

Maatschappelijk jaarverslag

2022

Juni 2023



INHOUD

- 1 Voorwoord Peter van den Bosch
- 2 Missie en visie: Het verhaal van BKR
- 3 Onze impact in 2022
- 4 Onze dienstverlening in 2022
- 5 De interne organisatie op orde
- 6 BKR op de kaart
- 7 Kerncijfers 2022
- 8 Vooruitzicht 2023



PETER VAN DEN BOSCH
BESTUURSVORZITTER
STICHTING BKR

1 VOORWOORD

Het jaar 2022 stond grotendeels in het teken van herstel na de coronapandemie. De hele periode - die ruim twee jaar duurde - had een enorme impact op de samenleving. Na een lockdown in de eerste maanden van 2022 konden we weer naar kantoor, naar school, naar vrienden of familie, een restaurant bezoeken of gewoon naar de kapper. Kortom, het sociale leven kwam weer op gang. Maar er was ook onzekerheid bij Nederlanders over het besteedbaar inkomen, vooral bij kwetsbare groepen in de samenleving. De oorlog in Oekraïne, de energiecrisis en de fors toegenomen inflatie deden vermoeden dat het aantal betalingsachterstanden zou gaan stijgen. Immers de kosten voor huishoudens stegen aanzienlijk door onzekerheden in de markt en daarmee de eigen portemonnee.

Gelukkig zien we in de kerncijfers van de BKR Monitor over 2022 dat het aantal betalingsachterstanden op consumptieve kredieten nog steeds afneemt, evenals het aantal schuldregelingen. Vroegsignalering op betalingsachterstanden van vaste lasten en een goed ingerichte keten van schuldhulpverlening is essentieel om problematische schulden te voorkomen. De Nederlandse samenleving heeft blijvend behoefte aan objectieve inzichten en signalen met betrekking tot kredieten, problematische schulden en eventuele fraude. Dat is belangrijk voor zowel een stabiel financieel systeem als een goed functionerend sociaal domein. Daar willen wij graag onze bijdrage aan leveren. Wij vinden het belangrijk om de functionele ontwikkelingen van diensten samen met de gemeenten en partners in vroegsignalering van schulden zo veilig, efficiënt en effectief mogelijk in te richten.

Wettelijke verankering van het kredietstelsel en onze rol in het financieel welzijn van Nederland zijn belangrijk. Samen met het Ministerie van Financiën hebben we in 2022 ons ook hiervoor ingezet. We zien dat stakeholders het steeds vaker met elkaar oneens zijn, terwijl we werken vanuit een consensusmodel. De politiek zal zich steeds meer bezighouden met de wijze van registreren.

Zo constateren wij dat tussen het Ministerie en gemeenten nog verschillende opvattingen bestaan over hoe lang schuldhulp na afronding bij BKR geregistreerd zou moeten staan. Gemeenten pleiten voor zes maanden. Grosso modo. Zeker zien we een toenemende maatschappelijke druk om 'in het belang van de burger' informatie over schuldhulp - en zelfs soms over betalingsachterstanden op kredieten - minder lang te registreren, omdat een lange bewaartermijn mensen die weer schuldenvrij zijn verhinderen om hun leven weer op te pakken. Ook zou het een vrije deelname aan het financiële verkeer verhinderen. Maar ik blijf ervoor pleiten dit zorgvuldig te bepalen. Immers, informatie over betalingsachterstanden en schuldhulpregelingen maakt het voor kredietverstrekkers en gemeenten mogelijk om invulling te geven aan hun zorgplicht en aan hun zorgplicht om toenemende problemen met schulden te voorkomen.

Deze discussie loopt en hopelijk kunnen we dat in 2023 in afspraken met alle partijen verankeren.

Peter van den Bosch
Bestuursvoorzitter Stichting BKR

HET VERHAAL VAN BKR

In de jaren vijftig van de vorige eeuw was het lenen van geld niet zo vanzelfsprekend als nu. Dat veranderde in de jaren '60 drastisch. Niet alleen nam het inkomen en welvaart toe, ook de consumptie groeide. Bovendien konden mensen makkelijker geld lenen, wat ze ook steeds vaker zonder schaamte deden. Vaak ging dat goed, maar regelmatig ook niet. Betalingsachterstanden ontstonden en namen toe. Om hun kans op terugbetaling te vergroten, gingen kredietverstrekkers in eerste instantie input ophalen over de betrouwbaarheid van potentiële klanten bij familie en kennissen. Banken werkten immers hoofdzakelijk lokaal, waardoor de bankdirecteur vaak veel mensen persoonlijk kende. Al snel nam de schaalvergroting binnen banken toe en werd de noodzaak van een centrale, onafhankelijke databron duidelijk. In 1965 leidde dit tot de oprichting van stichting BKR door de Nederlandse banken, op dat moment een unicum in de wereld. Eerst werd alleen data over kredietverlening geregistreerd, later ook informatie over betalingsproblemen, schuldhulpverlening en (financiële) fraude.

Onafhankelijke positie

Vanuit een onafhankelijke positie heeft stichting BKR sindsdien mede aan de basis gestaan van de stabiliteit van het financiële stelsel in Nederland.

In bijna ieder land ter wereld is vandaag de dag een organisatie zoals BKR aanwezig – soms beheerd door de overheid en soms in private handen – die hetzelfde maatschappelijke doel nastreeft.

Door continu te blijven bouwen aan de veiligste en meest betrouwbare plek waar persoonlijke financiële gegevens van de Nederlandse burger opgeslagen worden, is BKR niet meer weg te denken. Een stichting zonder winstoogmerk, waar financiële partijen, gemeenten en de samenleving op vertrouwen en die zo bijdraagt aan het financiële welzijn en financiële inclusiviteit in Nederland. Want zonder BKR neemt de toegang tot kredieten af, wordt de rente op kredieten hoger, en is er geen sprake van een efficiënte schuldhulpverlening en tijdige vroegsignalering.

Expert

Wij zijn expert in het ontvangen, ordenen en ontsluiten van privacygevoelige data in onze registers. Deze data zijn betrouwbaar: feitelijk, onbewerkt en herleidbaar naar de bron. Onze werkwijzen voldoen aan de standaarden op het vlak van governance, digitale architectuur, privacy en security. Dit wordt met regelmaat intern en extern getoetst. Bovendien zijn we als stichting onafhankelijk en werken we zonder winstoogmerk.





Als beheerder en regisseur van het kredietstelsel hebben we aangetoond dat we een voortrekkersrol kunnen nemen in het verbinden van alle partijen die kredietinformatie aanleveren en/of nodig hebben. Met hen hebben we duidelijke afspraken gemaakt die ervoor zorgen dat het stelsel z'n werk doet en bijdraagt aan onderling vertrouwen. Ook is het een fundament voor het betaalbaar houden van kredieten en draagt in belangrijke mate bij aan de stabiliteit van het financiële systeem. We handelen als beheerder, regisseur en adviseur die de kwaliteit van het stelsel ten behoeve van de Nederlandse samenleving bewaakt.

BKR heeft drie registers, waarin privacygevoelige informatie van en over burgers wordt verwerkt:

Kredieten staan in het Centraal Kredietinformatiesysteem (CKI) ofwel **kredietregister**, het verlenen van schuldhulp in het **schuldhulpregister** en betalingsachterstanden bij nutsbedrijven, zorgorganisaties en woningaanbieders staan in Vindplaats van Schulden (VPS) ofwel **vroegsignaleringsregister**.

Het kredietregister vormt sinds 1965 bovendien de kern van een stelsel waarbinnen de uitwisseling en de kwaliteit van de data in goede banen wordt geleid op basis van duidelijke afspraken.

In onderstaand overzicht wordt de impact van verantwoorde kredietregistratie en schuldhulp voor de diverse doelgroepen uiteengezet:

Kredietaanbieders

Verantwoorde kredietverlening

- Betere kredietverlening door verstrekken informatie
- Vroegsignalering betalingsproblemen
- Actief klantbeheer ('early warning', preventief beheer etc.)
- Invulling geven aan de zorgplicht
- Lagere kredietrisico's en daarmee kosten
- Lagere fraude risico's en daarmee kosten

Gemeente

Efficiënte en effectieve schuldhulpverlening

- Vroegsignalering problematische schulden
- Eerder en meer mensen met problematische schulden helpen
- Samenwerking met kredietverstrekkers om betalingsproblemen te voorkomen en/of op te lossen
- Actueel inzicht van kredieten
- Lagere schuldhulpkosten

Consument / Burger

Financiële bescherming

- Reduceert het risico van overkreditering
- Verhoogt de toegang tot kredieten (financiële inclusiviteit)
- Bevordert de mobiliteit en vergroot de kredietkeuze
- Lagere rentekosten voor kredieten
- Verbetert de financiële discipline bij de consument
- Reduceert de kans om slachtoffer te worden van fraude

Maatschappij

Gezond financieel stelsel

- Reduceert problematische schulden en de maatschappelijke kosten daarvan
- Verhoogt de kredietverlening en daarmee de economische activiteit en groei
- Verhoogt de competitie tussen kredietaanbieders en creëert 'level playing field'
- Reduceert mogelijke informatie monopolie van een kredietaanbieder of schuldeiser (en daarmee het risico op misbruik)

Samenwerkingspartners

Om uitvoering te kunnen geven aan onze missie en daarmee onze maatschappelijke impact zo groot mogelijk te maken, gaan wij in dialoog of werken wij samen met veel organisaties in het financieel en sociaal domein. Hieronder volgt een overzicht van onze stakeholders dat zich gestaag uitbreidt.

SCHULDEISERS



OVERHEID



GEMEENTEN



KREDIETVERSTREKKERS



TOEZICHTHOUDERS



FRAUDE GERELATEERD



CONSUMENT / INWONER



3

ONZE IMPACT IN 2022

De Nederlandse samenleving heeft blijvend behoefte aan objectieve inzichten en signalen met betrekking tot kredieten, problematische schulden, schuldhulp en eventuele fraude. Als beheerder en regisseur van het kredietstelsel ziet BKR het als haar taak om bij belangrijke dossiers met impact op het kredietstelsel en daarmee de financiële gezondheid van Nederland het gesprek te blijven voeren. Dit doen we met deelnemers, de overheid, politiek en andere belangrijke stakeholders. Enkele voorbeelden hieronder.

Positieve hypotheekregistratie

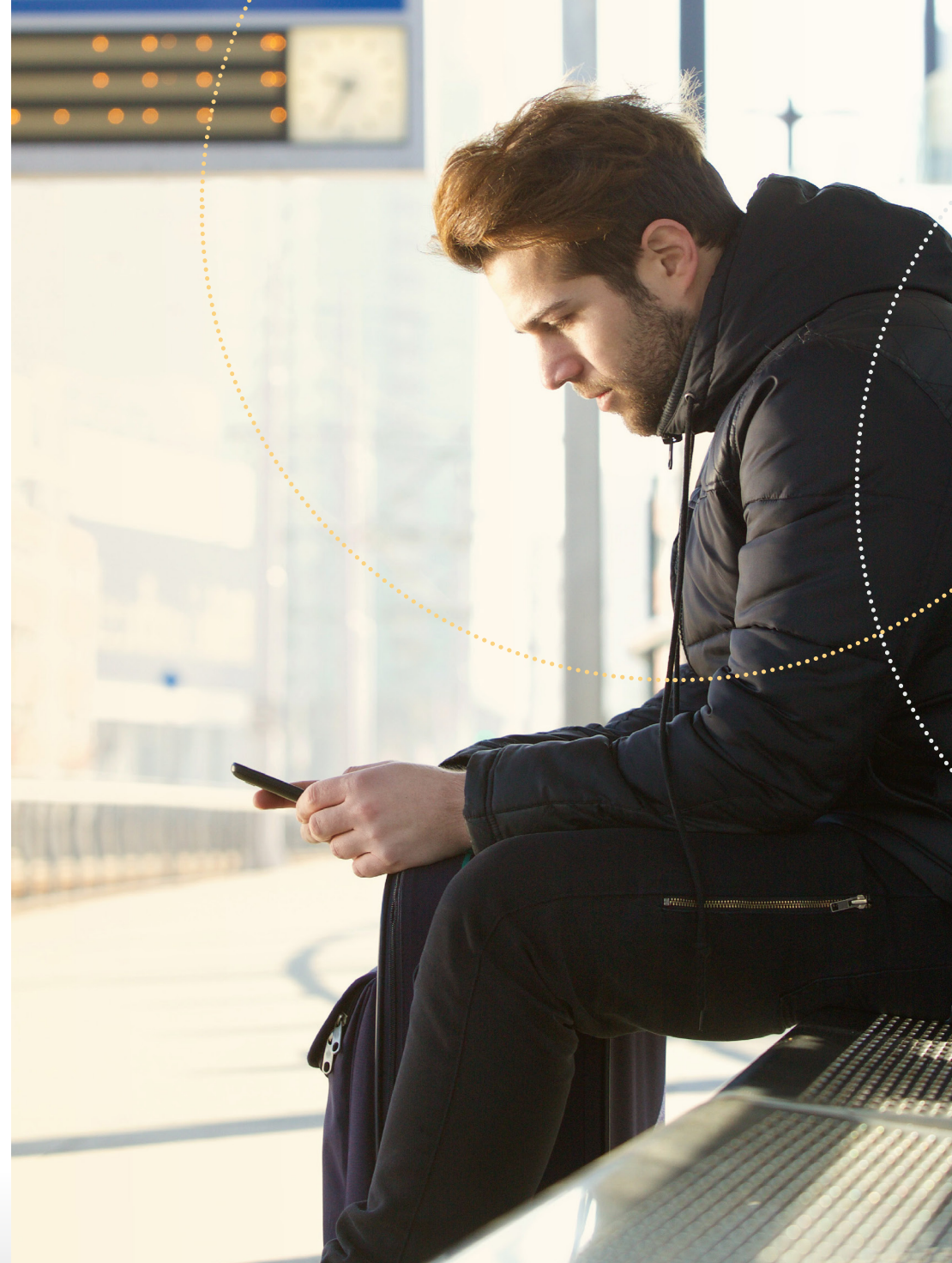
BKR heeft in 2022 deelnemers en stakeholders geconsulteerd over optimalisatie van de registratie van hypotheek in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI). BKR gaf in deze consultatie aan voornemens te hebben om te starten met de positieve hypotheekregistratie voor specifieke kwetsbare doelgroepen. Ook zet BKR in op een aparte positieve registratie van eigenwoning hypotheek. De gestelde vragen in de consultatie hadden betrekking op zowel de positieve hypotheekregistratie van specifieke kwetsbare doelgroepen als

op de positieve registratie van overige hypotheek.

De consultatiefase is inmiddels afgerond en BKR voert momenteel verdiepende gesprekken met een aantal stakeholders. Aansluitend daarop zal door het Bestuur van BKR, in afwachting van een wetsvoorstel over kredietregistratie, het definitieve beleid over de positieve hypotheekregistratie voor bijzondere doelgroepen en voor overige eigenwoning hypotheek worden vastgesteld.

Buy Now Pay Later

Ook in 2022 is er weer veel aandacht geweest voor Buy now Pay Later (BNPL). Met BNPL kunnen consumenten de betaling van hun online aankoop volledig of gedeeltelijk uitstellen tot na de levering. De AFM heeft in 2022 een verkennend onderzoek naar deze alternatieve vorm van krediet gepubliceerd. De AFM geeft aan dat de norm om direct te betalen of eerst te sparen door BNPL kan veranderen. Hierdoor kan 'schuldgewenning' ontstaan. Dat vindt de AFM een zorgelijke ontwikkeling.





Net als de AFM heeft BKR ook in 2022 haar zorgen geuit over het gebrek aan consumentenbescherming. Dit doordat BNPL-aanbieders niet wettelijk verplicht zijn om een inkomsten- en lastencontrole uit te voeren en vaak niet zijn aangesloten bij BKR, waardoor schulden uit BNPL buiten beeld zijn. In 2022 hebben de Europese Raad en het Europese Parlement (EP) een standpunt ingenomen over het voorstel van de Europese Commissie om BNPL in de Europese Richtlijn Consumentenkrediet (CCD) te reguleren. Hoewel ook de Raad en het EP de intentie hebben om BNPL op te nemen in de richtlijn, hebben beiden voorgesteld bepaalde vormen van 'uitgesteld betalen' buiten de reikwijdte van de herziene richtlijn te houden. In 2022 zijn de onderhandelingen over de richtlijn niet afgerond.

Termijnen registratie schuldhulp

BKR heeft in 2022 aangedrongen op duidelijke afspraken over de registratie van schuldhulp. Aanleiding was de wens van de wethouders van de vier grote steden (G4) om de registratie van schuldhulpverlening terug te brengen naar een half jaar voor mensen die een schuldhulptraject succesvol hebben afgerond. Ook

kondigde de G4 aan dat zij per 1 januari 2023 zelfstandig over zouden gaan tot het verwijderen van registraties van minnelijke schuldregelingen in het CKI voor alle inwoners die hun minnelijke schuldregeling succesvol hebben afgerond. Uitgezonderd worden situaties waarin sprake is van een betalingsachterstand op de aflossing van een saneringskrediet.

BKR hanteert, net als bij alle bij BKR geregistreerde kredieten, in 2022 een bewaartermijn van vijf jaar. Dit omdat mensen met betaalproblemen vaker opnieuw in problemen kunnen komen als kredietverstrekkers niet kunnen beschikken over de feitelijke betaalhistorie. BKR signaleert dat er een toenemende maatschappelijke druk is om in het belang van de individuele burger soms minder informatie te registreren. BKR heeft daarom gevraagd om, mede op basis van onderzoek en ervaringscijfers op het gebied van recidive, een afgewogen besluit te nemen. Er is ook gewezen op de al bestaande mogelijkheid voor gemeenten om registraties in het CKI zelf (eerder) aan te passen, als de registratie na een belangenafweging niet meer proportioneel blijkt.

4

ONZE DIENSTVERLENING IN 2022

SPLITSING REGISTRATIE SANERINGSKREDIETEN EN SCHULDHULPVERLENING

Begin 2022 is in het registratiesysteem CKI een beter onderscheid gemaakt tussen 'overeenkomsten' die voortkomen uit de schuldhulpverlening en de saneringskredieten die verstrekt worden door (gemeentelijke) kredietbanken om een problematische schuld op te lossen. Door de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) werd de splitsing wenselijk. De gemeente wordt op haar beurt geacht de betrokken partijen te informeren over wat zij heeft besloten op basis van de ontvangen informatie. Als er sprake is van een problematische schuldenpositie en de gemeente besluit de inwoner toe te laten tot schuldhulpverlening, dan kan zij eenvoudig via het CKI betrokken kredietverleners informeren.

Registratie van deze beschikking bij BKR maakt het mogelijk dat kredietverstrekkers geïnformeerd zijn over het feit dat de inwoner is toegelaten tot de schuldhulpverlening. Het saneringskrediet is een krediet dat de (gemeentelijke) kredietbank verstrekt om de problematische schulden te saneren. De schuldeisers ontvangen (een deel) van hun vordering en de inwoner heeft alleen de (gemeentelijke) kredietbank als schuldeiser. Dit geeft overzicht en rust aan de inwoner.



DOOR OORLOG VEEL AANDACHT VOOR SANCTIETOETS MET PRODUCT KNOW YOUR CUSTOMER (KYC)

Met het product Know Your Customer (KYC) kan een organisatie een Political Exposed Person (PEP), sanctie- en insolventietoets uitvoeren. Hiermee geven organisaties invulling aan hun Wwft-verplichting. Wwft staat voor de: Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme. Vanaf 2022 kent deze dienstverlening een extra mogelijkheid: portefeuillescreening. Hiermee kunnen organisaties hun cliëntenportefeuille toetsen tegen de drie registers PEP, sanctie en insolventie. Door de oorlog in Oekraïne was er bijzonder veel aandacht voor de sanctietoets. Gedurende het jaar werden meerdere keren per maand hooggeplaatste personen en organisaties gesanctioneerd door de Verenigde Staten, Groot-Brittannië en de Europese Unie. Er mag immers geen zaken worden gedaan met gesanctioneerde personen of organisaties. Vanuit onze deelnemers kwamen dan ook veel vragen over hoe BKR hen kan ondersteunen. Het aantal sanctietoetsen lag in het eerste kwartaal van 2022 bijna vijftig procent boven het jaarlijks gemiddelde aantal toetsen. Een recordaantal.

VINDPLAATS VAN SCHULDEN

Schuldhulpketen onder druk

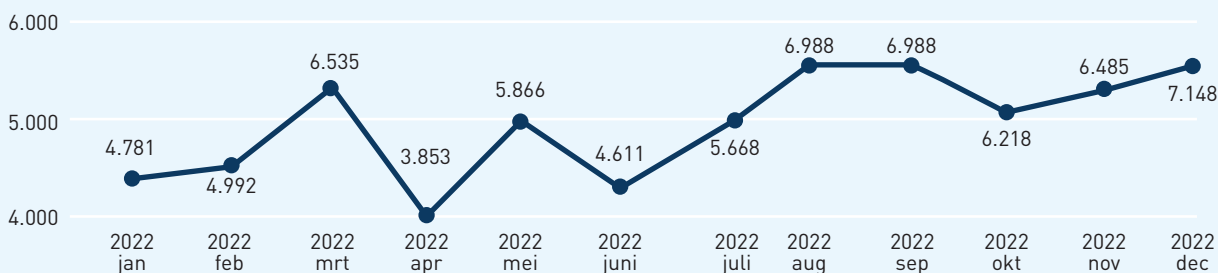
Een goed lopende schuldketen is essentieel om problematische schulden te blijven voorkomen. In het jaar 2021 is er een wetwijziging op de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs) van kracht geworden. Deze wet verplicht gemeenten om hier via vroegsignalering invulling aan te geven. Gemeenten gingen in dat jaar aan de slag met signalen van zorgverzekeraars, verhuurders, waterbedrijven en energieleveranciers. Zo wordt voorkomen dat beginnende schulden oplopen tot problematische schulden. Door in een zo vroeg mogelijk stadium mensen met financiële problemen in beeld te brengen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken, wordt voorkomen dat beginnende schulden hoger oplopen.

BKR ziet voor zichzelf binnen het domein vroegsignalering en schuldhelpverlening met Vindplaats van Schulden (VPS) een belangrijke rol, waarbij de belangen van alle schuldeisers en gemeenten worden geborgd. Hiermee wordt de

effectiviteit van schuldhelpverlening en vroegsignalering beter. BKR vindt het belangrijk om de registers en dienstverlening - samen met de gemeenten en partners in vroegsignalering - zo veilig, efficiënt en effectief mogelijk in te richten. Zo hebben er in 2022 diverse gebruikersgroepen plaatsgevonden waar BKR samen met de gemeenten en schuldeisers bepaald hebben welke verbeteringen in VPS belangrijk zijn en hoe we gezamenlijk de schuldhelpketen kunnen verbeteren. Afgelopen jaar is er een nieuw VPS-Portaal voor de gemeenten opgeleverd met verbeterde inlog-mogelijkheden en met een hoge mate van security en privacy. Verder zijn er verbeteringen doorgevoerd die de gemeenten helpen om aangeleverde betalingsachterstanden zo effectief en efficiënt op te volgen.

In 2022 zijn er 70.113 betalingsachterstanden aangeleverd. Dit is een stijging van meer dan 6% t.o.v. 2021. Het aantal personen dat "hulp aanvaard" heeft, is in deze periode 732.

Aantal geleverde signalen

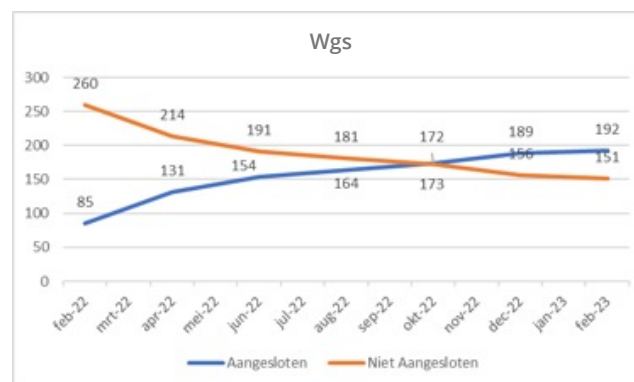


Dit zijn vroegsignalen die Vaste Lasten Partners aan BKR bekend maken. Gemeenten kunnen deze vroegsignalen inzien om contact op te nemen met inwoners om hulp te bieden. Dit moet problematische schulden voorkomen.



Ruim 55% van de gemeenten registreert schuldhulp bij BKR

In 2022 is er door BKR geïnvesteerd om het schuldhulpregister functioneel te verbeteren om daarmee de kredietverstrekkers en gemeenten nog beter en sneller te faciliteren bij het uitvoeren van hun wettelijke taak. In 2022 is er een sterke toename van gemeenten die schuldhulp registreren bij BKR. Eind 2022 maakte ruim 55% van alle gemeenten gebruik van het schuldhulpregister. 45% van de gemeenten voldoen nog niet aan hun wettelijke taak om schuldhulp te registreren.



VERIFICATIE VAN GELDIGHEID IDENTITEITSDOCUMENTEN MET HET VERIFICATIE IDENTIFICATIE SYSTEEM (VIS)

Met ons Verificatie Identificatie Systeem (VIS) kan de geldigheid van een identiteitsdocument worden vastgesteld. Daarmee voorkomen we identiteitsfraude bij consumenten en financiële schade bij het bedrijfsleven, de overheid en de maatschappij. Verificatie kan zowel met een Nederlands document zijn als met een internationaal document. Door de oorlog in Oekraïne is het aantal getoetste Oekraïense documenten sterk toegenomen. In totaal zijn 8,36% van alle getoetste documenten afkomstig uit het buitenland.

In 2022 is mogelijk gemaakt dat een organisatie die de geldigheid van een identiteitsdocument toetst, kan zien hoe vaak het document de afgelopen drie weken is getoetst. Om mogelijk te maken dat een toetser kan zien hoe vaak het document in de afgelopen drie weken is getoetst, is een nieuw koppelvlak geïmplementeerd. Een veelvuldig getoetst document in korte tijd kan een indicator zijn van fraude.

Het begin van 2022 was nog een drukke periode waarin veel consumenten hun hypotheek oversloten. Hierbij werden documenten vaak met VIS getoetst. Halverwege het jaar liep de rente echter sterker op en daalde het aantal hypotheekaanvragen fors. Hierdoor daalde ook het aantal VIS-toetsingen.

DE INTERNE ORGANISATIE OP ORDE

ONZE BKR-MEDEWERKERS: VEEL VARIATIE EN SPECIALISMEN

Met circa 115 medewerkers kent BKR veel variatie en specialisatie. Zo heeft BKR een grote IT- en data-kenniscomponent en wordt er gewerkt aan de ambities op het gebied van productontwikkeling, corporate communicatie en public affairs. BKR investeert daarnaast ook in haar eigen HR-, Facilitaire-, Finance-, Compliance- en Juridische afdeling ter ondersteuning van de bedrijfsonderdelen die verantwoordelijk zijn voor de dienstverlening.

In het BKR-aannamebeleid is er ruime aandacht voor diversiteit binnen de organisatie. Ondanks de concurrentie op de arbeidsmarkt lukt het om met name de ICT-vacatures te vervullen. De maatschappelijke doelstellingen, onze kernwaarden en het arbeidsvoorwaarden- en ontwikkelingsbeleid voor medewerkers blijken goed aan te sluiten op de behoefte van potentiële kandidaten. Er is veel tijd geïnvesteerd in het werven van stagiaires.

De ICT-organisatie heeft in 2022 de BKR-cloudontwikkelingen verder geprofessionaliseerd. Daarnaast is de manier van werken verder verbeterd en is er gewerkt aan de gewenste profielen van de medewerk(st)ers. De ICT-organisatie is opnieuw ingericht door de resourcepool op te splitsen in een drietal teams: Development, Test en Business Information Analyse.

HR BELEID EN ONBOARDING VAN MEDEWERKERS

In het afgelopen jaar heeft de afdeling HR de processen opnieuw efficiënt ingericht. Het onboarden van nieuwe collega's ondersteunen we sinds 2022 met een onboardingsapplicatie. Deze app informeert nieuwe medewerkers, een aantal weken voor indiensttreding, over onder andere de strategie van BKR en hoe wij (samen)werken.

We bieden een open en transparante werkomgeving, investeren in de ontwikkeling van onze medewerkers, leiderschap en ondersteuning. Hiermee creëren we draagvlak, betrokken ambassadeurs en groei van de organisatie. We streven naar een hogere medewerkerstevredenheid en een lager ziekteverzuim. We willen een aantrekkelijke werkgever zijn voor collega's binnen en voor talenten van buiten.





ZIEKTEVERZUIM

Het ziekteverzuim is bij BKR in 2022 gestegen, maar blijft 0,8% onder het landelijk gemiddelde van 5,6%

MEDEWERKERSONDERZOEK EIGENAARSCHAP & EIGEN VERANTWOORDELIJKHEID EN WERKGELUK

In 2022 is een tweetal onderzoeken gedaan naar de werkbeleving van onze medewerkers. De metingen hebben als aandachtsgebied Eigenaarschap & Eigen Verantwoordelijkheid en Werkgeluk gehad. De themametingen hebben een hoge response. Uit de resultaten is gebleken dat medewerkers behoefte hebben aan een grote mate van eigenaarschap en het zelfstandig uitvoeren van hun werkzaamheden binnen een duidelijk strategisch- en business kader. Daarnaast wordt er hoog gescoord op voldoening, zingeving, plezier en verbinding.

Duurzaam met energie

BKR gaat voor een duurzamere werkomgeving en wagenpark. Zowel binnen als buiten het gebouw. In het afgelopen jaar heeft BKR geïnvesteerd in het vervangen en isoleren van de daken en spouwmuren.

De daken zijn voorbereid om in de toekomst te voorzien van extra zonnepanelen. Tevens is er geïnvesteerd

in de klimaatbehandeling. Het kantoorklimaat is hierdoor beter geworden. Ook zijn er warmtepompen geïnstalleerd die zorgen voor minder gebruik van energie. Alle lampen in het kantoorpand zijn vervangen door LED lampen. Dit heeft het energieverbruik ook drastisch teruggebracht.

Privacy en security

BKR verwerkt privacygevoelige data. Daarmee zijn we een potentieel doelwit voor criminelen die dit soort data wil bemachtigen. Om dit te voorkomen wordt er in de ICT-infrastructuur voortdurend gewerkt aan beveiligingsmaatregelen. De ICT-ontwikkelingen gaan snel en daarmee ontstaan er ook steeds weer nieuwe bedreigingen. Er kunnen lekken in software ontstaan waar kwaadwillige hackers gebruik van kunnen maken.

Naast allerlei systemen die BKR inzet is er ook nog steeds een team van Infra-specialisten die '24/7' de systemen bewaakt. Er wordt steeds meer geautomatiseerd, maar het blijft noodzakelijk om ook de menselijke intelligentie toe te passen. Zeker als het gaat om privacy is een juiste interpretatie van 'security-alerts' van groot belang.

6 BKR OP DE KAART

Inleiding

Vanuit haar missie heeft BKR een sterke visie op financieel welzijn, de organisatie van kredieten, schulden en fraude in het financiële verkeer en identiteitsfraude. Het jaar 2022 was een uniek jaar. De onzekerheid over de nasleep van de coronacrisis op de schuldenproblematiek was voor BKR reden om alle zeilen bij te zetten om zowel de consument, koepel- en belangenorganisaties als de politiek nauwkeurig te informeren over de actuele dossiers en om de dialoog te faciliteren.

Het monitoren en rapporteren van relevante ontwikkelingen deden we in 2022 onder andere door het uitbrengen van onze Schulden Monitor (vanaf 2023 de BKR Monitor), de Hypotheekbarometer, de Kredietbarometer, maar ook door onze bijdrage te leveren aan debatten omtrent schuldenproblematiek en kredietregistratie.

ONZE UITINGEN IN 2022:

Schulden Monitor

Met de jaarlijkse Schulden Monitor geeft BKR inzicht in het financieel welzijn in Nederland. Met de cijfers uit het CKI rapporteren we op het aantal personen

met een consumptief krediet en het betalingsgedrag over het voorafgaande jaar. Hierin zijn de jaarcijfers opgenomen uit onze registers. Opnieuw blijkt dat bij ruim 95% van de bij ons bekende Nederlanders de betalingen op orde zijn. Er bleken minder betalingsproblemen te zijn dan het jaar ervoor, maar de groeiende schuldenproblematiek onder jongeren is opvallend.

Hypotheekbarometer

In de Hypotheekbarometer staan de meest recente en historische cijfers over het aantal betalingsachterstanden van drie maanden of langer op de Eigenwoninghypothec. Evenals de verdeling van het aantal van deze achterstanden per provincie, gemeente en geslacht. Ook geeft deze barometer inzicht in het aantal betalingsregelingen na een betalingsachterstand van drie maanden, en het aantal restschulden na verkoop van een eigen huis.

Ruim 35.135 Nederlanders hadden begin mei 2022 een betalingsachterstand van minimaal drie maanden op de hypotheek voor hun eigen woning. Dat is nagenoeg evenveel als begin 2010. Tijdens de piek van de kredietcrisis bedroeg het aantal bijna 90 duizend.



HENRIËTTE SETZ:
‘HET IS GOED OM KLANTEN DIE WEL MOEITE HEBBEN MET HET VOLDOEN VAN DE REKENING EEN GOED ADVIES TE GEVEN EN EVENTUEEL WARM DOOR TE VERWIJZEN NAAR DE NSR EN GELDFIT’



HULPVERLENERS ZIEN SCHULDHULPVERLENING NOG VAAK ALS EEN BELONING, TERWIJL MENSEN DIE SCHULDEN HEBBEN HET ALS EEN NOODZAKELIJK KWAAD BESCHOUWEN

TAMARA MADERN
LECTOR SCHULDPREVENTIE EN VROEGSIGNALERING AAN DE HOOGESCHOOL UTRECHT



IN MIJN OGEN BESTAAT ER EEN MISVERSTAND BIJ DE POLITIEK DAT CONSUMPTIEF KREDIET DE PRIMAIRE OORZAAK IS VAN PROBLEMATISCHE SCHULDEN

HANS BEEREPOOT,
SECRETARIS VVN

Kredietbarometer

In 2022 zette Stichting BKR de Kredietbarometer voort. Dit is een statistisch rapport dat inzicht geeft in het aantal kredieten en betalingsproblemen in Nederland. De Kredietbarometer geeft ook inzicht in de schuldenproblematiek in Nederland en is een graadmeter voor het te voeren beleid om toename van mensen met schulden tegen te gaan.

Eind augustus 2022 hebben 7,8 miljoen Nederlanders boven de 18 jaar gezamenlijk ruim 11,8 miljoen consumptieve kredieten. De algemene trend is dat zowel het aantal personen met een krediet, het totale aantal kredieten als het aantal personen met een betalingsprobleem blijft dalen.

Andere BKR uitgaven

We vinden het belangrijk om onze thema's aan te snijden en specialisten vanuit verschillende domeinen een platform te geven waarin zij vanuit verschillende invalshoeken maatschappelijke financiële vraagstukken aankaarten. Hiermee dragen we bij aan het maatschappelijk debat over schuldproblematiek en proberen we het voorkomen van problematische schulden naar een nieuw niveau te tillen. Zodoende werken we toe naar een financieel

gezonder Nederland. Dit doen we onder meer met ons magazine Inzichtelijk, dat in 2022 vier keer is verschenen. We hadden in onze magazines interessante gesprekken met onder andere het Nibud, AFM, het SchuldenlabNL en met specialisten bij de Hogeschool Utrecht en Universiteit Leiden.

[Meer over Inzichtelijk, zie ook https://inzichtelijk.bkr.nl](https://inzichtelijk.bkr.nl)



BKR



€ 25,5 miljoen

Bruto bedrijfsresultaat 2022

UIT HET CKI REGISTER

Kredietregister cijfers 2022



7.802.610

Personen van 18 jaar of ouder met een lopend consumptief krediet



439.163

Personen van 18 jaar of ouder met eenlopend betalingsachterstand



40.816

Personen van 18 jaar of ouder met een lopende schuldregeling



536.743

Personen vroegen hun persoonlijke kredietoverzicht op



70.113

betalingsachterstanden geregistreerd.
Een toename van 6% ten opzichte van 2021

CONSUMENTEN CONTACT



1.770.966

keer in 2022 verwerkten we verzoeken van consumenten (soms van eenmalige en online inzage verzoeken)



43.301

keer was er in 2022 contact met een BKR-medewerker, inclusief livechat en mail



8,6

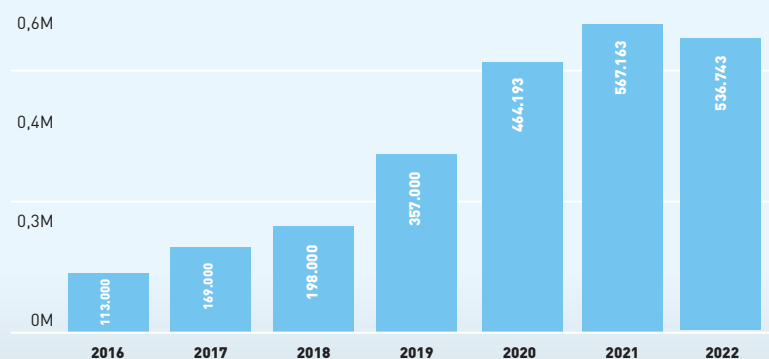
gemiddelde rapportcijfer voor de klantenservice van BKR na een contact

Vriendelijkheid van de medewerker en persoonlijke benadering scoren hoog.

Meest gestelde vragen gaan over:

- Hulp online inloggen
- Registratieregels en coderingen
- Verwerkingstermijn

● Aantal consumenten dat inzage deed in zijn kredietgegevens



ZAKELIJK KLANTCONTACT



42.327

aantal zakelijke contactmomenten in 2022



6.932

aantal ontvangen zakelijke telefoongesprekken in 2022



8,2

Gemiddelde klanttevredenheid.



7

KERNCIJFERS 2022

Het resultaat na belastingen komt in 2022 uit op een positief resultaat van € 115.000. Het brutobedrijfsresultaat daalde van € 26,1 miljoen in 2021 naar € 25,5 miljoen in 2022. De deelnemers aan het kredietstelsel ontvangen een vergoeding voor het aanleveren van nieuwe data en betalen ons voor het opvragen van data uit het kredietregister. De tarieven worden elk jaar per 1 juli vastgesteld. Ons uitgangspunt is een kostendekkende dienstverlening zonder winstoogmerk. Het aantal verwachte registraties en toetsingen is lastig in te schatten en is bovendien niet te beïnvloeden. Dit is sterk afhankelijk van de economische ontwikkelingen in het algemeen en het consumentenvertrouwen in het bijzonder.

In 2022 zagen we ten opzichte van 2021 een daling van het aantal raadplegingen van het kredietregister en ook het aantal VIS-raadplegingen daalde. Dit onder andere als gevolg van de stijgende rente op de kredietmarkt. De totale bedrijfslasten over 2022 zijn € 25,3 miljoen. Dit is € 0,6 miljoen lager in vergelijking met 2021. Dit komt onder meer door € 1,1 miljoen lagere projectkosten doordat er minder extra éénmalige inzet nodig was voor de diverse systemen. Er is daarnaast € 0,6 mln. hogere inhuur geweest doordat het moeilijk is om vacatures in te vullen.

De vlottende activa bestaan eind 2022 voornamelijk uit liquide middelen en debiteuren.

ACTIVA	31-12-2022	31-12-2021
Vaste Activa	9.746	11.511
Vlottende Activa	16.039	14.841
Totaal	25.785	26.352

PASSIVA	31-12-2022	31-12-2021
Eigen vermogen	20.603	20.488
Voorzieningen	1.523	1.786
Kortlopende schulden	3.659	4.078
	25.785	26.352

Bedragen in duizenden euro's, voor resultaatbestemming

RESULTAAT	2022	2021
Bruto-bedrijfsresultaat	25.523	26.050
Bedrijfslasten	-25.332	-25.938
Bedrijfsresultaat	191	112
Resultaat na belastingen	115	-10

Bedragen in duizenden euro's.

8

VOORUITZICHT 2023

Het Ministerie van Financiën werkt aan aanvullende wettelijke waarborgen voor het kredietstelsel. Een conceptwetsvoorstel wordt halverwege 2023 ter consultatie gepubliceerd. Stichting BKR is tijdens de voorbereiding op deze consultatie uiteraard in gesprek met het Ministerie van Financiën en de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Met dit wetsvoorstel worden wettelijke waarborgen gegeven voor de huidige praktijk van kredietregistratie. Dit door van het beheer van het stelsel van kredietregistratie een wettelijke taak te

maken. Hiermee worden voorwaarden vastgelegd voor een bestendig, hoogwaardig en objectief stelsel van kredietregistratie. BKR krijgt daarmee een wettelijke taak toebedeeld als beheerder van het stelsel.

Een ander belangrijk dossier voor BKR blijft de betalingsconstructie Buy Now Pay Later (BNPL). Dit wordt nu niet geregistreerd in het CKI. Ook de bewaartermijnen van schuldhulp zullen in 2023 niet onbesproken blijven.



Postbus 6080
4000 HB Tiel
Bezoekadres:
Teisterbantlaan 2a
4006 EB Tiel
T 088 1502 400
info@bkr.nl

