

# Jaarverslag 2018



## Een jaar in beweging

Onze branche is volop in het nieuws. Je kunt geen krant openslaan zonder een artikel over schuldhulpverlening tegen te komen. Helaas zijn de berichtgevingen niet allemaal hoopvol: naar schatting hebben zo'n 1,4 miljoen Nederlandse huishoudens problematische schulden of lopen risico daarop. Daar recht tegenover staat een trend die ons zorgen baat, want in 2018 vonden steeds minder mensen de weg naar de schuldhulpverlening. Dit blijkt uit cijfers van de branchevereniging NVVK. Deze terugloop is ook te zien in onze eigen jaarcijfers. Het is daarom onze missie om samen met gemeenten de toegangsdrempels weg te nemen en de taboes rondom schulden te doorbreken.

Ook Kredietbank Nederland is in beweging. In de zomer van 2018 is voormalig algemeen directeur Carry de Niet een nieuwe uitdaging aangegaan en werd het stokje in december van haar overgenomen door Hans van der Meulen. De komst van Hans brengt een frisse wind met zich mee en de eerste lijnen voor een nieuwe strategie zijn uitgezet. Deze lijnen krijgen in 2019 meer vorm. Want vast staat: we moeten meer zichtbaar zijn in de samenleving. Alleen dan kunnen wij het aantal huishoudens met schulden terugdringen en mensen de kans op een financieel gezonde toekomst geven.

Directie Kredietbank Nederland

Hans van der Meulen, algemeen directeur  
Frank Dijkstra, financieel directeur

## Resultaten

### Instroom aantal klanten



### Uitstaand saldo kredieten



### Aantal huishoudens met inkomensbeheer



### Aantal klanten in beschermingsbewind



## VERKORTE BALANS

(Geconsolideerde jaarrekening)

	2018	2017
Immateriële vaste activa	€ 207	€ 149
Materiële vaste activa	€ 1.805	€ 2.021
Financiële vaste activa	€ 15.559	€ 12.098
Vlottende activa	€ 27.601	€ 23.816
<b>Totaal activa</b>	<b>€ 45.172</b>	<b>€ 38.084</b>

Bedragen x 1000 euro

	2018	2017
Eigen vermogen	€ 2.371	€ 2.392
Voorzieningen	€ 188	€ 132
Langlopende schulden	€ 22.120	€ 13.879
Kortlopende schulden	€ 20.493	€ 21.681
<b>Totaal passiva</b>	<b>€ 45.172</b>	<b>€ 38.084</b>

## SCHULDREGLINGEN

In 2018 zijn er 1.905 mensen gestart met een schuldregeling. Dat zijn er iets minder dan vorig jaar. Wij zijn trots op de uitstroom in 2018: 1.925 mensen hebben hun schuldregeling succesvol afgerond.

829 personen deden dat met een saneringskrediet, 438 mensen via schuldbemiddeling en 545 klanten werden na een geslaagd verzoek toegelaten tot de WSNP.

### Gestarte schuldregelingen

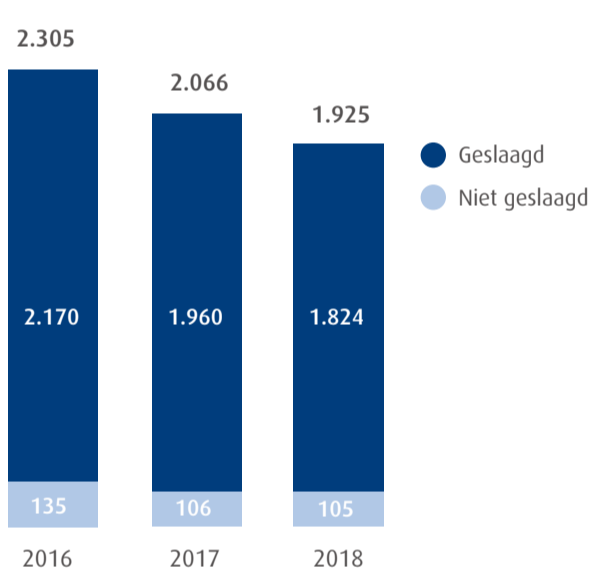


### Lopende schuldregeling eindstand per jaar



## Slagingspercentage

### Uitstroom schuldregelingen



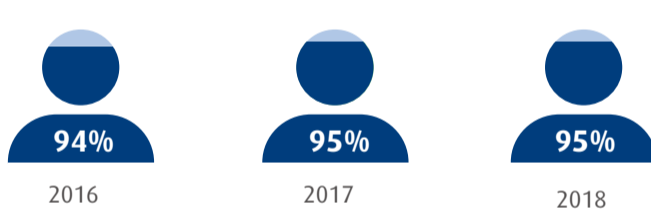
### Geslaagd

	2016	2017	2018
Schuldbemiddeling	608	636	438
Saneringskrediet	773	712	829
Verzoek WSNP	770	604	545
Overige oplossing	19	8	12

### Niet geslaagd

	2016	2017	2018
Voortijdig beëindigd of geen oplossing	128	106	94
Naar Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD)	7	0	7

### Slagingspercentage



### Gemiddeld aantal schuldeisers



### Gemiddeld schuldbedrag



## INKOMENSBEHEER

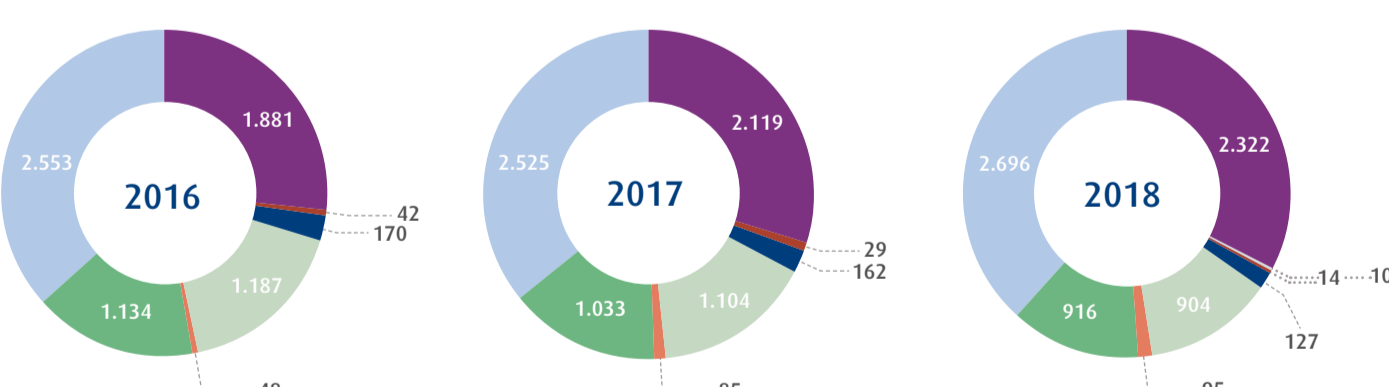
Ons Inkomensbeheer (dat bestaat uit Budgetbeheer, Budgetbeheer Vaste Lasten, Plusbeheer, Budgethulp en Budgetcoaching) werd in 2018 in 7074 huishoudens ingezet. Kredietbank Nederland hanteert bij Inkomensbeheer de 'trap op, trap af' methode: als een klant meer begeleiding nodig heeft gaat hij een trede omhoog, als hij zelfredzamer wordt een trede omlaag.

### Beschermd Beheer

In 2018 zijn wij met een nieuwe product gestart: Beschermd Beheer. Beschermd Beheer is een alternatief voor Beschermingsbewind, zonder tussenkomst van een rechter. Het is een minder zware maatregel dan beschermingsbewind. 10 klanten zaten in Beschermd Beheer in 2018.



### Lopende zaken inkomensbeheer



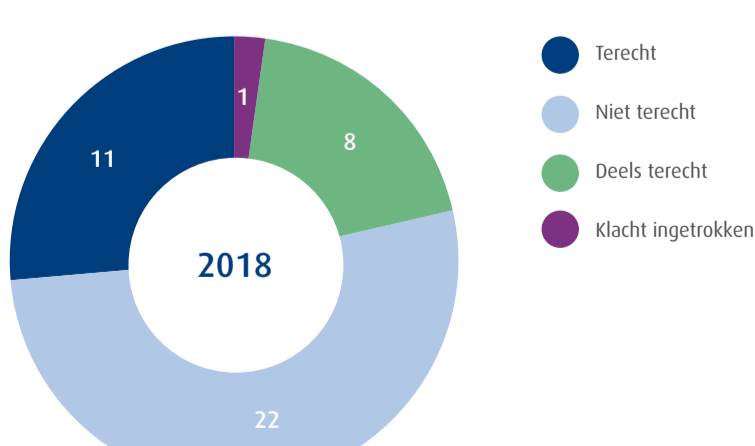
## KLANTTEVREDENHEID

Ons klanttevredenheidsonderzoek over 2018 was positief: voor het vierde opeenvolgende jaar is de klanttevredenheid gestegen. In 2018 ontvingen wij het rapportcijfer 7,6 van onze klanten. De Net Promotor Score (NPS) die aangeeft in welke mate een klant de dienstverlening zou aanbevelen aan iemand anders, steeg naar 35 (2017: 29).



## Inventarisatie klachten 2018

In 2018 is het aantal klachten wederom gedaald. Wij ontvingen in 2016 nog 71 klachten, in 2017 daalde dat aantal flink naar 46. In 2018 ontvingen wij 42 klachten. Een klacht is voor ons altijd een aanleiding om onze werkwijze onder de loep te nemen en waar mogelijk verbeteringen door te voeren.



## WILT U MEER INFORMATIE?

Kredietbank Nederland heeft vestigingen in:

- Almere
- Hoorn
- Leeuwarden

Kantoor Leeuwarden  
Gardeniersweg 10, Leeuwarden

Postadres  
Postbus 7695  
8903 JR Leeuwarden

Telefoon: 088 62 62 777  
E-mail: info@kbnl.nl  
www.kredietbanknederland.nl

Kredietbank Nederland is lid van de BPBI.



Kredietbank Nederland is lid van het BKR.



Kredietbank Nederland is lid van de NVVK.

