

# Jaarverslag 2020



## 2020: Voorbereiden op de golf

Het speelveld waarin Kredietbank Nederland opereert, verandert. Het bestrijden van schulden en armoede staat onverkort hoog op de agenda van het huidige kabinet. Als onderdeel van de Brede Schuldenaanpak van het kabinet hebben vele projecten het daglicht gezien en is er geanticipeerd op de per 2021 aangepaste wetgeving. Naast projecten ontstonden ook aangepaste werkwijzen, gericht op het terugdringen van problematische schulden en het eerder in beeld krijgen van mensen met financiële zorgen.

Met een koers gericht op de inzet van saneringskrediet, het 'collectief schuldregelen', de inrichting van een landelijk informatienummer voor financiële zorgen (0800-8115) en het aanbieden van diensten voor Vroegsignalering is hier het afgelopen jaar met succes aan gewerkt.

De dynamiek was al groot, de corona pandemie deed er nog een schepje bovenop. De overheidsmaatregelen ter voorkoming van de verdere verspreiding van het virus hebben hun weerslag op Kredietbank Nederland. Nog altijd hebben we te maken met de noodmaatregelen en de vertaling ervan naar de organisatie, waarbij wij borgen dat we de ondersteuning en zorg voor kwetsbare mensen doorgang laten vinden. De inrichting van een 'crisisteam', de mogelijkheid voor klanten om met ons te chatten, het gebruik van digitale handtekeningen, het organiseren van webinars voor opdrachtgevers en het thuiswerken waren zonder de pandemie niet zo snel ingericht als nu. Waarmee de

organisatie het afgelopen jaar heeft aangetoond over veerkracht en slagkracht te bezitten. We zijn hiermee goed voorbereid op de verwachte post-corona golf, die een stijgende vraag naar schuldhulpverlening brengt.

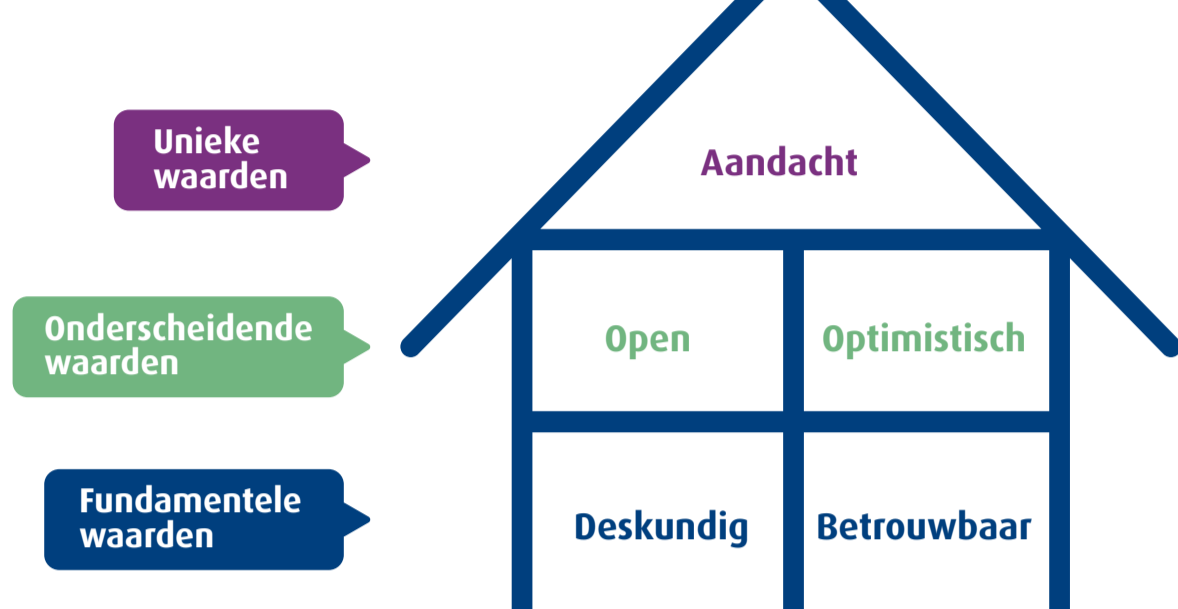
Bij al haar activiteiten blijft Kredietbank Nederland onverkort vasthouden aan haar eigen principe dat een hoog professionaliserings-, kennis- en kwaliteitsniveau van het grootste belang is. Niet alleen om goede dienstverlening aan inwoners met schulden te kunnen bieden maar ook om zich te onderscheiden binnen de schuldhulpverlening. Veel gemeenten brengen de schuldhulpverlening onder bij gespecialiseerde partijen als Kredietbank Nederland. Dit doen zij onder andere door het uitschrijven van aanbestedingen. Ook in 2020 hebben wij meerdere aanbestedingstrajecten succesvol doorlopen waardoor het werkgebied is uitgebreid.

Het is de ambitie van Kredietbank Nederland om in schuldienstverlening het verschil te maken en te anticiperen op hetgeen op ons afkomt. Samenwerking en technologische ontwikkeling helpen ons het verschil te maken. Het verschil willen maken betekent eveneens dat we onze medewerkers goed willen toerusten voor hun belangrijke rol; dienstverlening is mensenwerk, schuldhulpverlening is een vak!

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

## KERNWAARDEN

De kernwaarden van KBNL zijn weergegeven in het Kernwaardenhuis.



## Resultaten

### Instroom aantal klanten



### Uitstaande saldo kredieten



### Aantal huishoudens met inkomensbeheer



### Aantal klanten in beschermingsbewind



## VERKORTE BALANS

(Geconsolideerde jaarrekening)

|                          | 2020            | 2019            |
|--------------------------|-----------------|-----------------|
| Immateriële vaste activa | € 161           | € 192           |
| Materiële vaste activa   | € 1.512         | € 1.612         |
| Financiële vaste activa  | € 10.911        | € 14.376        |
| Vlottende activa         | € 24.577        | € 26.371        |
| <b>Totaal activa</b>     | <b>€ 37.262</b> | <b>€ 42.552</b> |

Bedragen x 1000 euro

|                       | 2020            | 2019            |
|-----------------------|-----------------|-----------------|
| Eigen vermogen        | € 2.713         | € 2.704         |
| Voorzieningen         | € 177           | € 284           |
| Langlopende schulden  | € 12.988        | € 19.284        |
| Kortlopende schulden  | € 21.383        | € 20.279        |
| <b>Totaal passiva</b> | <b>€ 37.262</b> | <b>€ 42.552</b> |

## SCHULDREGLINGEN

In 2020 zijn er 2112 mensen gestart met een schuldregeling. Dat zijn er iets minder dan het voorgaande jaar. Ook de uitstroom ligt een stukje lager: 2179 mensen hebben hun schuldregeling succesvol afgerond.

1077 personen deden dat met een saneringskrediet, 726 mensen via schuldbemiddeling en 230 klanten werden na een geslaagd verzoek toegelaten tot de WSNP.

### Gestarte schuldregelingen

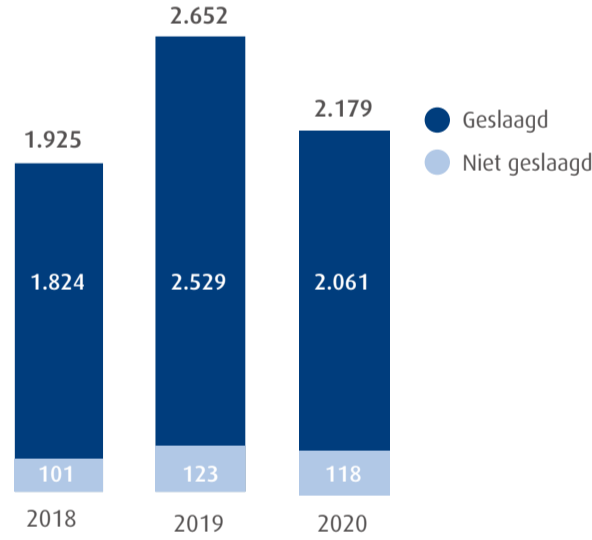


### Lopende schuldregeling eindstand per jaar



## Slagingspercentage

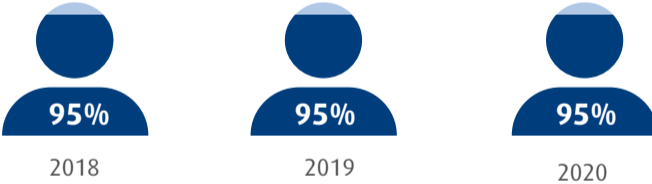
### Uitstroom schuldregelingen



| Geslaagd          | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------------|------|------|------|
| Schuldbemiddeling | 438  | 646  | 726  |
| Saneringskrediet  | 829  | 1130 | 1077 |
| Verzoek WSNP      | 545  | 623  | 230  |
| Overige oplossing | 12   | 120  | 28   |

| Niet geslaagd                                  | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------|------|------|
| Voortijdig beëindigd of geen oplossing         | 94   | 118  | 115  |
| Naar Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD) | 7    | 5    | 3    |

### Slagingspercentage



### Gemiddeld aantal schuldeisers



### Gemiddeld schuldbedrag

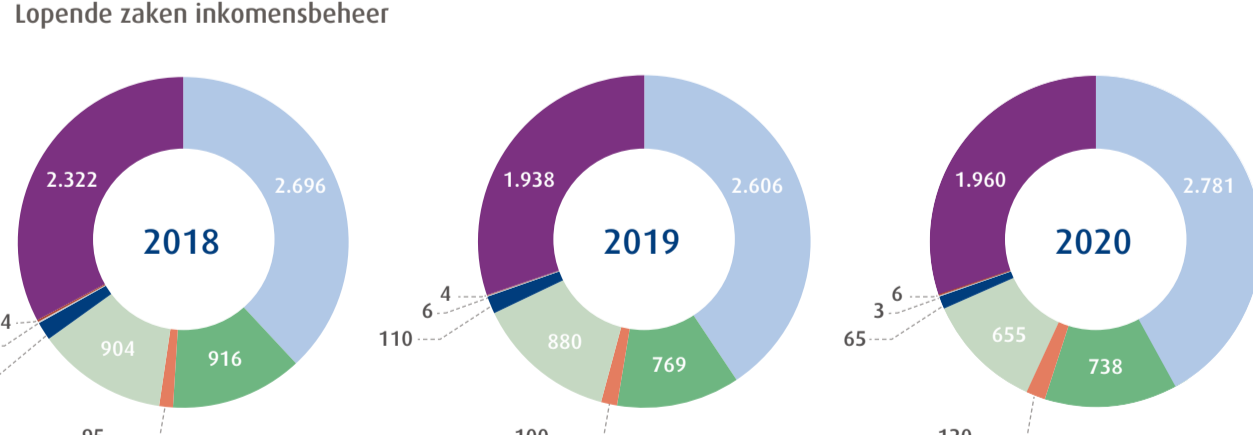


## INKOMENSBEHEER

Ons Inkomensbeheer (dat bestaat uit Budgetbeheer, Budgetbeheer Vaste Lasten, Plusbeheer, Budgethulp en Budgetcoaching) werd in 2020 in 6328 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.

- Budgetbeheer
- Budgetbeheer Vaste Lasten
- Plusbeheer
- Budgethulp
- Budgetcoaching
- Financieel beheer + hulp
- Financieel beheer
- Bescherm beheer

### Lopende zaken inkomensbeheer



## KLANTTEVREDENHEID

Ons klanttevredenheidsonderzoek over 2020 was positief: wij ontvingen het rapportcijfer 7,9 van onze klanten.

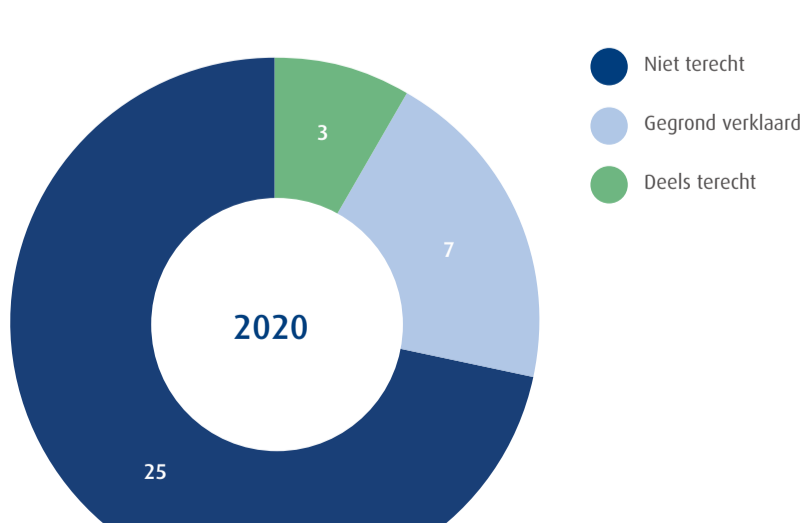


## Inventarisatie klachten 2020

In 2020 is het aantal klachten wederom gedaald. Wij ontvingen 10 (deels) terecht klachten. Een klacht is voor ons altijd een aanleiding om onze werkwijze onder de loep te nemen en waar mogelijk verbeteringen door te voeren.

De overige klachten bleken niet gegrond. De oorzaak van de klacht ligt dan niet aan handelen of het uitblijven van handelen van KBNL.

De oorzaak ligt dan bijvoorbeeld in het feit dat de klant het niet eens is met de door ons gehanteerde werkwijze/termijnen of dat de klant het niet eens is met ons acceptatiebeleid bij een lening aanvraag.



## WILT U MEER INFORMATIE?

Kredietbank Nederland heeft vestigingen in:

- Almere
- Hoorn
- Leeuwarden
- Oosterhout

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 NWWK.

