

Voor de mens achter de data

Onze bijdrage aan
financieel welzijn in 2024





INHOUD

1

Voorwoord

1.1

Ons profiel

1.2 Ons bestaansrecht

2

Onze impact in 2024

2.1 Activiteiten en publicaties in 2024

2.2 Verantwoorde kredietverlening

2.3 Voorkomen problematische schulden

2.4 Voorkomen van fraude

2.5 Data, privacy en security

2.6 Klanttevredenheid

2.7 De mens voor de data

2.8 Duurzaamheid

2.9 Kerncijfers

2.10 Vooruitblik 2025



PETER VAN DEN BOSCH,
BESTUURSVORZITTER
STICHTING BKR

1 VOORWOORD

In 2024 hebben we als Stichting BKR verdere stappen gezet in het versterken van onze maatschappelijke bijdrage: bijdragen aan verantwoord kredietverlening en het voorkomen van (problematische) schulden. In een tijd waarin nieuwe kredietvormen snel opkomen en de risico's op overkreditering toenemen, blijft betrouwbare kredietinformatie van cruciaal belang – voor consumenten, kredietverstrekkers én beleidsmakers.

Meer dan 700.000 huishoudens kampen met problematische schulden. Tegelijkertijd wordt lenen laagdrempeliger en zijn veel financiële verplichtingen niet zichtbaar in het huidige registratiestelsel. Vooral jongeren verliezen daardoor sneller het overzicht. Dat maakt onze opdracht actueler dan ooit.

In 2024 leverden wij opnieuw input voor het wetsvoorstel voor een nieuw stelsel van kredietregistratie, waarin het belang van volledigheid en actualiteit van kredietgegevens centraal staat. Wij blijven pleiten voor een registratiestelsel dat meebeweegt met financiële realiteit, en kredietverstrekkers in staat stelt hun verantwoordelijkheid te blijven nemen. Daarbij hoort ook een evenwichtige discussie over bewaartermijnen, waarin zorgvuldig en vooral rationeel wordt afgewogen wat nodig is om nieuwe schulden te voorkomen.

Onderzoeken van onder andere de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en het Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) benadrukken het belang van volledige en actuele kredietinformatie. Ook daaruit blijkt dat het verkorten van de registratieperiode van vijf jaar juist leidt tot meer mensen met problematische

schulden én tot minder toegang tot krediet voor goede betalers, omdat hun positieve kredietgeschiedenis sneller verdwijnt.

Alleen met een volledig en actueel beeld kunnen risico's verantwoord worden ingeschat en kan tijdig passende hulp worden geboden aan wie dat nodig heeft. Dat is niet alleen cruciaal voor het individu, maar ook voor de stabiliteit van het financiële stelsel als geheel.

Ook in 2024 investeerden we opnieuw in samenwerking met publieke en private partners, en werkten we aan transparantie en verbetering van onze dienstverlening. Die samenwerking vormt de sleutel tot verdere vooruitgang.

Met die gezamenlijke inzet bereiden we ons voor op 2025, waarin we stilstaan bij 60 jaar BKR. Niet om achterom te kijken, maar juist om vooruit te gaan. We zien het jubileum als een moment om met al onze partners te reflecteren op de rol van kredietinformatie in een snel veranderende samenleving, en samen richting te geven aan de toekomst.

Peter van den Bosch
Bestuursvoorzitter Stichting BKR

1.1 ONS PROFIEL

1.1 Ons bestaansrecht

Al 60 jaar draagt Stichting BKR (BKR) bij aan een financieel gezond Nederland. Sinds 1965 is het de missie van BKR om financieel welzijn in de Nederlandse samenleving te bevorderen. Dankzij de objectieve gegevens in de door BKR beheerde registers en met de overige dienstverlening, kunnen kredietverstrekkers, schuldhulpverleners en gemeenten financiële risico's inschatten en schulden of betalingsachterstanden op tijd signaleren. Ook ondersteunt BKR hen bij het voorkomen en de bestrijding van financiële fraude. Zo kan overkreditering worden tegengegaan, blijven kredieten betaalbaar, worden problematische

schulden zo veel mogelijk voorkomen en kan er tijdig hulp geboden worden aan wie toch schulden heeft. Aan overheden, toezichthouders en andere instanties wordt geanonimiseerde informatie ter beschikking gesteld uit het kredietregister, die bijvoorbeeld gebruikt kan worden voor het bepalen van beleid.

Objectieve signalen over en inzicht in financiële verplichtingen, betalingsachterstanden, problematische schulden, schuldhulp en financiële fraude zijn en blijven van groot belang voor de stabiliteit van het financiële verkeer in Nederland. Betrouwbare, feitelijke informatie zorgt voor een betere informatiepositie en het maken

van keuzes die sturen op financieel welzijn en financiële inclusiviteit, ten behoeve van de consument en van de samenleving. BKR wil voor alle betrokken partijen die hieraan bijdragen, en in eerste instantie alle deelnemers aan het kredietregistratiestelsel, dé beheerder en informatiepartner zijn en blijven als het gaat om privacygevoelige financiële gegevens van de Nederlandse bevolking. Nu en in de toekomst.

Toegevoegde waarde

Als stichting is BKR onafhankelijk. Er is geen sprake van een winst oogmerk. De kernwaarden die BKR uitdraagt zijn **maatschappelijk, deskundig, betrouwbaar en transparant**.

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)

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



Om van waarde te zijn voor klanten, individuen en voor de samenleving als geheel, heeft BKR drie belangrijke rollen:

1 Regisseur van het kredietregistratiestelsel

BKR is regievoerder van een stelsel met afspraken met betrokken partijen en zorgt voor het beheer van een digitale infrastructuur. Dit gebeurt volgens duidelijke afspraken met alle betrokken partijen. BKR is de regievoerder die de regels stelt, de naleving van de afspraken en de kwaliteit van het stelsel bewaakt. De registers zijn niet openbaar, maar voorbehouden aan een besloten groep van aangesloten organisaties (deelnemers). Wederkerigheid is het fundament onder het stelsel en de onderlinge samenwerking tussen deelnemers: raadplegen kan en mag alleen als je ook registreert.

2 Beheerder van registers en privacygevoelige data

BKR beheert registers waarin privacygevoelige informatie van en over personen wordt verwerkt. BKR zorgt voor de beschikbaarheid, continuïteit en vertrouwelijkheid, waarbij wordt voldaan aan de noodzakelijke security vereisten. Hierbij gaat het specifiek over het ontvangen, ordenen en ontsluiten van gegevens over kredieten en eventuele betalingsachterstanden in het kredietregister

Hetzelfde geldt voor schuldhulp in het schuldhulpregister en voor betalingsachterstanden bij nutsbedrijven, zorgorganisaties en woningaanbieders in het vroegsignaleringsregister. De gegevens in de registers zijn veilig, onafhankelijk en altijd herleidbaar tot de bron. Hierdoor kunnen gebruikers, zoals kredietverstrekkers en gemeenten, op BKR vertrouwen en voldoen aan hun wettelijke verplichtingen en/of maatschappelijke taken. De gegevens in de registers worden daarom *society trusted data* genoemd.

3 Signaal- en informatiepartner

BKR vertaalt de actuele en historische gegevens in de registers naar inzichten en informatie voor het individu en onze deelnemers zoals kredietverstrekkers, gemeenten, organisaties in de financiële sector, schuldhulpketen, alsmede voor de overheid en het publiek. Deze informatie wordt gedeeld in online raadplegingen, rapportages, dashboards, onderzoeken, bijeenkomsten en publicaties.

De omgeving

De wereld waarin BKR van waarde is en wil blijven, beweegt continue.

Bestaanszekerheid en financiële inclusiviteit zijn actuele thema's in de samenleving. Een stabiele basis onder het financieel systeem is essentieel, zodat de economie blijft draaien en mensen naar eigen vermogen kunnen bouwen aan hun dromen.

Ontwikkelingen kredietregistratie

Consumentenkrediet blijft een belangrijk middel om consumentenuitgaven te financieren. Mits verstrekking plaatsvindt met behulp van een afdoende krediet-toets, draagt het bij aan economische groei. Met regelmaat worden nieuwe financieringsvormen geïntroduceerd, wat een dynamische inrichting vereist van het hele stelsel van kredietregistratie. Met de inzet van een Beleidscommissie en een Technische commissie wordt de samenwerking met het deelnemersveld geoptimaliseerd. In het kader van de preventie van schuldenproblemen, is een volledig kredietregister, met daarin alle verplichtingen vanuit kredietverlening, noodzakelijk. Met de Buy Now Pay Later (BNPL) -aanbieders zijn het afgelopen jaar gesprekken gevoerd om te komen tot vrijwillige aansluiting. Dit om te kunnen voldoen aan een set van registratieregels, om aan een minimumniveau aan consumentenbescherming te kunnen voldoen. Het ministerie van Financiën heeft een definitief concept wetsvoorstel in voorbereiding voor de wettelijke verankering van het kredietregistratiestelsel en BKR in de rol van de beheerder. Dit is een krachtige bevestiging van het maatschappelijk belang van het kredietregistratiestelsel. Naast een solide juridische basis voor het stelsel, zorgt de wettelijke verankering voor een grotere betrokkenheid van de overheid.

Ontwikkelingen Schuldhulpregister en Vroegsignaleringsregister

Het ministerie van Sociale Zaken & Werkgelegenheid (SZW) onderschrijft het belang van goede ketenafspraken tussen alle betrokken partijen over hoe schuldhulpverlening en schuldpreventie efficiënter en effectiever kan worden ingericht. Een digitale infrastructuur met afsprakenstelsels die sneller en beter inzicht creëert in de financiële (schulden) positie van een individu, is wenselijk. Dat geldt ook voor een overzicht van de beschikbare voorzieningen en een efficiënte(re) gegevensuitwisseling. Ondanks de wettelijke verplichting vanuit de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), is een groot aantal gemeenten nog steeds niet aangesloten op het schuldhulpregister. Zij voldoen niet aan de wettelijke verplichting om signalen over schuldhulp door te geven aan kredietverstrekkers via registratie bij BKR. Kredietverstrekkers beschikken hierdoor niet altijd over de juiste informatie, wat ertoe kan leiden dat mensen krediet krijgen terwijl ze nog in een schuldhulptraject zitten of hier recent uit zijn gekomen. Dit vergroot het risico dat zij opnieuw in financiële problemen belanden. Daarnaast wordt er per gemeente anders omgegaan met de duur waarop de registratie van schuldhulp in het register wordt bewaard.



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



KREDIETVERSTREKKERS



OVERHEID



GEMEENTEN



FRAUDE GERELATEERD



CONSUMENT / INWONER



TOEZICHTHOUDERS



ONZE IMPACT IN 2024

2.1 Activiteiten en publicaties in 2024

Ook in 2024 heeft BKR, in lijn met haar missie, bijdragen geleverd aan de maatschappelijke discussie op het gebied van het registreren en bewaren van kredieten, de schuldenproblematiek en fraudepreventie. Door middel van publicaties zoals de BKR Monitor, BKR Monitor Kwartaalupdates, de Hypotheekbarometer en de Kredietbarometer zijn inzichten verschaft in de ontwikkeling van kredieten, betalingsachterstanden en schuldhulp. Deze publicaties bieden inzicht en ondersteuning ten behoeve van beleidsvorming en bewustwording binnen de financiële en sociale sector.

BKR Monitor: Trend daling aantal kredietovereenkomsten

De jaarlijkse BKR Monitor geeft inzicht in het financieel welzijn in Nederland. Met de cijfers uit het kredietregister worden trends in de consumptieve kredietverlening en hypothecaire betalingsachterstanden inzichtelijk. De BKR Monitor van februari 2024 laat zien dat de daling van het aantal kredietovereenkomsten heeft

doorgezet. Dit is in lijn met een dalende trend die al enkele jaren zichtbaar is. Het aantal betalingsachterstanden op een krediet en het aantal betalingsachterstanden in verband met hypotheeklen daalden ook in 2023.

Hypotheekbarometer 2024: Trend daling betalingsachterstanden

In de Hypotheekbarometer staan de meest recente en historische cijfers over het aantal betalingsachterstanden van drie maanden of langer op de eigenwoning hypotheek. Deze achterstanden zijn onderverdeeld naar het aantal achterstanden per leeftijd en per gemeente. Ook geeft de barometer inzicht in het aantal restschulden op de hypotheek na verkoop van een eigen huis. De Hypotheekbarometer laat zien dat in 2024 bijna 26 duizend Nederlanders een betalingsachterstand van minimaal 3 maanden op hun hypotheek hadden. In 2023 betrof dit nog ruim 27 duizend Nederlanders. De - al in 2015 ingezette - dalende trend zet hiermee door. Ook het aantal personen met een restschuld na verkoop van de woning blijft dalen, van ruim 13 duizend in 2023 naar bijna 12,5 duizend eind mei 2024.





Kredietbarometer 2024: Afname betalingsachterstanden laat voorzichtige stabilisatie zien

In de Kredietbarometer staan de meest recente en historische cijfers over het aantal personen met een consumptief krediet, de soorten consumptieve kredieten en het aantal achterstanden op deze kredieten. Daarnaast is in de Kredietbarometer te zien hoeveel personen een consumptief krediet per gemeente hebben, welke soorten consumptieve kredieten zijn gebruikt en welke achterstanden er zijn. De Kredietbarometer toont aan dat eind december 2024 ongeveer 7,3 miljoen Nederlanders een consumptief krediet hadden. In september 2019 waren dit nog ruim 9 miljoen Nederlanders. Bij het aantal personen met een betalingsachterstand op hun krediet is na lange tijd van daling een voorzichtige stabilisatie zichtbaar. Met circa 429 duizend personen in september 2019 en een ruime 309 duizend personen eind december 2024. De relatie tussen betalingsachterstanden en schuldenproblematiek is complex.

De betalingsachterstanden op geregistreerde kredieten zijn aanzienlijk lager dan verwacht op basis van de landelijke schuldenproblematiek. Dit kan enerzijds wijzen op een verschuiving bij consumenten naar kredietvormen die (nog) niet worden geregistreerd, zoals private lease en Buy Now, Pay Later (BNPL). Anderzijds constateert BKR dat de inkomensnormen voor kredietverlening aanzienlijk zijn aangescherpt, waardoor de beschikbaarheid van krediet voor middeninkomens afneemt. In dit verband valt op dat Nederland een van de weinige landen in Europa is waar het uitstaande saldo aan gereguleerd consumentenkrediet daalt, terwijl dit elders stabiel blijft of zelfs toeneemt.

Magazine Inzichtelijk

Naast het monitoren van ontwikkelingen is het belangrijk om besluitvormers en beleidsmakers vanuit verschillende sectoren een platform te geven. Dat doet BKR met het magazine Inzichtelijk waarin maatschappelijke vraagstukken van financiële aard of op het gebied van schuldhulpverlening vanuit verschillende invalshoeken worden aangekaart. Het magazine verschijnt vier keer per jaar.

Wet stelsel kredietregistratie

Het Ministerie van Financiën heeft in juni 2023 de internetconsultatie van het voorstel voor een Wet stelsel kredietregistratie gepubliceerd. Het concept wetsvoorstel erkent en onderstreept het belang van het stelsel van kredietregistratie zoals dat door BKR wordt beheerd. Door het beheer van het stelsel van kredietregistratie een wettelijke taak te maken, worden wettelijke waarborgen gegeven voor de huidige praktijk van kredietregistratie. Hiermee worden voorwaarden vastgelegd voor een bestendig, hoogwaardig en objectief stelsel van kredietregistratie. Het ministerie heeft met BKR over een aantal adviespunten gesproken ten aanzien van de wettelijke grondslag en de invulling van de dienstverlening. Het wetsvoorstel wordt naar verwachting in de loop van 2025 ter behandeling aan de Tweede Kamer gestuurd.

BKR als uitvoerder van de wettelijke taak

In aansluiting op de uitvoeringstoets door het Ministerie van Financiën eind 2023 is met de plaatsvervangend secretaris-generaal gesproken over de aanwijzing en invulling van de wettelijke taak. BKR evalueert de gevolgen van het wetsvoorstel voor haar dienstverlening en haar organisatie en blijft in dit kader in dialoog met stakeholders.

Wijzigingen in Consumer Credit Directive (CCD II)

De Europese Richtlijn consumentenkrediet (CCD) is recent aangescherpt (CCD II) en is vanaf november 2026 van kracht. Vanaf dan moeten ook de aanbieders van onder meer BNPL-betaaldiensten aan dezelfde, strenge regels voldoen als de aanbieders van gereguleerd consumptief krediet.

2.2 Verantwoorde kredietverlening

Lancering nieuwe consumentenwebsite

BKR heeft een nieuwe website gelanceerd (www.mijnkredietregistratie.nl) om consumenten op eenvoudige en transparante en laagdrempelige manier gratis inzicht te geven in hun kredietregistratie. De website geeft uitgebreide voorlichting over het waarom van registratie, welke leningen en voor hoe lang deze geregistreerd staan.

Nieuw zakelijk portaal

In 2024 heeft BKR een vernieuwd zakelijk portaal voor deelnemers aan het kredietregister gelanceerd. Naast een gemoderniseerde inlogmethode kunnen klanten zelf efficiënter de rollen beheren, zodat deze naadloos aansluiten bij de autorisaties in hun eigen organisatie. Daarnaast zijn - in samenwerking met klanten - de functionaliteiten beter gestructureerd en eenduidiger geworden, wat resulteert in een verbeterde gebruikerservaring. BKR blijft vanuit de kaders die door het Algemeen Reglement worden gegeven, toezicht houden op wie er toegang heeft tot het zakelijk portaal.





Krediet: dalende trends zetten door

In Nederland zijn steeds minder mensen met een krediet en ook neemt het aantal kredieten af. Uit onze data blijkt dat het aantal personen met een krediet én het absolute aantal kredieten voor het vijfde achtereenvolgende jaar een dalende lijn laat zien.

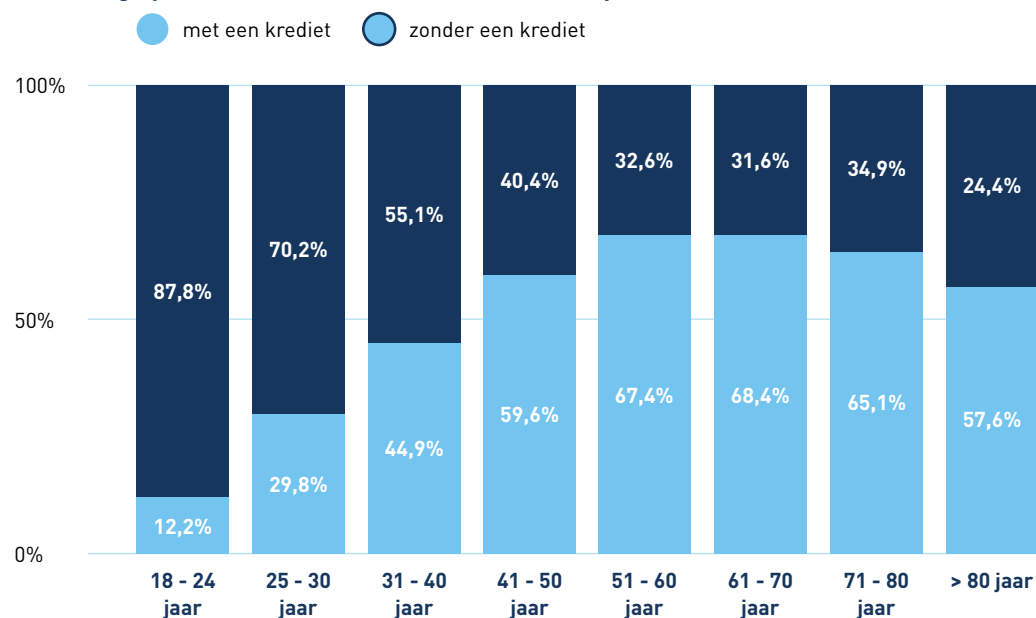
Aan het eind van 2023 waren er 7,6 miljoen Nederlanders met een geregistreerd krediet. Dat aantal daalde in 2024 met 300 duizend personen naar 7,3 miljoen.

Het aantal geregistreerde kredieten liep terug van bijna 11,2 miljoen contracten eind 2023 naar ruim 10,6 miljoen in 2024.

Schuldhelpregistratie

Bij BKR wordt ook geregistreerd wanneer een consument is toegelaten tot de schuldhelpverlening. Deze registratie heeft andere kenmerken dan een kredietovereenkomst. Daarom streeft BKR ernaar aparte API's te ontwikkelen voor het melden en onderhouden van een registratie van schuldhelpverlening.

Percentage personen met en zonder krediet (stand per 31-12-2023)



2.3 Voorkomen problematische schulden

Voorkomen van problematische schulden door vroegsignalering

BKR helpt gemeenten door middel van de applicatie Vindplaats van Schulden (VPS) vroegtijdig betalingsachterstanden bij inwoners te signaleren en op te volgen, om financiële en sociale problemen voortijdig te signaleren. Dit gebeurt door signalen van betalingsachterstanden van onder meer zorgverzekeraars, nutsbedrijven en verhuurders (vastelastpartners) door te geven aan gemeenten. Vroegsignalering brengt beginnende betalingsachterstanden in beeld. Hoe eerder dit zichtbaar is, hoe eerder gemeenten passende hulp kunnen aanbieden aan inwoners. Zo wordt bij financiële problemen tijdig hulp geboden.

Schuldhelp: verscheidenheid in registratie door gemeenten

Wat betreft de cijfers voor schuldhelpregelingen constateren we dat er een grote verscheidenheid zit in de manier waarop gemeenten hun data aanleveren bij BKR. Ondanks een wettelijke verplichting, leveren niet alle gemeenten deze gegevens aan. In onze data zien we dat het aantal Nederlanders dat wel geregistreerd werd met een schuldhelpregeling, in 2023 terugliep van totaal 36 duizend in 2023 naar 33 duizend in 2024.

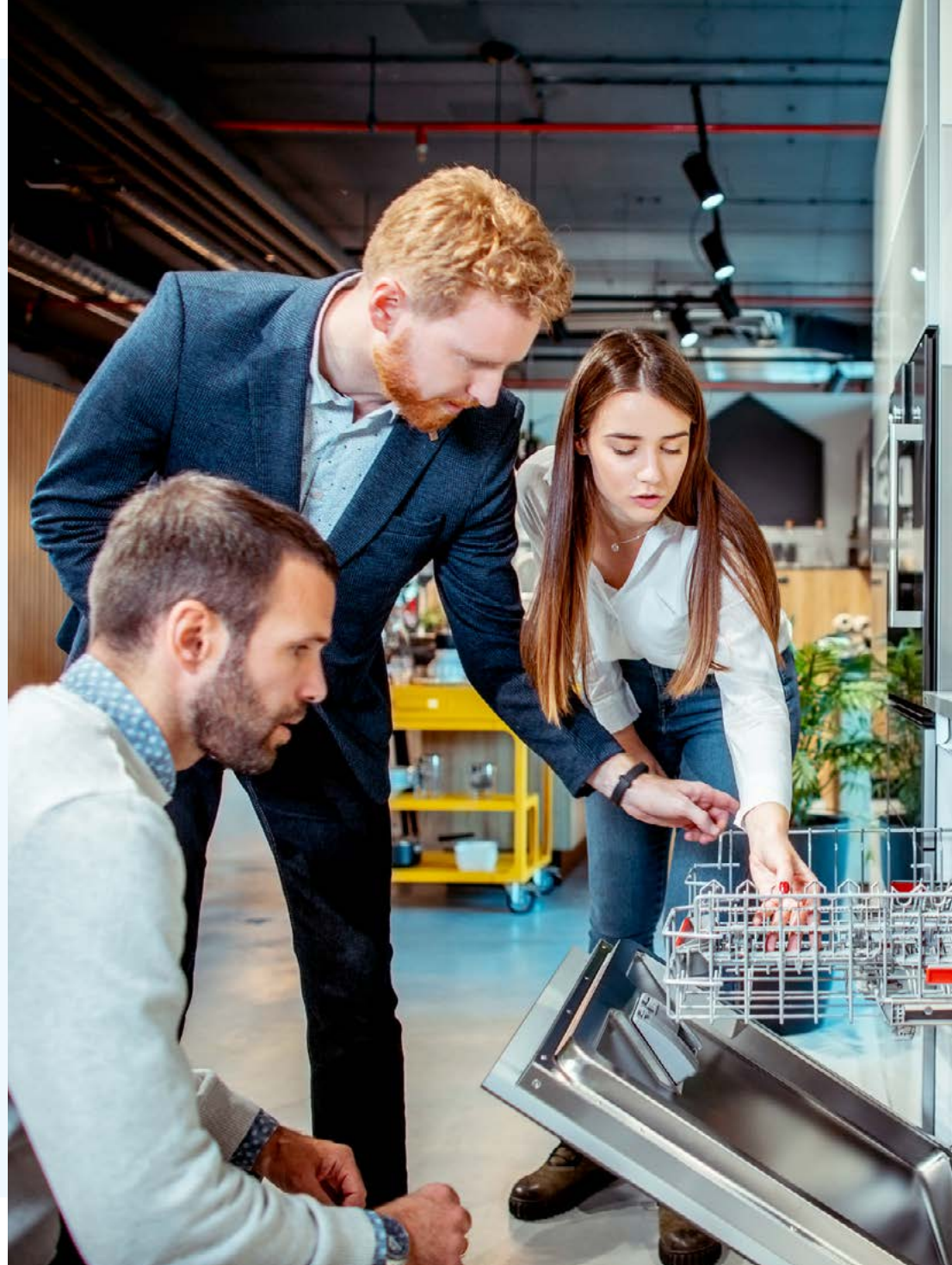
2.4 Voorkomen van fraude

Onlinetoetsing en portefeuillescreening met Know Your Customer (KYC)

Met het product KYC helpt BKR organisaties bij het cliëntenonderzoek, hetgeen op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) verplicht is. BKR laat organisaties snel en eenvoudig weten of er ten aanzien van de (potentiële) klant bijzonderheden zijn. Door gebruik te maken van KYC, weten organisaties meer over potentiële én bestaande klanten. Via dit systeem kunnen organisaties controleren of iemand een prominent politiek persoon is en kunnen ook het sanctie- en het insolventieregister worden geraadpleegd. Met deze dienst kunnen de (financiële) risico's voor organisaties worden beperkt en draagt het bij aan de poortwachtersrol voor de Wwft.

Verificatie van geldigheid identiteitsdocumenten

Met het Verificatie Identificatie Systeem (VIS) kan de geldigheid van een identiteitsdocument worden vastgesteld. Hiermee wordt identiteitsfraude bij consumenten en financiële schade bij het bedrijfsleven, de overheid en de maatschappij voorkomen. Verificatie is mogelijk bij zowel Nederlandse als internationale documenten.





Het aantal VIS-toetsingen lag in 2024 ruim 5,6% hoger dan in 2023. Deze aantallen bewegen mee met de conjunctuur, maar ook door het aansluiten van enkele nieuwe klanten. Het aantal toetsingen, het aantal hits en andere verhoudingen laten ten opzichte van 2023 geen afwijkend beeld zien. Vanuit de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) is het register in 2024 aangepast van een zogenaamd negatief naar een positief register. BKR heeft hiervoor voor haar klanten de nodige aanpassingen gemaakt in het VIS systeem en biedt daarmee een geleidelijke en beheerste overgang.

Externe Verwijzings Applicatie (EVA)

De Externe Verwijzings Applicatie (EVA) is het gezamenlijke fraudepreventiesysteem van de NVB, de VFN en de SFH. Het verbindt de frauderegisters van de aangesloten organisaties met elkaar. BKR stelt haar infrastructuur en diensten beschikbaar voor de gegevensuitwisseling tussen de leden van de NVB en VFN. Dit systeem speelt een centrale rol om financiële criminaliteit, zoals fraude met onder meer betaalproducten, consumptief krediet en hypotheek gerelateerde fraude, tegen te gaan.

Het EVA-systeem stelt financiële instellingen in staat te onderzoeken of individuen een potentieel risico vormen voor hun dienstverlening. BKR draagt vanuit haar ervaring en deskundigheid zorg voor het beheer en de operatie van het systeem.

2.5 Data, privacy en security

BKR heeft in 2024 een groot migratieproject afgerond om alle BKR-diensten zoals het kredietregister, het schuldhelpregister, het vroegsignaleringsregister en de webportalen voor zakelijke deelnemers en consumenten naar de cloud over te zetten. De overstap naar de cloud verbetert de efficiëntie, schaalbaarheid, beveiliging en flexibiliteit van de registers en de producten van BKR.

BKR werkt voortdurend aan beveiligingsmaatregelen voor de ICT-infrastructuur van BKR. Deze beveiliging wordt regelmatig uitgebreid getest. Ook voordat nieuwe functionaliteit in productie gaat, wordt er uitgebreid getest. Tevens wordt jaarlijks door een externe partij een ethische hack uitgevoerd om zwakheden in de beveiliging op te sporen.

Hoewel BKR geen financiële instelling is, wordt op ICT-gebied veel aandacht besteed aan wettelijke eisen en normen. BKR is ISO 27001 gecertificeerd. Daarnaast voldoet BKR als leverancier van financiële instellingen aan de eisen die uit DORA-wetgeving voortvloeien en richt zich in 2025 ook op het voldoen aan NIS2.

2.6 Klanttevredenheid

Consumentenservice

De tevredenheid voor consumentenservice scoort gemiddeld een 8,5 waarbij de persoonlijke benadering werd gewaardeerd met een 8,8. Ter vergelijking, in 2023 was de tevredenheid voor consumentenservice gemiddeld een 8 en de persoonlijke benadering werd gewaardeerd met een 8,6.

Het kredietoverzicht is ruim 1,7 miljoen keer geraadpleegd in 2024. Gemiddeld logt een consument drie keer in.

Customer Service Zakelijk

De service aan zakelijke klanten (CSZ) heeft het afgelopen jaar vooruitgang geboekt in het verhogen van de efficiëntie en klanttevredenheid. In 2024 is een gemiddelde klanttevredenheidsscore van 8,8 en een Customer Effort score van 87,1 behaald. In 2023 bedroeg de gemiddelde klanttevredenheidsscore 8,7 en de Customer Effort score 87,7.

2.7 De mens voor de data

Met ruim 100 medewerkers kent BKR veel variatie en specialisatie. Zo heeft BKR een grote IT- en datakenniscomponent en wordt er gewerkt aan de ambities op het gebied van productontwikkeling.

Voor een efficiënte en effectieve organisatie is de kerncompetentie samenwerken en procesmatig werken en denken van essentieel belang.

De mensen

In het BKR-aannamebeleid is er ruime aandacht voor diversiteit binnen de organisatie. De maatschappelijke doelstellingen, de kernwaarden en het arbeidsvoorwaarden- en ontwikkelingsbeleid voor medewerkers blijken goed aan te sluiten op de behoefte van potentiële kandidaten. In 2024 is net als eerdere jaren door veel medewerkers gebruikgemaakt van het opleidingsaanbod dat BKR biedt. Hierdoor is er ruimte voor ontwikkeling en groei en blijft het kennispeil hoog en wordt voldaan aan de steeds wijzigende kwaliteitseisen. Meer dan 90% van de medewerkers is in vaste dienst.

Gezonde werkplek

BKR vindt het belangrijk om te stimuleren dat medewerkers gezond werken. Hierbij is aandacht voor de werkplekinrichting, mogelijke hulpmiddelen en voor voeding- en levensstijladvies. Het aantal rokende medewerkers is door de jaren heen afgenomen. Voor degenen die nog rookten, is in 2024 met succes een speciale stoppen-met-roken cursus aangeboden. Daarnaast zijn de voorbereidingen getroffen om het BKR-terrein per 1 januari 2025 volledig rookvrij te maken.



In het afgelopen jaar is een start gemaakt met een grondige verbouwing van een groot deel van het pand. Bij het ontwerp is veel aandacht uitgegaan naar hoe agile werken kan worden gefaciliteerd. Vanzelfsprekend is er veel aandacht geweest voor de werkbeleving en functionaliteit.

Het employee benefitsbudget dat BKR beschikbaar stelt voor haar medewerkers wordt onder meer ingezet voor bijdragen aan de aankoop van fietsen en contributies voor sportscholen en sportverenigingen.

2.8 Duurzaamheid

BKR blijft investeren in een duurzame werkomgeving en duurzaam wagenpark. In het afgelopen jaar is een start gemaakt met een intensieve renovatie van het pand waarbij een energielabel A wordt bereikt. Hierbij is gelet op de systemen voor luchtbehandeling en de wijze van isoleren. Daarnaast zijn waterbesparende maatregelen getroffen om het waterverbruik terug te dringen. Ook leveren de zonnepanelen stroom op, en worden de bedrijfsauto's daarmee opgeladen.

2.9 Kerncijfers

BALANS

ACTIVA in €1.00	31-12-2024	31-12-2023	PASSIVA	31-12-2024	31-12-2023
Vaste Activa	7.154	7.572	Eigen vermogen	21.290	20.281
Vlottende Activa	18.602	18.176	Voorzieningen	657	736
			Kortlopende schulden	3.809	4.731
Totaal	25.785	25.748	Totaal	25.756	25.748

De vlottende activa bestaan eind 2024 voornamelijk uit liquide middelen en debiteuren.

WINST- EN VERLIESREKENING

In €1.00	2024	2023
Bruto-bedrijfsresultaat	26.530	24.769
Bedrijfslasten	-25.396	-25.148
Bedrijfresultaat	1.134	-388
Financiële baten en lasten	232	-39
Vernootschapsbelasting	-357	106
Resultaat na belas	1.009	-321

Het resultaat na belastingen komt in 2024 uit op een positief resultaat van € 1,0 miljoen. Het brutobedrijfsresultaat steeg van € 24,8 miljoen in 2023 naar € 26,5 miljoen in 2024. De deelnemers aan het kredietstelsel ontvangen een vergoeding voor het aanleveren van nieuwe data en betalen voor het opvragen van data uit het kredietregister. De tarieven worden elk jaar per 1 juli vastgesteld. 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, maar ook de gevolgen van aanpassingen in raadpleegprocessen bij onze deelnemers. In 2024 steeg het aantal raadplegingen van het kredietregister ten opzichte van 2023. Ook het aantal VIS-raadplegingen is gestegen. Dit onder andere als gevolg van de dalende rente op de kredietmarkt en de hypotheekmarkt in het bijzonder. De totale bedrijfslasten over 2024 zijn € 25,4 miljoen.

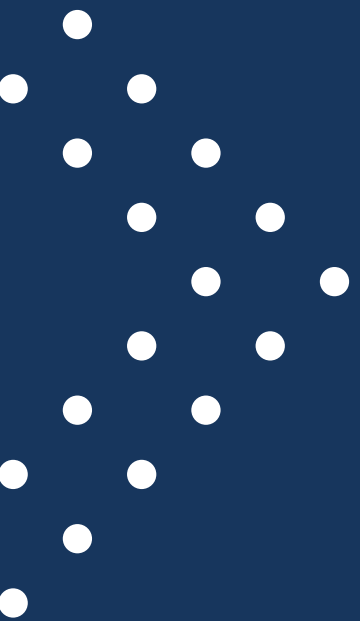
2.10 Vooruitblik 2025

Ook in 2025 zet BKR zich volledig in voor het bevorderen van het financieel welzijn van Nederland, in samenwerking met kredietaanbieders, overheden, gemeenten, toezichthouders, schuldeisers en andere belanghebbenden. Samen werken wij aan financieel welzijn.

Verwacht wordt dat het voorstel voor de Wet stelsel kredietregistratie in de loop van 2025 bij de Tweede Kamer wordt ingediend. Dit wetsvoorstel biedt wettelijke waarborgen voor de huidige praktijk van kredietregistratie. Het beheer van het stelsel van kredietregistratie wordt dan een wettelijke taak. In het wetsvoorstel wordt deze taak ondergebracht bij BKR, waardoor extra waarborgen worden gecreëerd voor een bestendig, hoogwaardig en objectief stelsel van kredietregistratie.

In 2025 viert BKR haar 60-jarig jubileum, een mijlpaal die met trots en dankbaarheid wordt gevierd. Ter gelegenheid van dit jubileum organiseert BKR verschillende bijeenkomsten voor kennisdeling en samenwerking met als thema financiële inclusiviteit, met als doel het versterken van financieel welzijn en inclusiviteit in de samenleving. BKR nodigt alle stakeholders, werknemers en belanghebbenden uit om samen deze bijzondere gelegenheid te vieren en bij te dragen aan een stabiele financiële toekomst.





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