaste activa	€ 2.660.799	€ 2.559.417
Financiële vaste activa	€ 11.666.232	€ 11.149.410
Vlottende activa	€ 14.985.933	€ 11.196.146
<b>Totaal activa</b>	<b>€ 29.312.964</b>	<b>€ 24.906.982</b>

	2010	2009
Eigen vermogen	€ 2.063.495	€ 1.861.158
Voorzieningen	€ 632.621	€ 708.965
Langlopende schulden	€ 3.382.128	€ 3.362.972
Kortlopende schulden	€ 23.234.720	€ 18.971.878
<b>Totaal passiva</b>	<b>€ 29.312.964</b>	<b>€ 24.906.982</b>





## Ron Dubbelman Manager Financiën & Administratie

*Door een terugtrekkende overheid moeten burgers steeds meer zelf regelen en oplossen. Budgetten bij gemeenten lopen terug en dat betekent minder geld voor preventie en schuldhulpverlening. Kredietbank Nederland zoekt nieuwe wegen om haar dienstverlening toch op een hoog peil te kunnen houden.*

Kredietbank Nederland heeft 2010 kunnen afsluiten met een positief resultaat van 200.000 euro. Hoewel we als stichting geen winst hoeven te maken, is het wel belangrijk iets toe te kunnen voegen aan het eigen vermogen en een reserve te hebben voor zwaardere tijden. We hebben een buffer nodig om te kunnen investeren in onze medewerkers en om automatisering te kunnen doorontwikkelen, zodat we continu de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren en zo een toonaangevende rol kunnen blijven spelen. Ons streven is elk jaar af te sluiten met een resultaat van 300.000 euro om voldoende solvabiliteit te behouden.

# ‘Inkomensbeheer

Inkomensbeheer is een groeiende activiteit. Sinds de invoering van het product in 1998 is het aantal budgetten dat bij Kredietbank Nederland in beheer is jaarlijks gestegen met 10 tot 25 procent. Momenteel hebben wij 8.600 budgetten in beheer. We zien bovendien dat de periode dat mensen begeleiding nodig hebben steeds langer wordt. Trajecten duren vaak langer dan drie jaar. Dat is iets waar gemeenten niet blij mee zijn. Ze willen (en kunnen) het inkomensbeheer niet eindeloos blijven financieren en dringen er steeds vaker op aan dat klanten zelf gaan betalen voor de dienstverlening. Bij eenvoudige vormen van inkomensbeheer zoals beheer vaste lasten is dat vaak ook wel op te brengen. Is dit toch problematisch, dan wordt in overleg met de gemeente (opdrachtgever) gekeken of er een alternatieve financieringsbron te vinden is, bijvoorbeeld bijzondere bijstand.

# als investering

Wij zien inkomensbeheer, maar met name preventie, als een investering voor de lange termijn, omdat ermee voorkomen kan worden dat er problematische schulden optreden en de trajecten daardoor onnodig lang duren en dus (te) veel geld kosten. Dat de politiek vaak niet verder denkt dan de korte termijn (een regeringsperiode) maakt het lastig hier een beleid op uit te stippelen. Korte termijnoplossingen zijn gericht op het snel oplossen van financiële problemen, zonder de dieperliggende oorzaken aan te pakken. De (financiële) effecten van preventie zijn pas op langere termijn – na een jaar of drie – merkbaar en het valt niet mee daar in deze tijden van bezuiniging budget voor te krijgen.

# voor de lange termijn’

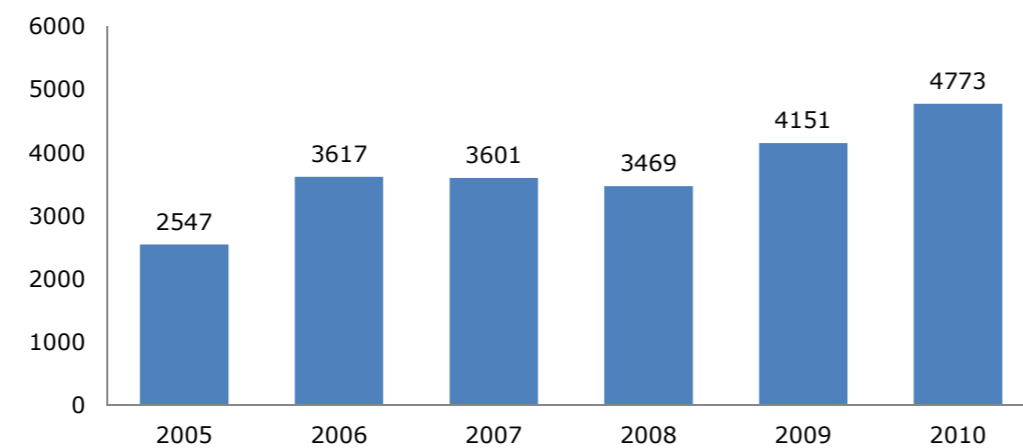


# Het succes

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 de loop van de jaren is het aantal klanten dat een aanvraag heeft ingediend fors gestegen. In 2009 en 2010 is de grootste stijging te zien. Deze stijging is enigszins vertekend. In 2008 heeft Almere de schuldhelpverlening aanbesteed. De Kredietbank heeft niet op deze aanbesteding ingeschreven. Dit scheelt in 2009 minstens 300 aanvragen en in 2010 minstens 500 aanvragen. Er zijn meer gemeenten afgevallen en bijgekomen, maar die aantallen heffen elkaar op. Rekening houdend met het afvallen en bijkomen van gemeenten is de stijging van het aantal aanvragen in 2009 (t.o.v. 2008) ongeveer 20%. En de stijging van het aantal aanvragen in 2010 (t.o.v. 2009) ongeveer 15%.

**Instroom (in aantal klanten)**

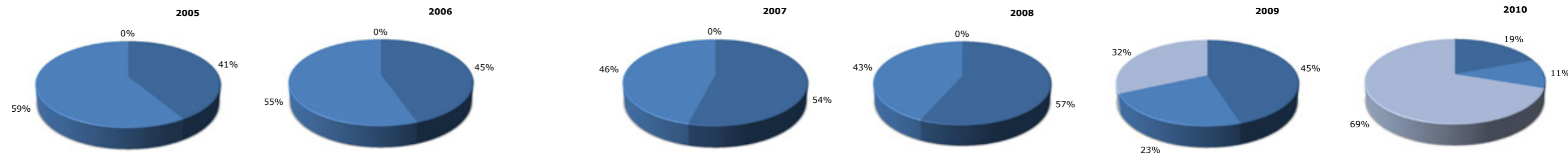


Alle aanvragen van klanten die in 2005 t/m 2008 zijn ingestroomd zijn per ultimo 2010 afgehandeld. De klant kan nog wel in inkomensbeheer bij Kredietbank Nederland zitten. De kwaliteit van de uitstroom stijgt jaarlijks met enkele procenten en ligt al jaren boven het landelijk gemiddelde. Door de stapsgewijze 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
<b>Instroom (in aantal klanten)</b>	2547	3617	3601	3469	4151	4773
<b>Nog in traject</b>						
Schuldregeling	0	0	0	0	482	941
Budgetcoaching/Budgethulp	0	0	0	0	544	1368
Schuldregeling en Budgetcoaching/Budgethulp	0	0	0	0	291	988
<b>Uitstroom</b>						
<i><b>Succesvol</b></i>						
Saneringskrediet	188	297	401	463	366	117
Schuldbemiddeling	256	295	320	380	373	153
Overig	610	1022	1222	1121	1130	633
<i><b>Niet succesvol</b></i>	1492	2003	1658	1505	961	527
Percentage succesvol	41%	45%	54%	57%	45%	19%
Percentage niet succesvol	59%	55%	46%	43%	23%	11%
Percentage nog in traject	0%	0%	0%	0%	32%	69%

**Uitstroom (in percentage)**

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





# Wilt u meer informatie?

Ger Jaarsma	06 5431 3838
Jan van der Lee	06 5201 7222
Harry Dilg	06 3333 0827
Peter Appelboom	06 5201 7000
Freeke Sijtsma	06 5201 7333
Ron Dubbelman	06 3331 9406

## Kantoor Leeuwarden

Gardeniersweg 10  
Leeuwarden

## Kantoor Almere

Haagbeukweg 141-145  
Almere

## Postadres

Postbus 10168  
1301 AD Almere

E-mail: [info@kbnl.nl](mailto:info@kbnl.nl)  
[www.kredietbanknederland.nl](http://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](http://www.kredietbanknederland.nl)