



2021

Maatschappelijk jaarverslag

Juli 2022



1. Voorwoord
2. Over ons
3. Verslag over 2021
4. Vooruitzichten
5. Kerncijfers 2021

1. Voorwoord

Ook in 2021 had de coronapandemie impact op de samenleving, de economie en het financieel welzijn. Waar de kenniseconomie vanwege het thuis- en hybride werken veelal op stoom bleef, hadden sectoren zoals toerisme, horeca en luchtvaart het vanwege de lockdown zwaar te verduren. Door de overheidssteun bleven de financiële consequenties voor bedrijven veelal beperkt.

Er werden miljarden extra door consumenten gespaard, waarbij de schuldenproblematiek juist af leek te nemen. Door de lockdowns was het immers lastig geld uit te geven aan niet noodzakelijke zaken, zoals horecabestedingen. De extra uitgaven door de overheid zullen in de toekomst gecompenseerd moeten worden. Wat voor uiteindelijke impact dat op de economie heeft, moet nog blijken. Door de lage rentestand, in combinatie met de toenemende schaarste, bleven huizenprijzen immers stijgen. Echter de eerste tekenen van een toegenomen inflatie waren in 2021 al zichtbaar en het consumentenvertrouwen was het tweede gedeelte van het jaar flink aan het dalen. Ontwikkelingen om in de gaten te houden, en dat is wat Stichting BKR nauwlettend doet.

Dat past uitstekend bij onze missie: het bevorderen van het financiële welzijn van alle Nederlanders. Zo waakten we in 2021 ook voor de financieel consequenties van de coronacrisis en het ontstaan van problematische schulden in Nederland. Deels vanuit huis, deels vanuit ons kantoor in Tiel werkten ongeveer 130 medewerkers onvermoeid aan deze missie. Bijvoorbeeld door Nederland te informeren over de status van het financieel welzijn van ons land; onder andere met de meest recente cijfers over kredieten en betaalgedrag. Want hoe groot het tumult ook is, het is onze taak om betrouwbaar inzicht te verschaffen aan onze klanten en de maatschappij.

Dit doen we via kredietregistraties en door signalen af te geven die helpen om problematische schulden en fraude in het financiële verkeer voortijdig te signaleren en te voorkomen.

Stichting BKR wil kredieten verantwoord, toegankelijk en betaalbaar houden voor iedereen. Zodat plotselinge of onvoorziene geldzorgen mensen niet in de financiële problemen brengt. Onze informatie zorgt immers dat kredietaanbieders, samen met de consument, gedegen beslissingen kunnen nemen.

Samen hebben we de verantwoordelijkheid om Nederland financieel gezond te houden, iets wat alleen lukt door verbinding. Verbinding met onze klanten, stakeholders, overheid, consumenten en onze medewerkers. Ondanks dat we elkaar minder zagen, is dit ook in 2021 goed gelukt. Opnieuw hebben we laten zien dat BKR een veerkrachtige, wendbare en solide organisatie is. Als maatschappelijke stichting is onze impact groot, en daar zijn we trots op. In dit verslag vertellen wij je graag hoe wij een bijdrage leveren om het financieel welzijn van alle Nederlanders te verbeteren.

Peter van den Bosch,
Bestuursvoorzitter Stichting BKR



2. Over ons

2.1 Onze strategische context

2.1.1 Missie, visie en ambitie

Het belang van een stelsel van kredietregistratie

In de Wet op het financieel toezicht (artikel 4:34 lid Wft) staat:

‘De aanbieder gaat geen overeenkomst aan met een consument en gaat niet over tot een belangrijke verhoging van de kredietlimiet of de som van de bedragen die op grond van een bestaande kredietovereenkomst aan de consument ter beschikking zijn gesteld indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is’.

Het is dus noodzakelijk dat kredietverstrekkers beschikken over een overzicht van alle bestaande verplichtingen.

De maatschappij als geheel, kredietaanbieders en consumenten in het bijzonder, zijn gebaat bij een goed functionerend stelsel van kredietregistratie. Informatie-uitwisseling over kredieten leidt tot het verminderen van de informatie-ongelijkheid en informatiekloof tussen de kredietaanbieder en de consument en tussen de kredietaanbieders onderling. Een stelsel van kredietregistratie is volgens de Wereldbank **“a vital part of a countries financial infrastructure”**. Ze streven hetzelfde maatschappelijk doel na: economische groei door verantwoorde kredietverlening, hogere toegang tot krediet tegen tegelijkertijd lagere tarieven, en efficiënte en effectieve schuldhulpverlening. Nagenoeg alle (ontwikkelde) landen in de wereld hebben een dergelijk stelsel opgezet, soms beheerd door de overheid en soms privaats.

ONZE MISSIE

“De bevordering van het financieel welzijn en de voorkoming van problematische schulden en fraude in het financiële verkeer in Nederland”.

Bij de oprichting van Stichting BKR in 1965 hebben we ons doel als volgt in de statuten omschreven: ‘het bevorderen van maatschappelijk verantwoorde dienstverlening op financieel gebied’. Onze producten en diensten staan dan ook altijd in dienst van het maatschappelijke doel: de bevordering van het financieel welzijn en bijdragen aan het voorkomen van problematische schulden en fraude in het financiële verkeer. Kredietaanbieders geven we inzicht in de financiële verplichtingen van een consument. Zo zorgen we ervoor dat mensen een krediet afsluiten dat bij hun past, beperken we financiële risico’s voor kredietaanbieders en houden we kredieten betaalbaar. Ook helpen we gemeenten met informatie om burgers zo snel mogelijk te helpen bij oplopende schulden. Bovendien ondersteunen we organisaties in het voorkomen van (identiteits)fraude. Onze rol vervullen we door op een objectieve wijze informatie te verstrekken, op basis van society trusted data; betrouwbaar, objectief en altijd herleidbaar naar de bron. Daarnaast spant BKR zich in om zowel de consument, belangorganisaties als de politiek nauwkeurig te informeren over de actuele ontwikkelingen, kennis te delen en om de onderlinge dialoog, ter bevordering van het financieel welzijn in Nederland, te faciliteren.

Kernwaarden

Bij al onze activiteiten zijn onze kernwaarden: deskundig, betrouwbaar, transparant en maatschappelijk de belangrijkste ijkpunten. Zij vormen het fundament van onze organisatiestrategie.

Maatschappelijk:

Alles wat we als Stichting BKR moeten doen, doen we in dienst van de maatschappij. Door alle inspanningen in dienst van de maatschappij te stellen, realiseren we met elkaar 'vertrouwen'.

Deskundig:

We hebben een professionele houding naar elkaar en daarmee naar onze klanten, consumenten en de maatschappij. Bekwaam zijn draait om het professioneel uitvoeren van je werk in dienst van de klant.

Transparant:

Transparant is uitleggen wat je doet en waarom je dit doet. Het betekent jezelf openstellen voor elkaar, zodat we als BKR openstaan voor onze klant, de consument en maatschappij.

Betrouwbaar:

Betrouwbaar zijn is doen wat er van je wordt verwacht op het moment dat het wordt verwacht. Met elkaar dragen we bij aan het signaleren van verwachtingen uit de omgeving en het realiseren van deze verwachting.

2.1.3 Strategische pijlers

Stichting BKR is de ketenregisseur van de afsprakenstelsels voor kredietregistratie, schuldhulp en vroegsignalering. Onze strategie kent vier strategische pijlers, waarop wij ons richten:

1. Verantwoorde kredietverstrekking

Wij leveren betrouwbare informatie, waarmee kredietaanbieders hun risico's kunnen inschatten en financiële afspraken kunnen maken met de consument. We geven kredietaanbieders de gelegenheid om aangesloten te zijn op een stelsel van landelijke kredietregistratie, voor een integraal beeld van alle verstrekte kredieten. Daarmee krijgt een kredietaanbieder inzicht in de financiële verplichtingen en het betalingsgedrag van een consument. Mede met deze informatie bepaalt een kredietaanbieder of het verantwoord is om een nieuw krediet te verstrekken. De kredietaanbieder beperkt zo zijn financiële risico's en kan daarmee een financieel gunstig aanbod doen voor kredietverlening aan de consument. Zo krijgt iedereen een lening die past bij zijn of haar portemonnee.

2. Voorkomen van problematische schulden: registratie schuldhulp en vroegsignalering

We helpen gemeenten vroegtijdig betalingsachterstanden bij hun inwoners te signaleren, om financiële en sociale problemen te voorkomen. Dit doen wij door schuldhulp te registreren en signalen van betalingsachterstanden van zorgverzekeraars, nutsbedrijven en verhuurders door te geven aan gemeenten, zodat ze vroeg zien dat er problematische schulden kunnen ontstaan. Gemeenten kunnen zo tijdig hulp aanbieden aan Nederlanders die anders in de financiële problemen dreigen te komen. Want hoe eerder je een betalingsachterstand signaleert, hoe makkelijker het is om hulp te bieden.

3. Financiële fraude tegengaan

We ondersteunen onze klanten om frauderisico's in kaart te brengen en te voorkomen. Zo laten we zien of personen betrokken zijn bij een (poging tot) fraude in de financiële sector. Daarnaast helpen we onze klanten om een goed beeld te krijgen van de personen met wie zij zakendoen. Dit doen we voor onze klanten om hen te helpen bij het tegengaan van witwassen en het financieren van terrorisme.

4. Identiteitsfraude voorkomen

We helpen klanten en overheden om identiteitsfraude te ontdekken en te voorkomen. We delen informatie over de geldigheid en vermissing van identiteitsbewijzen om identiteitsfraude tegen te gaan. En om ervoor te zorgen dat deze organisaties weten met wie zij zakendoen. Dit beperkt de maatschappelijke en financiële schade die door dit type fraude ontstaat.



2.2 Hoe BKR waarde creëert

De gevolgen van problematische schulden zijn groot, zowel voor de schuldenaar zelf als voor zijn omgeving. Deze krijgt te maken met incassotrajecten, deurwaarders en mogelijke beslaglegging. Minstens zo erg is het persoonlijk leed: relaties komen onder druk te staan, er is sprake van slechtere fysieke en psychische gezondheid en kinderen groeien op in gezinnen waar spanning heerst en sociaal isolement dreigt.

Een huishouden met ernstige financiële problemen kost de maatschappij veel geld en inspanning. De totale 'maatschappelijke schade' van schulden bedraagt volgens het Nibud jaarlijks zo'n 10 miljard. Onderzoeken en cijfermatige ontwikkelingen laten zien dat het vroegtijdig oplossen van problematische schulden loont. Dit beperkt niet alleen de financiële gevolgen voor die consumenten en

de maatschappij, maar ook de niet-materiele consequenties. Inzicht in de kredietgegevens vermindert daarnaast ook de risico's voor kredietverstrekkers. Dit stelt ze in staat de kosten te verlagen en hun kredietportefeuilles uit te breiden. Het stelsel voor kredietregistratie voorkomt dus niet alleen overkreditering, maar zorgt er tegelijkertijd voor dat consumenten gemakkelijker toegang hebben tot krediet tegen een lagere prijs.

In nauwe samenwerking met stakeholders (alle belanghebbenden) creëert BKR met haar dienstverlening maatschappelijke waarde voor kredietverleners, schuldhulpverleners van gemeenten, consumenten en daarmee de gehele maatschappij.

In onderstaand overzicht worden de impact en bewezen voordelen van verantwoorde kredietregistratie voor de diverse doelgroepen uiteengezet:

Kredietaanbieders	Gemeenten	Consument / Burger	Maatschappij
<p>Verantwoorde kredietverlening</p> <ul style="list-style-type: none"> Betere kredietverlening door informatie t.b.v. de kredietwaardigheid beoordeling 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 	<p>Efficiënte en effectieve schuldhulpverlening</p> <ul style="list-style-type: none"> Vroegsignalering problematische schulden Eerder en meer mensen met problematische schulden helpen Samenwerking met kredietverstrekkers om betalingsproblemen te voorkomen en/of op te lossen Helpt t.b.v. financieel inzicht door overzicht van kredieten Lagere schuldhulpkosten 	<p>Financiële bescherming</p> <ul style="list-style-type: none"> Reduceert het risico van overkreditering Verhoogt de toegang tot kredieten (financiële inclusiviteit) Bevordert de mobiliteit en vergroot de kredietkeuze Lagere rentekosten voor kredieten Verbeterd de financiële discipline bij de consument Reduceert de kans om slachtoffer te worden van fraude 	<p>Gezond financieel stelsel</p> <ul style="list-style-type: none"> 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)

3.1 Het bevorderen van financieel welzijn

3.1.1 Bijdragen aan de maatschappelijke dialoog over financieel welzijn

Vanuit haar missie heeft BKR een sterke visie op de maatschappij, de organisatie van kredieten, schulden en fraude in het financiële verkeer en identiteitsfraude. 2021 was een uniek jaar, de onzekerheid over de impact van de coronacrisis op de schuldenproblematiek was voor BKR reden om alle zeilen bij te zetten om zowel de consument, koepel- en belangorganisaties als de politiek nauwkeurig te informeren over de actuele ontwikkelingen en om de dialoog te faciliteren.



3.1.1.1 Monitoren van ontwikkelingen

Het monitoren en rapporteren van relevante ontwikkelingen doen we onder andere door het uitbrengen van onze Schulden Monitor, de Hypotheekbarometer, de Kredietbarometer, maar ook door ons te roeren in debatten omtrent schuldenproblematiek en kredietregistratie.

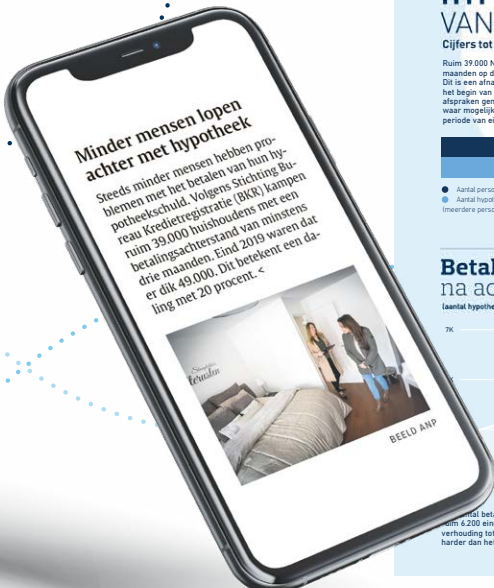
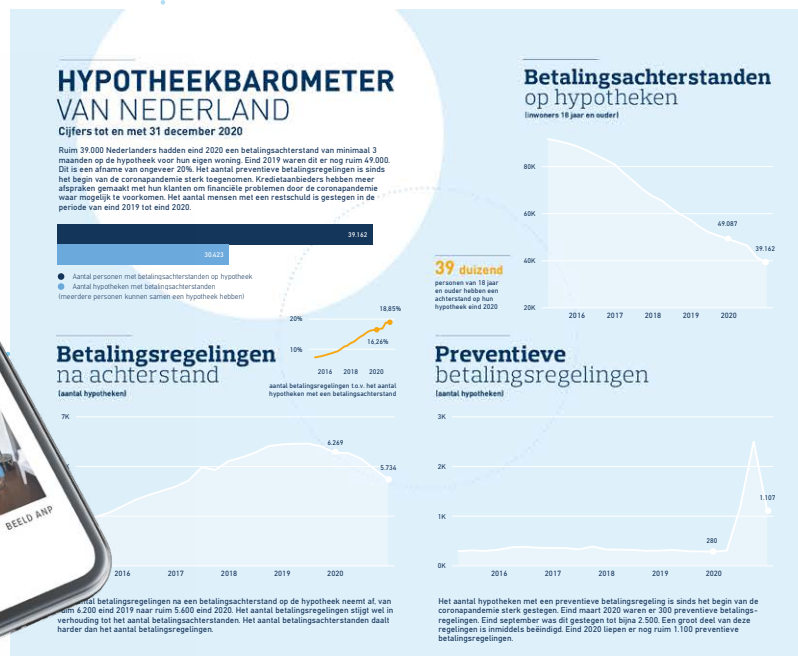
Schulden Monitor

Met de jaarlijkse Schulden Monitor geeft BKR inzicht in het financieel welzijn in Nederland. Met de cijfers uit het Kredietregister geven we inzicht in het aantal personen met een consumptief krediet en het betalingsgedrag. Dit betalingsgedrag was volgens de Schulden Monitor, uitgebracht in 2021, bij ruim 95% van de Nederlanders op orde. Er bleken minder betalingsproblemen te zijn dan het jaar ervoor, maar de groeiende schuldenproblematiek onder jongeren was zorgelijk.



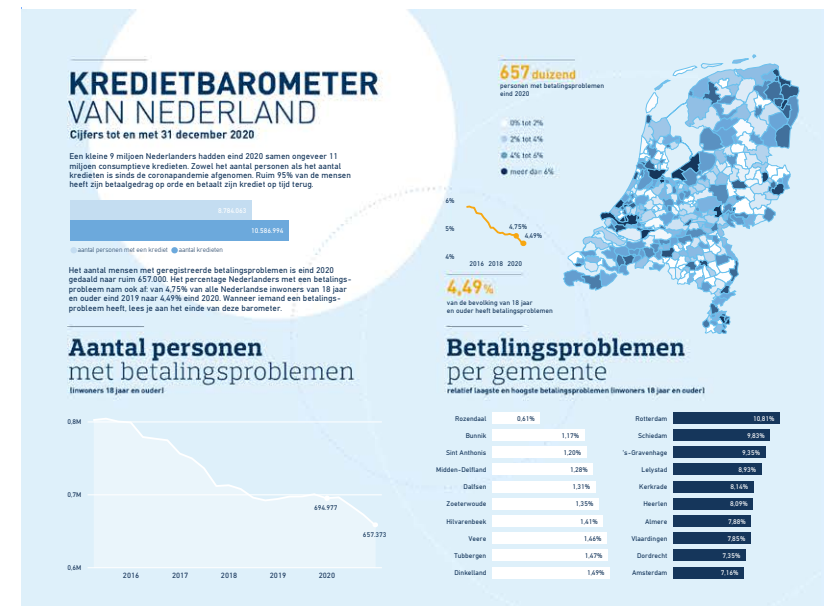
Hypotheekbarometer

In de Hypotheekbarometer staan de meest recente en historische cijfers over het aantal betalingsachterstanden van drie maanden of langer op de eigenwoninghypotheken. 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.



Kredietbarometer

Eind 2021 presenteerde Stichting BKR de Kredietbarometer, 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.



3.1.1.2 Samen voor financieel welzijn

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:



We vinden het belangrijk om bovenstaande thematieken 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 2021 vier keer is verschenen, met daarin onder andere:



**“In elke situatie zijn er kansen.
Dat is het mooie van
ondernemerschap”**

INGE THIJSSSEN, VOORZITTER VNO NCW



**“Niemand met schulden
verdient levenslang”**

MARJOLEIN MOORMAN, WETHOUDER AMSTERDAM



“Lenen in onzekere tijden”

ARJAN VLEIAGENTHART, DIRECTEUR NIBUD

Daarnaast hebben we onze zienswijze gedeeld en zijn we in 2021 in gesprek gegaan over de volgende maatschappelijke onderwerpen en ontwikkelingen:

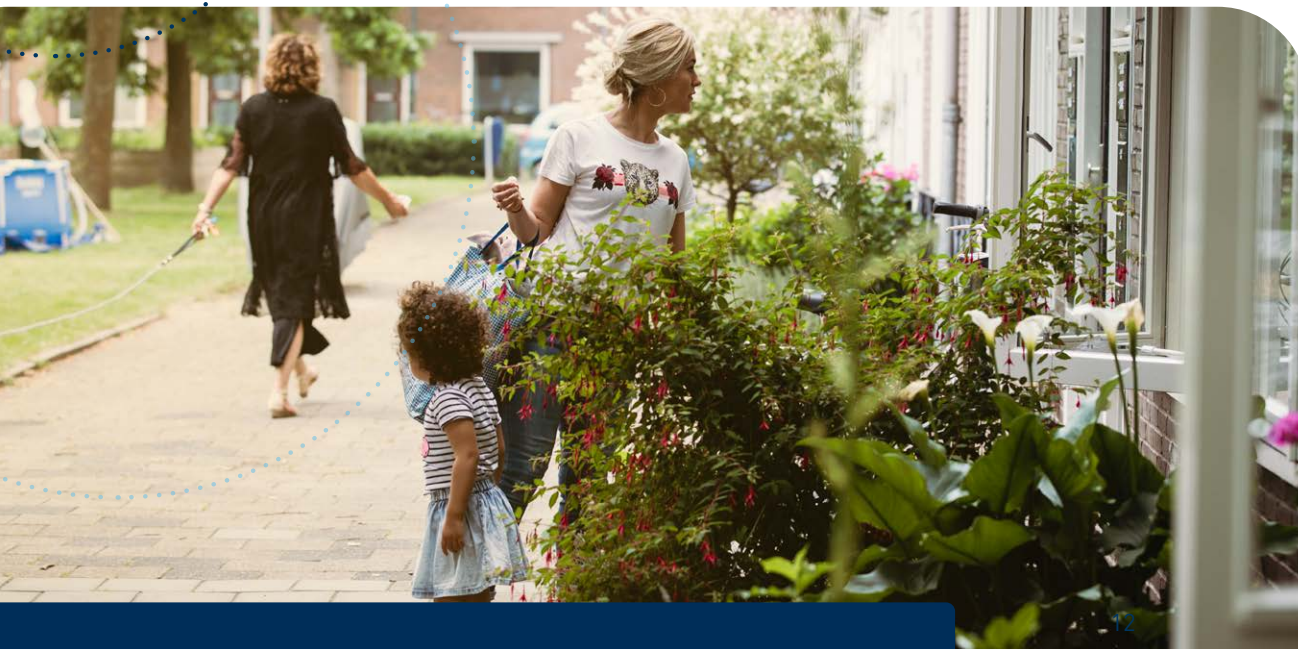
Financiële inclusiviteit

Het is belangrijk dat mensen toegang hebben en houden tot betaalbare kredieten als hun persoonlijke financiële situatie dit toelaat ('financiële inclusiviteit'). BKR ziet een toenemende maatschappelijke druk in de samenleving om 'in het belang van de consument' minder informatie ter beschikking te stellen aan de kredietverstrekkers. BKR vindt het belangrijk dat betalingsproblemen van mensen zoveel mogelijk moet worden voorkomen en dat zij worden geholpen met hun schulden, maar ook dat deze mensen, ook in financieel opzicht, kunnen blijven meedoen in de samenleving.

Daartoe is het van essentieel belang dat kredietaanbieders (blijven) beschikken over relevante en toereikende informatie over het financiële verleden van een consument teneinde op basis van een feitelijk en volledig klantdossier beslissingen te nemen. Dit voorkomt overkreditering en problematische schulden bij consumenten en oplopende kredietverliezen bij kredietverstrekkers. Informatie over betaalgedrag uit het verleden heeft bewezen voorspellende waarde ten behoeve van de bescherming van consumenten (zorgplicht) én ter bescherming van kredietverstrekkers zelf. Het via BKR uitwisselen van gegevens over betalingsachterstanden op kredieten en over schuldhulpverlening moet daarentegen ook geen onterechte drempel creëren voor het verkrijgen van krediet of het accepteren van schuldhulp door personen die dit wel nodig hebben.

Het is een misverstand dat consumenten met een (geregistreerde) achterstand in het verleden geen krediet meer kunnen krijgen. Zo is het in de meeste gevallen gewoon mogelijk om bijvoorbeeld Nationale Hypotheek Garantie te verkrijgen, en ook uit onze data blijkt dat kredietverlening gewoon plaatsvindt.

Toch zijn er aanvullende inspanningen nodig voor rechtvaardige en uitlegbare kredietbeslissingen ten behoeve van het vertrouwen van de samenleving dat de financiële persoonsgegevens in goede handen zijn bij de financiële sector. Dit is randvoorwaardelijk in verband met de maatschappelijke druk om 'in het belang van de consument' minder informatie ter beschikking te stellen aan de kredietverstrekkers te keren.

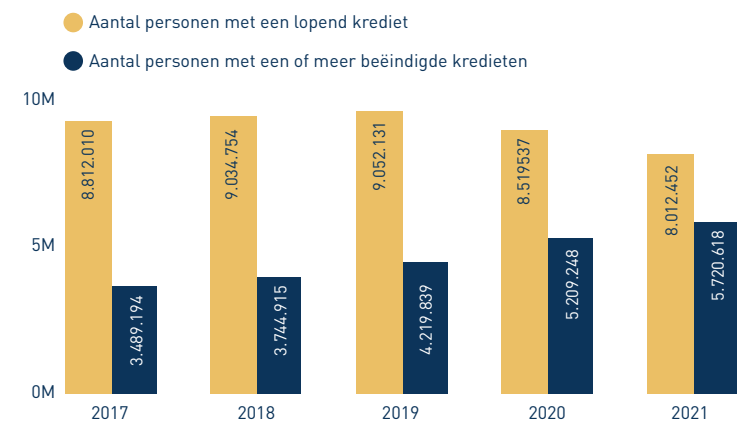


Voor de maatschappelijk verantwoorde inbedding van het gebruik van persoonsgegevens in kredietverlening is een actieve rol van alle betrokkenen nodig. Een convenant zal eraan bijdragen dat consumenten erop kunnen vertrouwen dat er rechtvaardige en uitlegbare kredietbeslissingen worden genomen (“kredietverlening met de menselijke maat”), zonder dat kredietverstrekkers worden beperkt in hun contractvrijheid. Een convenant is bij uitstek het geschikte instrument om deze balans in de zorgvuldige afweging van belangen te borgen.

BKR heeft als ambitie om samen met alle betrokkenen de totstandkoming van een convenant te faciliteren waarin alle waarborgen, intenties en maatregelen aan bod komen om onnodige barrières voor consumenten, die in het verleden betalingsproblemen hebben gehad, weg te nemen. Daarbij is het uitgangspunt niet het minimaliseren van informatie rondom financiële feiten, maar volledigheid van het klantdossier ten behoeve van maatschappelijk verantwoorde kredietverlening.

Nieuwe vormen van kredietverlening

Eind 2021 bedroeg het aantal consumptieve kredieten ruim 9,5 miljoen. We zagen het aantal lopende kredieten verder afnemen en het aantal beëindigde kredieten toenemen. Onder consumptieve kredieten verstaan we voor de berekeningen in dit verslag aflopend krediet, doorlopend krediet, private autolease, restschuld en saneringskrediet.



Dit heeft deels te maken met de ontwikkeling dat er een afname is in traditionele consumptieve kredieten, die wel bij wet geregistreerd worden door BKR, en een toename van nieuwe vormen van consumptieve kredietverlening, die nog niet of beperkt geregistreerd worden. Hierbij moet gedacht worden aan leasen van goederen of kortlopende kredieten waaronder met het label ‘koop nu en betaal later’. Net als de Autoriteit Financiële Markten (AFM) maakt BKR zich zorgen over het gebrek aan overzicht in en toezicht op deze nieuwe vormen van kredietverlening en is van mening dat dit bij wet geregeld zou moeten worden. Deze kredieten worden op ruime schaal verstrekt en kunnen verstrekkende gevolgen hebben voor de financiële positie en -huishouding van consumenten.

De herziene richtlijn consumptief krediet (CCD) ligt nu ter beoordeling en besluitvorming bij de Europese Commissie.

Herstel gedupeerden toeslagenaffaire

In samenspraak met onder meer de brancheorganisaties NVB, VFN, Verbond van Verzekeraars, Preventel, VNG, de NNVK en in overleg met het ministerie van Financiën/ Belastingdienst, heeft Stichting BKR het initiatief genomen om te komen tot een guidance document voor aangesloten organisaties (>250) ten behoeve van een zorgvuldige en vergelijkbare uitvoering van de verplichting tot (gedeeltelijke) verwijdering van gegevens.

Uitgangspunt was om eenduidig invulling te geven aan de wijze waarop omgegaan wordt met de uitvoering van het amendement Lodders en Van Weyenberg (geïmplementeerd in de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen) en dat registraties niet kunnen worden aangepast of verwijderd die daar niet voor in aanmerking komen. De aanpak is afgestemd met het ministerie van Financiën en uiteindelijk is besloten de (huidige) procedure te handhaven: gedupeerden melden zich bij de kredietverstrekkers die vervolgens de aanpassing in het register maken.

Voorkomen recidive

Informatie over het kredietverleden is bewezen voorspellend voor betalingsgedrag in de toekomst. Van belang hierbij is dat de recidive van mensen met schulden hoog is. Er is veel onderzoek beschikbaar naar bijvoorbeeld de terugval vier tot vijf jaar na beëindiging van een schuldentraject. Hieruit blijkt dat 1 op de 2 personen (50%) weer betalingsachterstanden heeft op nieuwe kredieten na beëindiging van de Wet Schuldsanering (Wsnp). Bij schuldregelingen (minnelijke schikkingen) betrof dat 1 op de 3 personen.

Ook de Wereldbank benadrukt het belang dat data voor een 'sufficient amount of time' bewaard moet blijven voor kredietregistratie. Beschikbaarheid van minimaal vijf jaar historie van data wordt gezien als een van de kritische succesfactoren voor een goed functionerend systeem van kredietregistratie.



Registratie studiefinanciering

In 2021 maakte studiefinanciering de tongen los, zowel in de media, de politiek als bij instanties als de AFM. Voor het verstrekken van, met name, een hypotheek is het voor kredietverstrekkers essentieel om een juiste belangenafweging te maken alvorens een hypotheek te verstrekken. Kredietaanbieders zouden graag zien dat studieleningen worden opgenomen in het stelsel van kredietregistratie. Zij kunnen nu niet makkelijk ergens controleren of iemand een studieschuld heeft. Hierdoor kan iemand met een flinke studieschuld een, in verhouding, te hoge hypotheek of andere lening krijgen. En loopt daardoor de kans om in de financiële problemen te komen. Bemoedigend is dat landelijke studentenorganisaties zich hebben uitgesproken niet langer tegen registratie te zijn.

Verplichte registratie studieschuld blijkt toch te controversieel

de Volkskrant

NIEUWS

Financiële waakhond pleit voor registratie studieschuld, mogelijk extra drempel voor hypotheek starters

Als het aan de Autoriteit Financiële Markten (AFM) ligt, worden studieschulden geregistreerd in een voor hypotheekverstrekkers toegankelijk systeem, zoals het Bureau Krediet Registratie (BKR). Zo kan volgens de autoriteit worden voorkomen dat consumenten een te hoge hypotheek krijgen.

Birk Heijkants 21 april 2021, 22:15

AFM ADVIES NAAR PRULLENBAK

'Geen BKR studieschuld'

Demissionair onderwijsminister Van Engelshoven ziet niets in een meldplicht voor studieschulden bij het Bureau Krediet Registratie (BKR), zoals was voorgesteld door de Autoriteit Financiële Markten.

„Ik herhaal het nog maar een keer: het kabinet vindt het belangrijk dat lenen voor elke student toegankelijk blijft, zodat iedereen kan blijven studeren. Een BKR-registratie van de studieschuld kan een afschrikkende



werking hebben, gaan we dus niet doen”, laat Van Engelshoven weten op Twitter.

Zo'n 15% van de huizenkopers zou een studieschuld verzwijgen bij het aanvragen van een hypotheek.

3.1.1.3 Hoe vinden de Nederlanders dat we het doen?

Eind 2021 heeft onafhankelijk onderzoeksbureau Integron opnieuw onderzoek gedaan naar onze naamsbekendheid en reputatie. Onze naamsbekendheid is licht gedaald naar 81%. In 2020 was dit 87%. De naamsbekendheid is relatief gezien het laagst onder respondenten in de leeftijdscategorie van 18 tot en met 24 jaar. Naarmate de leeftijd van een respondent oploopt neemt ook de naamsbekendheid van Stichting BKR toe.

Beeldvorming imago Stichting BKR

De kernwaarden 'maatschappelijke functie', 'deskundige organisatie' en 'betrouwbare organisatie' worden het meeste herkend. In de tijd is te zien dat Stichting BKR stabiel scoort op de kernwaarde 'maatschappelijke functie' en 'betrouwbaar'. De kernwaarden 'deskundige organisatie' en 'transparant' laten een stijging (+4%) zien.

Het maatschappelijk nut van Stichting BKR bevestigd

Het beeld over de noodzaak van een instantie zoals Stichting BKR is in de tijd ook vrijwel ongewijzigd. 72% van de respondenten geeft aan het maatschappelijk nut van een organisatie als BKR belangrijk te vinden. Dit blijkt ook uit de stelling dat 'het goed is dat er een organisatie is die helpt voorkomen dat consumenten te veel geld lenen' (76%). Ongeveer de helft van de respondenten is het eens met de stelling dat BKR meehelpt aan een financieel gezondere wereld.

Over de hele linie zien we een positieve ontwikkeling in het imago van BKR alsook het enthousiasme toenemen. Deze groep respondenten geven aan de missie van Stichting BKR te onderschrijven en dat het goed is dat er een organisatie is die kan helpen voorkomen dat mensen zich te diep in de schulden steken. Het is belangrijk om onze missie te blijven benadrukken, transparant te zijn in waarvoor de gegevens worden gebruikt en duidelijk te zijn over hoe er wordt omgegaan met privacygevoelige informatie.

3.1.2 Onze dienstverlening

We geven proactief en deskundig invulling aan de behoeften van onze klanten en stakeholders met onderscheidende oplossingen, gericht op kredietverleners en schuldhulpverleners.



Financieel goed gedrag aantonen

Consumenten aanbevelen



Nieuwe problemen voorkomen

Extra aandacht bij problemen in het verleden



Financieel overzicht bieden

Leencapaciteit bepalen



Hulp bieden en erger voorkomen

Geen extra leningen bij problemen

3.1.2.1 Kredietregistratie

De informatie over kredieten en het betaalgedrag daarop wordt geregistreerd in het Kredietregister. Dit is een stelsel waarin alleen aangesloten organisaties kredieten van consumenten registreren en informatie over kredieten kunnen opvragen. De informatie die deelnemers opvragen is voor hen één van de hulpmiddelen om te bepalen of iemand een (nieuw) krediet kan afsluiten. De deelnemers registreren aan de andere kant kredieten in het register.

Verbeteringen Kredietregister

In 2021 is het nieuw ontwikkelde registratiesysteem CKI in gebruik genomen voor het Kredietregister. Het systeem is totaal vernieuwd, met als resultaat dat deelnemers sneller, efficiënter en effectiever raadplegen en registreren. Daarmee voldoet het kredietregistratiesysteem tevens aan de meest actuele beveiligingseisen.

KREDIETREGISTER CIJFERS 2021



9,57 MILJOEN
lopende kredieten



8 MILJOEN
personen met een consumptief krediet

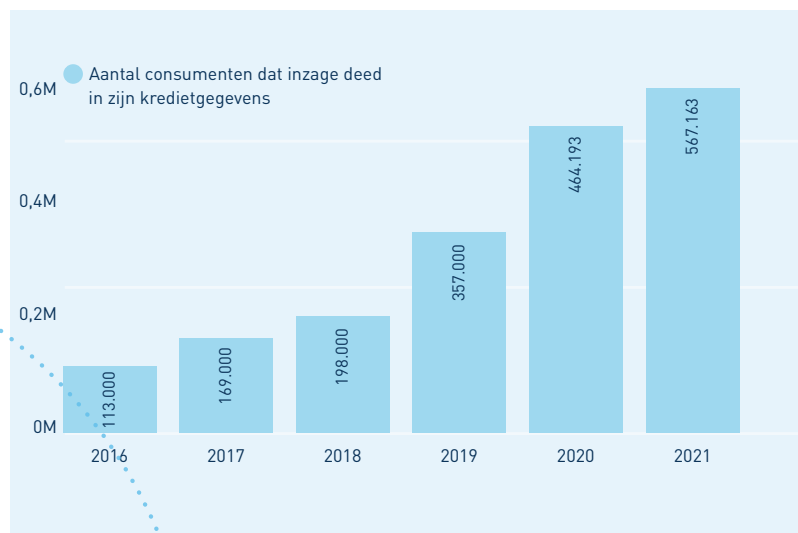
556.000
personen met een betalingsprobleem



567.000
mensen vroegen hun persoonlijke kredietoverzicht op

Toename consumentinzage in het kredietregister

Alle Nederlanders kunnen gratis hun kredietregistratie bij ons inzien op onze website. Daarmee krijgen zij inzicht in de gegevens die we van hen hebben. In 2021 zagen we al dat het aantal inzageverzoeken flink is gestegen toen zij hun gegevens gratis en digitaal konden opvragen. Afgelopen jaar verwerkten we ruim 567.000 verzoeken van consumenten.



3.2.2.2 Vroeg signalering en schuldhulpregister

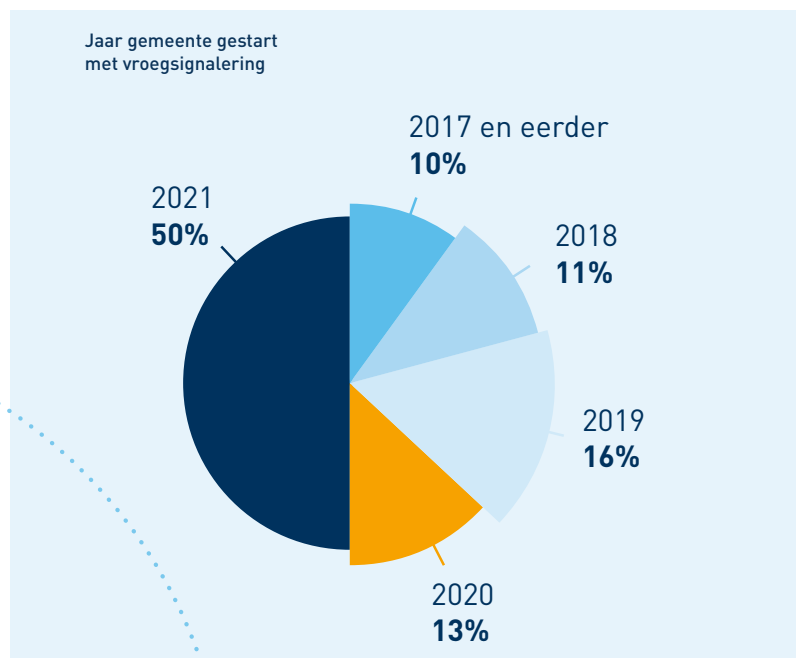
Wetswijziging op de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

Sinds 1 januari 2021 is er een wetswijziging op de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) van kracht. Hierdoor zijn gemeenten sinds 1 januari 2021 verplicht om een systeem van vroegsignalering bij betalingsproblemen op te zetten. Vroegsignalering binnen de schuldhulpverlening is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken. In het kader van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) betekent dit dat gemeenten aan de slag gaan met signalen van zorgverzekeraars, verhuurders, waterbedrijven en energieleveranciers. Zo wordt voorkomen dat beginnende schulden oplopen tot problematische schulden. BKR ziet hier voor zichzelf met het domein Vindplaats van Schulden (VPS) een belangrijke rol als onafhankelijke ketenregisseur, waarbij we de belangen van alle schuldeisers en gemeenten borgen, zodat de effectiviteit van vroegsignalering verbetert. We vinden het belangrijk om de functionele ontwikkelingen van onze diensten samen met de gemeenten en onze partners in vroegsignalering zo veilig, efficiënt en effectief mogelijk in te richten.

Verbeteringen schuldhelpregister

In 2021 is er door BKR geïnvesteerd om het schuldhelpregister functioneel te verbeteren om daarmee de schuldeisers en gemeenten nog beter en sneller te faciliteren bij het uitvoeren van hun wettelijke taak.

Door de aangepaste wetgeving (Wgs) en onze dienstverlening heeft vroegsignalering in 2021 een stimulans gekregen, waardoor meer burgers in een vroeger stadium in contact komen met schuldhelpverlening. Het aantal gemeenten dat is gestart met vroegsignalering is in 2021 gestegen van 13% naar 50%.



3.1.2.3 Fraudepreventie in het financiële verkeer

Fraude in de financiële wereld vindt op allerlei gebieden plaats. Het leidt tot schade bij onze klanten en de maatschappij, en treft daarmee alle Nederlanders. Daarom helpen we bij het opsporen en voorkomen van frauduleus handelen.

3.1.2.4 Verificatie Identificatie Systeem (VIS)

Om te voorkomen dat iemand frauduleus handelt met een (ongeldig) identiteitsdocument, controleren we de geldigheid van het document. Dit kan met ons Verificatie Identificatie Systeem (VIS). Daarmee beperken we persoonlijke problemen bij consumenten en financiële schade bij het bedrijfsleven, de overheid en de maatschappij. In 2021 zijn er 4% meer raadplegingen gedaan dan in 2020. Het paspoort is veruit het meest getoetste identiteitsdocument:

- Paspoort 77%
- Rijbewijs 9%
- Identiteitsbewijs 8%
- Overige 6%

Know Your Customer (KYC)

Organisaties in de financiële sector zijn verplicht om de identiteit van hun klanten vast te stellen. Dat staat in de Wet er voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Daarbij moeten zij vaststellen of iemand een prominente politieke functie bekleedt of een 'gesanctioneerd' persoon of entiteit is.

Met BKR Know Your Customer (KYC) hebben onze klanten één platform waarmee zij verschillende registers kunnen raadplegen. Het aantal KYC-raadplegingen is in 2021 met 82% toegenomen ten opzichte van 2020. Zo is het aantal keer dat het Politically Exposed Person (PEP)-register werd geraadpleegd met 16% toegenomen. Ook kunnen klanten bij ons registers raadplegen waaruit blijkt of iemand te maken heeft (gehad) met een faillissement, surseance van betaling of schuldsanering. Het sanctieregister is 286% vaker geraadpleegd dan in 2020. Het insolventieregister zag een afname van 12% in het aantal raadplegingen.

3.1.3 Optimale service en processen

We werken vanuit het perspectief van onze zakelijke klanten en richten onze dienstverlening in rondom de klant, van webcare-advies tot persoonlijke gidsgesprekken en zelfservice op bkr.nl.

Onze dienstverlening blinkt uit in eenvoud, processen zijn efficiënt en technologie is hoogwaardig en veilig. Vertrouwen, klant-engagement en digitalisering zijn dan ook belangrijke bouwstenen van onze strategie.

3.1.3.1 Service naar deelnemers en andere zakelijke klanten

Ook in 2021 stonden wij klaar voor onze zakelijke klanten. Ruim 12.500 keer hebben wij onze klanten kunnen bijstaan en helpen. Na een contactmoment worden de klanten middels een korte enquête gevraagd om hun ervaringen te delen en een cijfer te geven. In 2021 steeg de klanttevredenheid naar boven de acht. Op alle indicatoren laat onze service een positieve ontwikkeling zien.

3.1.3.2 Service naar consumenten

Ondanks het feit dat consumenten zich in eerste instantie tot hun kredietverstrekker moeten wenden, roepen ze toch vaak de hulp in van BKR. In 2021 hebben onze medewerkers bijna 200.000 consumenten geholpen en begeleid. We zijn dagelijks bezig om onze dienstverlening te verbeteren. In 2021 kreeg BKR het rapportcijfer 7.3, waarbij 'de vriendelijkheid van de medewerker' met een gemiddelde



score van 7.9 werd beoordeeld. De meeste gestelde vragen en verzoeken betroffen digitale ondersteuning bij het online opvragen van een inzage en meekijken met de registratie, uitleg bewaartermijn, codering en correcte wijziging kredietverstrekker. Consumenten zijn zich onvoldoende bewust van het feit dat BKR slechts registreert en verwerkt en de verantwoordelijkheid van het tijdig en juist aanpassen van de data bij de kredietverstrekker ligt. Middels inzet van onze website en chatbot trachten wij consumenten zo efficiënt mogelijk de weg te wijzen.

3.1.3.3 Privacy en security

Stichting BKR staat midden in de maatschappij. De ons toevertrouwde taken vereisen van ons dat we onder meer de privacy en veiligheid van persoonsgegevens waarborgen. Maar ook dat we bijdragen aan een duurzame omgeving en we bovendien samenwerken met deskundige medewerkers, die een afspiegeling zijn van de hedendaagse maatschappij. In onze systemen staan veel privacygevoelige gegevens en hier gaan we natuurlijk heel zorgvuldig mee om. Informatiebeveiliging en 'privacy by design' zijn daarom doorgevoerd in al onze systemen. Afgelopen jaar hebben

we de ISO 27001-audit weer succesvol doorlopen. Vertrouwen is cruciaal. BKR krijgt van zijn deelnemers data toevertrouwd in het kader van met de deelnemers overeengekomen afsprakenstelsels, die vaak ook een wettelijk, een financieel of een sociaaleconomische achtergrond hebben. Gegevensbescherming staat met stip op nummer één als het gaat om activiteiten in het digitale domein. Daarbij is de security van data een hygiënefactor geworden en handelen we volgens ons eigen 'society trusted data' principe. Data zijn objectief, feitelijk en altijd rechtstreeks herleidbaar naar de bron.

BKR heeft een hoog beschikbare IT-infrastructuur waarmee alle producten worden ondersteund, mede gebaseerd op de moderne cloudtechnologie (Microsoft Azure). Een team van specialisten bedient en monitort de systemen 24 uur per dag, 7 dagen per week. Op deze manier bereiken we de hoogste standaarden op het gebied van privacy, beveiliging en continuïteit. En dat is nodig want onze klanten stellen vertrouwelijke en privacygevoelige gegevens ter beschikking aan ons en willen ook dat de ruim 17 miljoen Nederlanders hierop kunnen rekenen.

3.2 Welzijn van onze medewerkers

3.2.1 HRM beleid en maatregelen

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.



BKR op kantoor en thuis

De coronapandemie heeft BKR sinds 2020 op de proef gesteld. Volledig thuiswerken kon snel tot stand worden gebracht. Er is veel saamhorigheid en we staan elke dag klaar voor onze klanten en consumenten. Toch zien we dat collega's het onderlinge contact en de spontane ontmoetingen erg hebben gemist. Dat neemt niet weg dat deels thuiswerken de nieuwe standaard is geworden. In het afgelopen jaar hebben wij voor de medewerkers van BKR een thuiswerkvergoeding en een "waar je werkt regeling" geïntroduceerd. Thuiswerken wordt gefaciliteerd en BKR zorgt dat alle medewerkers een goede thuiswerkplek kunnen inrichten middels de toekenning van een zogenoemd 'Employee Benefit Budget'.

De faciliteiten die BKR biedt in en rond het gebouw zijn erop gericht samenwerking maximaal te faciliteren en daarbij het creatieve proces maximaal te stimuleren. Hierbij sluiten zij aan bij de wens van de medewerker om voor verschillende activiteiten diverse soorten werk- en ontspanningsruimtes beschikbaar te hebben.

Eigen ontwikkeling centraal

In de afgelopen jaren is het algehele opleidingsniveau bij BKR gestegen en zijn we in staat om kenniswerkers aan ons te binden. De ontwikkeling van medewerkers is een belangrijk agendapunt om het hoge tempo van, en de hoeveelheid aan, nieuwe ontwikkelingen door de bestaande medewerkers te laten absorberen. We stimuleren onze collega's om opleidingen en trainingen te volgen om hun expertise en vaardigheden te verbreden, verdiepen of up-to-date te

houden. BKR heeft geïnvesteerd in het opzetten van traineeships om jonge medewerkers een interessant perspectief te bieden en zich bij BKR te ontwikkelen. De kwaliteitseis blijft hoog en speelt persoonlijkheid een belangrijke rol bij de aanname van nieuwe medewerkers. Voor nieuwe medewerkers is een digitaal onboardingsprogramma 'My BKR Journey' ontwikkeld en geïntroduceerd.

Binnen BKR is er bij de circa 130 medewerkers veel variatie in specialismen te vinden. Zo kent BKR een grote IT-kenniscomponent en zijn er ambities op het gebied van productontwikkeling en communicatie. BKR investeert in haar eigen compliance, juridische afdeling en interne organisatie. We besteden aandacht aan de samenwerking tussen deze uiteenlopende disciplines. Het blijkt een van de succesfactoren van BKR.

Wendbaar werken

De (ICT) organisatie is verder ontwikkeld richting de cloud met de reorganisatie van de afdeling Systeembeheer. Daarnaast is de BizDevOps manier van werken bij BKR verder ontwikkeld. Ten aanzien van de kantoorautomatisering en het hybride werken is Microsoft 365 verder doorgevoerd.

Tevreden medewerkers

De tevredenheid van medewerkers scoort jaarlijks hoger, waarbij deze in 2021 boven de 7 scoort. BKR hecht veel waarde aan het welzijn van haar medewerkers en biedt ruimte om werk en privé in balans te houden.

3.2.2 Personele ontwikkelingen

Senior management

In 2021 zijn Ella de Vette en Erwin Reyes als nieuwe leden toegetreden tot het management team van BKR. Ella de Vette is als CFRO verantwoordelijk voor de afdelingen Finance, Compliance en Intelligence en is tevens bestuurslid van de Stichting BKR. Erwin Reyes is als directeur Relatiemanagement verantwoordelijk voor het zakelijke klant domein.

Nieuwe collega's

In 2021 hebben wij 19 nieuwe collega's mogen verwelkomen. In ons aannamebeleid is er uiteraard ruime aandacht voor diversiteit in de organisatie. Ondanks de concurrerende ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, lukt het ons om de juiste mix aan personeel te vinden. Onze maatschappelijke doelstelling, de kernwaarden maatschappelijk, betrouwbaar, deskundig en transparant en ons HRM-beleid blijken goed aan te sluiten op de behoeften op de arbeidsmarkt.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim is bij BKR in 2021 gestegen, maar blijft 0.2% onder het landelijk gemiddelde.

3.3 Duurzaamheid

Op het gebied van duurzaamheid hebben we het ophalen van gescheiden afval nog beter georganiseerd. Daarnaast hebben we nu koffie- en theebekers die volledig recyclebaar zijn. De maanden dat de bezetting minimaal was op kantoor, door de coronapandemie, is benut om alle verlichting te vervangen door LED verlichting. De gewenste verduurzaming van het dak van het hoofgebouw en de verduurzaming van een deel van de klimaatvoorziening, verwachten wij in 2022 te realiseren. Ook hebben wij het aantal zonnepanelen uitgebreid naar 220 stuks. Een ander deel, onze loods, is in 2021 al gemoderniseerd en verduurzaamd. Bij de verbouwing zijn oude materialen hergebruikt en vooral nieuwe natuurlijke materialen toegepast. Tot slot hebben we het wagenpark verduurzaamd door de aanschaf van een extra volledig elektrische bedrijfsauto, het leasebeleid te richten op een elektrisch wagenpark en hebben we het aantal laadpalen verdubbeld.



4. Vooruitzichten

Het Ministerie van Financiën werkt aan aanvullende wettelijke waarborgen voor het kredietstelsel. De eerste contouren van een wetsvoorstel zullen naar verwachting in het najaar van 2022 verschijnen. De verwachting is dat BKR met het kredietstelsel een wettelijke taak toebedeeld krijgt als beheerder van het stelsel. Ten aanzien van de ontwikkelingen met betrekking tot de gemeentelijke schuldhulpverlening, wordt bekeken hoe BKR de rol van ketenregisseur kan vervullen in de informatieketen. BKR bereidt zich voor op hoe zij op de meest efficiënte en effectieve wijze op deze ontwikkelingen kan inspelen in 2022.

Aansluitend bij onze maatschappelijke rol en onze missie kijken we altijd vooruit naar hoe we het financieel welzijn van Nederland nog beter kunnen helpen maken.

We leven in een tijd waarin de ene crisis de andere lijkt op te volgen. Wat dit met onze economie doet op de langere termijn moeten we afwachten. Een toename van het aantal faillissementen en mensen met problematische schulden is niet uit te sluiten. Hoe groot het tumult ook is, het is en blijft onze taak om betrouwbaar inzicht te verschaffen aan onze deelnemers. Dit doen we door deelnemers kredieten bij ons te laten registreren en beheren, signalen af te geven die helpen om problematische schulden en fraude in het financiële verkeer te voorkomen. Objectief, onafhankelijk en zonder winst oogmerk.



5. Kerncijfers 2021

Activa

ACTIVA	31-12-2021	31-12-2020
Vaste Activa	11.511	11.233
Vlottende Activa	14.841	15.342
Totaal	26.352	26.575

Bedragen in duizenden euro's, voor resultaatbestemming

De immateriële vaste activa bestaan voornamelijk uit software voor onze eigen bedrijfsvoering. In 2021 is verder geïnvesteerd in de bouw van het nieuwe Kredietregister dat op 19 juni 2021 in gebruik is genomen. De materiële vaste activa bestaan uit ons eigen pand, de inrichting daarvan, het terrein, de ICT-apparatuur en vervoersmiddelen. De vorderingen bestaan eind 2021 voornamelijk uit liquide middelen en debiteuren. Ons eigen vermogen is eind 2021 € 20,5 miljoen.

Passiva

PASSIVA	31-12-2021	31-12-2020
Eigen Vermogen	20.488	20.498
Voorzieningen	1.786	1.851
Kortlopende schulden	4.078	4.226
Totaal	26.352	26.575

Resultaat

RESULTAAT	31-12-2021	31-12-2020
Netto Opbrengsten	26.050	25.755
Bedrijfslasten	-25.938	-23.350
Bedrijfsresultaat	112	2.405
Resultaat na belastingen	-10	1.780

Bedragen in duizenden euro's



Het resultaat na belastingen komt in 2021 uit op een verlies van € 10.000.

Dit resultaat wordt onttrokken uit de algemene reserve. De netto-opbrengsten zijn licht gestegen van € 25,8 miljoen in 2020 naar € 26,1 miljoen in 2021. Het aantal verwachte registraties en raadplegingen 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 2021 zagen we ten opzichte van 2020 een daling van het aantal raadplegingen van het kredietregister, maar nog wel een stijgend aantal VIS-raadplegingen.

De totale bedrijfslasten over 2021 zijn € 25,9 miljoen. Dit is € 2,6 miljoen hoger in vergelijking met 2020. Dit komt onder meer door € 0,5 miljoen hogere afschrijvingskosten door de in-gebruik-name van het nieuwe Kredietregister. Daarnaast zijn de projectkosten die zijn verantwoord onder de overige bedrijfskosten met € 1,6 miljoen gestegen door naleveringen gerelateerd aan nieuwe Kredietregister.



Postbus 6080
4000 HB Tiel

Bezoekadres:
Teisterbantlaan 2a
4006 EB Tiel

T 088 1502 400
info@bkr.nl