

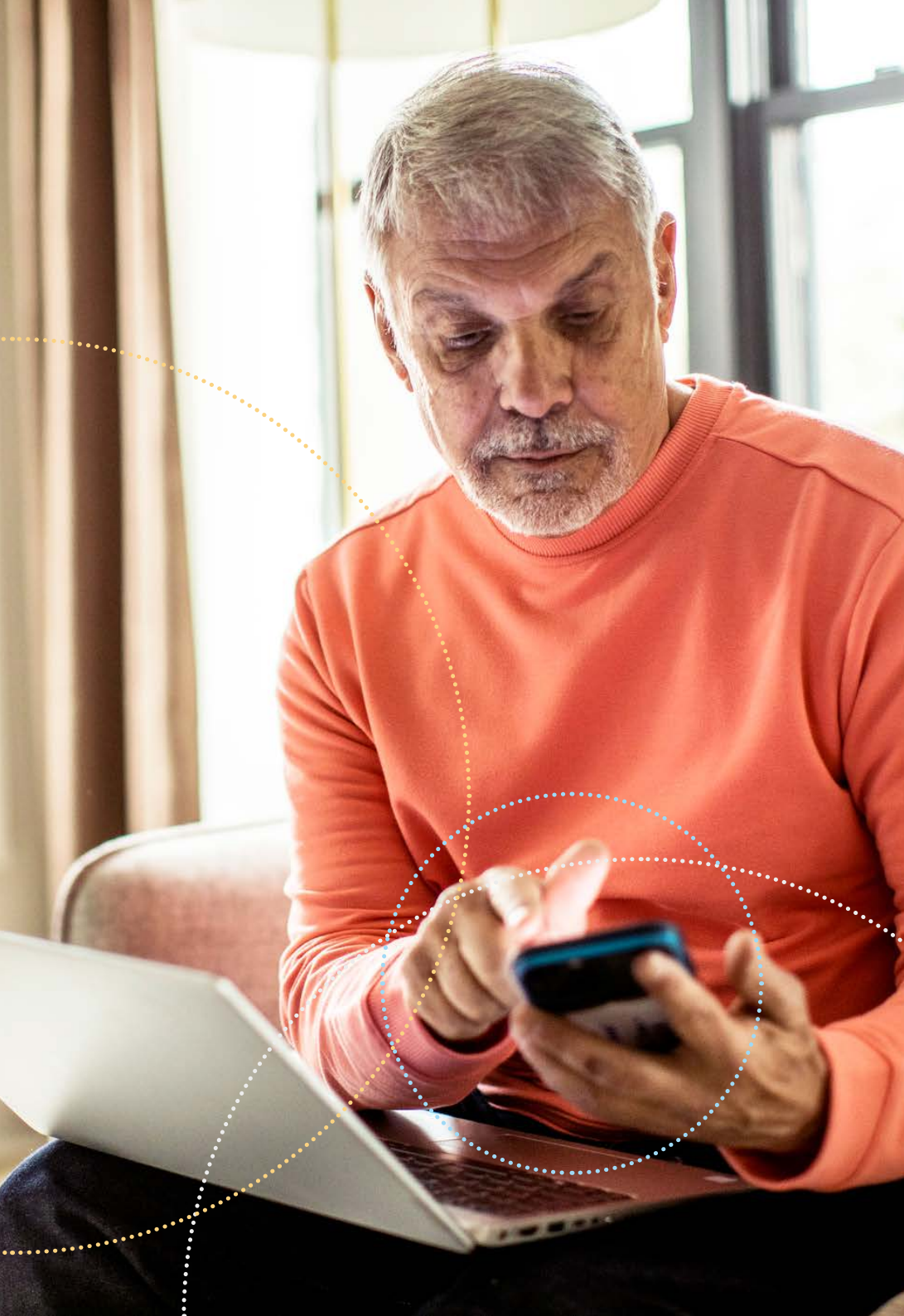
# Voor de mens achter de data

Onze bijdrage aan financieel welzijn in 2023

2023

Maatschappelijk jaarverslag

April 2024



# INHOUD

|  |           |
|--|-----------|
| <b>VOORWOORD</b>   | <b>03</b> |
| <b>1 PROFIEL STICHTING BUREAU KREDIETREGISTRATIE (BKR)</b> | <b>04</b> |
| <b>1.1 Ons profiel</b>                                     | <b>04</b> |
| <b>2 ONZE IMPACT IN 2023</b>                               | <b>09</b> |
| <b>2.1 Onze activiteiten en publicaties</b>                | <b>09</b> |
| <b>2.2 Verantwoorde kredietverlening</b>                   | <b>12</b> |
| <b>2.3 Voorkomen problematische schulden</b>               | <b>14</b> |
| <b>2.4 Voorkomen van fraude</b>                            | <b>15</b> |
| <b>2.5 Hoeder van privacygevoelige data</b>                | <b>15</b> |
| <b>2.6 Optimalisatie dienstverlening</b>                   | <b>16</b> |
| <b>2.7 De mens voor de data</b>                            | <b>16</b> |
| <b>2.8 Duurzaamheid</b>                                    | <b>17</b> |
| <b>2.9 Kerncijfers</b>                                     | <b>18</b> |
| <b>2.10 Vooruitblik 2024</b>                               | <b>19</b> |



**PETER VAN DEN BOSCH,**  
BESTUURSVORZITTER  
STICHTING BKR

## VOORWOORD

**In 2023 hebben we opnieuw stappen gezet in de strijd tegen problematische schulden en het bevorderen van een financieel gezond Nederland. Onze belangrijkste inspanningen in 2023 richtten zich op het verder optimaliseren van krediet- en schuldhulpregistratie, het stimuleren van bewustzijn rondom schuldenpreventie en het versterken van onze relaties met partners in de financiële- en sociale sector. Een mijlpaal was de verbeterde integratie van schuldhulpverlening in onze data-analyses, wat resulteerde in een effectievere ondersteuning voor individuen met financiële moeilijkheden.**

Een belangrijk aandachtspunt dit jaar was de discussie over de bewaartermijnen van schuldgegevens. Deze discussie onderstreept de noodzaak van een evenwichtige benadering, waarbij individuen ruimte krijgen, terwijl de maatschappij wordt behoed voor financiële risico's. Dit dilemma vraagt om een balans tussen individueel en maatschappelijk belang, waarbij duidelijke afspraken op landelijk niveau cruciaal zijn. Wij streven ernaar om in deze complexe materie een gids te zijn, balancerend tussen individuele rechten en collectieve financiële veiligheid.

Een andere uitdaging was de aanpak van moderne kredietvormen, zoals 'Buy Now, Pay Later' (BNPL). Deze populaire, maar potentieel risicovolle kredietvorm vraagt om doordachte regulering en bewustwording. We hebben samen met de vier grootste aanbieders belangrijke stappen ondernomen om registratie op termijn mogelijk te maken, waarmee we de weg vrijmaken voor verantwoorde innovatie in de kredietmarkt.

Ik wil benadrukken dat samenwerking met overheidsinstanties, financiële instellingen en maatschappelijke organisaties van onschatbare waarde is in onze missie. De uitdagingen van morgen vereisen een flexibele, maar vastberaden aanpak. Het komende jaar zullen we deze samenwerkingsverbanden verder verdiepen en ons inzetten voor een nog effectievere schuldenaanpak.

Ik dank u voor uw voortdurende steun en betrokkenheid met ons gezamenlijke doel. Laten we samen blijven werken aan financieel welzijn en financiële inclusiviteit in de Nederlandse samenleving.

Met vriendelijke groet,  
Peter van den Bosch  
Bestuursvoorzitter Stichting BKR

# 1 PROFIEL STICHTING BUREAU KREDIETREGISTRATIE (BKR)

## 1.1 Ons profiel

Alle Nederlanders een gezond financieel huishouden en zo weinig mogelijk mensen met problematische schulden. Dat is ons doel. Als je je geldzaken op orde hebt, zorgt dat voor rust en een gevoel van vrijheid. Het stelt iedereen in staat om deel te nemen aan het financiële en sociale verkeer. Wij dragen daarom bij aan verantwoorde kredietverlening ter voorkoming van overkreditering, het voorkomen van problematische schulden en aan het voorkomen van fraude in het financiële verkeer. Wij zijn ervan overtuigd dat objectieve data over kredieten, betalingsachterstanden, schuldhulpverlening en fraude noodzakelijk zijn om dit doel te bereiken. We zetten ons daarom dagelijks in om deze data in samenwerking met de deelnemers aan de registers te verzamelen. En om van daaruit betrouwbare signalen te genereren voor wie met ons aan ditzelfde doel werkt: voor financieel welzijn en financiële inclusiviteit in de Nederlandse samenleving.

Al sinds 1965 zorgt BKR voor een stabiele basis onder het financiële verkeer in Nederland. Betrouwbare informatie over betaalgedrag werd sinds de jaren zestig noodzakelijk voor kredietverstrekkers om kredietrisico's bij consumenten beter te kunnen inschatten en het lenen van geld betaalbaar en toegankelijk te houden. Later werd ook data over fraude, schuldhulptrajecten en betalingsachterstanden bij nutsbedrijven, zorgverzekeraars en woningcorporaties geregistreerd.

In elk Europees land bestaat er tegenwoordig een organisatie voor kredietregistratie.

Het kredietregister, schuldhulpregister en vroegsignaleringsregister van BKR zijn dé betrouwbare plekken waar privacygevoelige financiële gegevens van alle Nederlanders worden opgeslagen. Als stichting zijn we onafhankelijk en hebben we geen winstoogmerk. De data in onze registers zijn veilig, onafhankelijk en altijd herleidbaar tot de bron. Hierdoor kunnen kredietverstrekkers, gemeenten en de hele samenleving op ons vertrouwen en voldoen aan hun wettelijke verplichtingen.

### Het maatschappelijke belang van BKR

Die betrouwbaarheid is van groot belang. Door de data en inzichten van BKR zijn kredieten betaalbaar en toegankelijk, worden consumenten behoed voor overkreditering, kunnen gemeenten goede en tijdige schuldhulpverlening organiseren en wordt fraude in het financiële verkeer voorkomen.

De samenleving is continu in beweging. Het is daarom onze taak om via ons werk bij te dragen aan stabiliteit in het financieel systeem zodat de economie blijft draaien en mensen naar eigen vermogen kunnen bouwen aan hun dromen. Dit vraagt van ons een sterk bewustzijn over onze maatschappelijke positie en de netwerken waarin wij ons bewegen. Het is belangrijk om onze toegevoegde waarde continu zichtbaar te





maken en te laten ervaren. Door in goede verbinding te blijven met kredietverstrekkers, overheid, gemeenten, schuldhulpverleners, vaste lasten partners en andere belangrijke stakeholdergroepen kunnen we succesvol zijn in het volbrengen van onze missie: bijdragen aan financieel welzijn en financiële inclusiviteit.

### De rollen van BKR

Om invulling te kunnen geven aan onze missie en ons maatschappelijke belang, vervult BKR drie essentiële rollen:

#### 1. Hoeder van privacygevoelige data

Wij ontvangen, ordenen en ontsluiten privacygevoelige data in onze registers. Deze data zijn feitelijk, onbewerkt en herleidbaar naar de bron. Wij leggen onszelf hoge standaarden op. Het beheren van deze registers vormt de kern van ons bestaan. BKR bouwt continu aan een veilige en betrouwbare infrastructuur om persoonlijke en privacygevoelige financiële gegevens van alle Nederlanders op te slaan.

#### 2. Verbindende factor

We verbinden partijen die een rol spelen bij de kredietverlening aan consumenten in Nederland. We zorgen ervoor dat er een afsprakenstelsel is over hoe omgegaan wordt met privacygevoelige data van consumenten. Daarbij maken we afspraken over de verantwoordelijkheid van iedere aangesloten organisatie

binnen het kredietstelsel. Die afspraken borgen de kwaliteit, betrouwbaarheid en relevantie van de gegevens in onze registers. Vervolgens bewaken we de gemaakte afspraken.

#### 3. Signaalpartner voor individu en samenleving

De data in onze drie registers, kredietregister, schuldhulpregister en vroegsignaleringsregister bevatten waardevolle informatie (inzichten) voor onderstaande betrokkenen:

- **Voor het individu:** om financieel bewustzijn te vergroten, toegankelijkheid tot kredieten te organiseren en overkreditering te voorkomen;
- **Voor kredietverstrekkers:** om risico's te beperken, verantwoorde kredietverlening te kunnen organiseren en invulling te geven aan hun zorgplicht vanuit de Wet op Financieel Toezicht;
- **Voor gemeenten:** om zo snel mogelijk passende schuldhulp te kunnen organiseren;
- **Voor organisaties in de schuldhulpketen:** om maatwerk te kunnen leveren voor ieders individuele situatie;
- **Voor de overheid:** om landelijk beleid te kunnen bepalen.

## Waardecreatie model

In onderstaand overzicht worden de gevolgen en voordelen van kredietregistratie 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 geven aan onze missie en daarmee onze maatschappelijke impact mogelijk te maken, werken wij samen met veel organisaties in het financieel en sociaal domein. Hieronder volgt een overzicht van onze stakeholders.

### SCHULDEISERS



### KREDIETVERSTREKKERS



### OVERHEID



### TOEZICHTHOUDERS



### GEMEENTEN



### FRAUDE GERELATEERD



### CONSUMENT / INWONER





**Onze Kernwaarden** Bij BKR geloven we dat de weg naar financieel welzijn van Nederland wordt geleid door onze kernwaarden: Maatschappelijk, Deskundig, Transparant en Betrouwbaar. Deze waarden vormen het fundament, het DNA van BKR.



## Maatschappelijk

Alles wat we als BKR moeten doen, doen we in dienst van de samenleving. Door onze maatschappelijke rollen in te vullen, realiseren we met elkaar 'vertrouwen'.



## Deskundig

We hebben een professionele houding naar elkaar en daarmee naar de deelnemers, zakelijke klant, consument/burger en maatschappij. Deskundig zijn draait om het professioneel uitvoeren van je werk in dienst van de samenleving.



## Transparant

Transparant is uitleggen wat je doet en waarom je dit doet. Het draait om jezelf openstellen voor de ander, zodat we als BKR openstaan voor de deelnemer, de gemeente, zakelijke klant, consument/burger en maatschappij.



## Betrouwbaar

Betrouwbaar zijn is doen wat er van je wordt verwacht op het moment dat het wordt verwacht. Met elkaar signaleren we verwachtingen uit de omgeving, spelen daarop in en maken we verwachtingen waar.



## 2 ONZE IMPACT IN 2023

### 2.1 Onze activiteiten en publicaties

Ook in 2023 heeft BKR, in lijn met haar missie, bijdragen geleverd aan de maatschappelijke discussie op het gebied van kredietregistratie, schuldenproblematiek en fraudepreventie. Door middel van publicaties zoals de BKR Monitor, Kwartaal Updates en de Hypotheekbarometer zijn essentiële 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

De jaarlijkse BKR Monitor geeft inzicht in het financieel welzijn in Nederland. Met de cijfers uit het kredietregister wordt het aantal personen met consumptief krediet zichtbaar en tonen we hun betalingsgedrag. In de BKR Monitor van 2023 valt op dat het aantal kredieten, betalingsachterstanden op kredieten en schuldregelingen afneemt. Ook zien we een dalende lijn van betalingsachterstanden op consumptief krediet en schuldregelingen.

#### Hypotheekbarometer 2023: Trend daling betalingsachterstanden

In de Hypotheekbarometer staan de meest recente en historische cijfers over het aantal betalingsachterstanden van drie maanden of langer op de eigen woninghypotheken. Evenals de verdeling van het aantal van deze achterstanden per provincie,

gemeente en geslacht. Ook geeft de barometer inzicht in het aantal betalingsregelingen na een betalingsachterstand van drie maanden, en het aantal restschulden op de hypotheek na verkoop van een eigen huis.

Eind oktober 2023 hadden ruim 27 duizend Nederlanders een betalingsachterstand van minimaal drie maanden op de hypotheek voor hun eigen woning. Hiermee zet de ontwikkeling van een dalend aantal betalingsachterstanden op hypotheek door. Deze trend is overigens in lijn met de daling van betalingsachterstanden op consumptieve kredieten.

#### Magazine Inzichtelijk

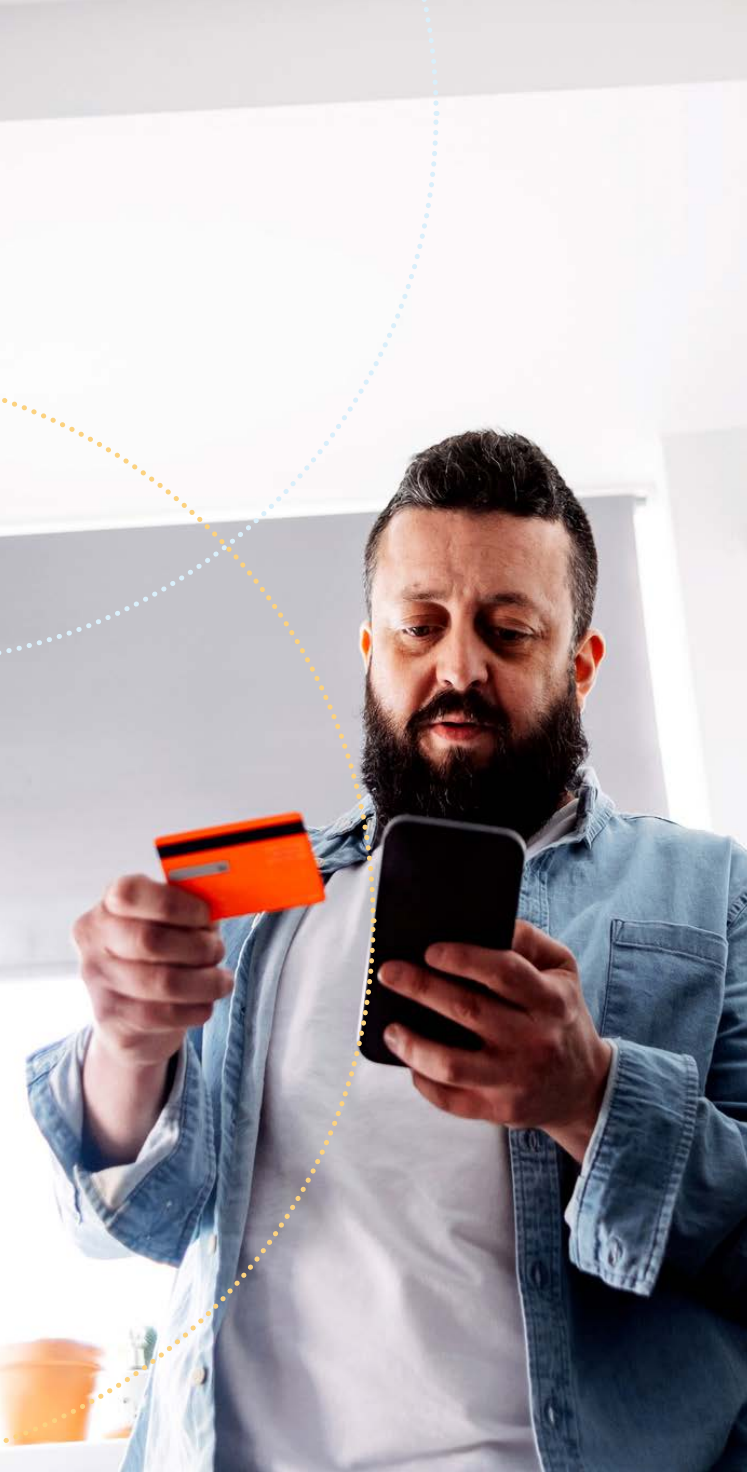
Naast het monitoren van ontwikkelingen vinden we het ook belangrijk om besluitvormers en beleidsmakers vanuit verschillende sectoren een platform te geven. Dat doen we in ons magazine Inzichtelijk waarin maatschappelijke vraagstukken van financiële aard of op het gebied van schuldhulpverlening vanuit verschillende invalshoeken aangekaart worden. Het magazine verschijnt vier keer per jaar. In het afgelopen jaar droegen onder andere bij: (demissionair) Minister van SZW Carola Schouten (Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen), Teun van der Velden (Manager consumptief krediet, AFM Krediet) over Buy Now, Pay Later (BNPL) en een interview met Medy van der Laan (Voorzitter Nederlandse Vereniging van Banken, bestuurder, toezichthouder/commissaris, energietransitie, NVB) en Peter van den Bosch (BKR) over "Balanceren tussen maatschappelijk en individueel belang".



MAGAZINE  
INZICHTELIJK



BKR MONITOR



Tot slot een interview met Olaf Sleijpen (Directeur, De Nederlandsche Bank N.V.), hij plaatst vraagtekens bij hypotheekrenteaf trek als instrument om het eigenwoningbezit te stimuleren.

Met het magazine Inzichtelijk dragen we bij aan het maatschappelijk debat over onder andere schuldproblematiek en proberen we oplossingen en voorstellen onder de aandacht te brengen, die bijdragen aan het voorkomen van overkreditering.

### **Wet stelsel kredietregistratie**

In juni 2023 heeft het Ministerie van Financiën de internetconsultatie van het voorstel voor een Wet stelsel kredietregistratie gepubliceerd. Het conceptwetsvoorstel erkent en onderstreept het belang van het stelsel van kredietregistratie zoals dat door BKR wordt beheerd. De minister beoogt de huidige praktijk zoveel mogelijk in stand te houden en ziet geen aanleiding tot herziening.

#### *BKR als uitvoerder van de wettelijke taak*

Met dit wetsvoorstel worden wettelijke waarborgen gegeven voor de huidige praktijk van kredietregistratie, 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 in Nederland, dat met één uitvoerder goed functioneert.

BKR heeft met de deelnemers aan het kredietregister en met het ministerie gesproken over de consultatie en de ingediende reacties. Daarnaast heeft BKR op verzoek van het ministerie een uitvoeringstoets gedaan.

### **BKR in gesprek met aanbieders Buy Now Pay Later-diensten (BNPL) over aansluiting bij BKR**

In 2023 hebben vier grote aanbieders van Buy Now Pay Later-diensten (BNPL) een gedragscode geïntroduceerd, die van kracht werd op 30 oktober 2023. Deze code verplicht BNPL-aanbieders tot het bieden van heldere informatie over de kosten, voorwaarden, en betalingsverplichtingen van hun diensten. Doel is het beter beschermen van consumenten, inclusief financieel kwetsbaren en minderjarigen, door hen in staat te stellen weloverwogen beslissingen te nemen en de financiële implicaties van BNPL-aankopen te overzien. De code adresseert ook de zorg over betalingsachterstanden en -problemen geassocieerd met BNPL. Daarnaast wordt het voornemen uitgesproken om de mogelijkheid van aansluiting bij BKR te onderzoeken, een stap die door BKR wordt ondersteund als middel ter verbetering van consumentenbescherming. BKR benadrukt het belang van kredietwaardigheidsstoetsing voorafgaand aan kredietverstrekking en registratie om overkreditering en betalingsproblemen te voorkomen. In het najaar van 2023 zijn de gesprekken gestart over (vrijwillige) aansluiting en registratie bij BKR.

### **Onderzoek effecten verkorten registratietermijnen**

Het onderzoek, uitgevoerd in 2023 door onderzoeks- en adviesbureau Zanders in samenwerking met BKR, richtte zich op de effecten van het verkorten van bewaartermijnen voor schulden en kredieten in relatie tot terugval.

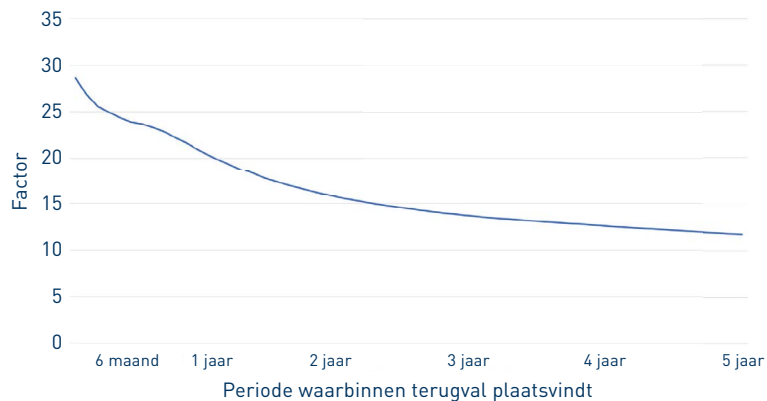
De belangrijkste conclusie in het [onderzoek](#) is dat het verkorten van bewaartermijnen van schuldhulpregistratie minder bescherming biedt tegen terugval in problematische schuldsituaties. Dit treft vooral de kwetsbare groep van mensen met een schuldhulpverleden.

Deze groep heeft na vijf jaar 12 keer meer kans om opnieuw in de problematische schulden te komen, in vergelijking tot de groep zonder schuldhulpverleniden. Het verkorten van de bewaartermijn lijkt sociaal, maar leidt in de praktijk ertoe dat meer mensen telkens opnieuw in de betaalproblemen komen. Vanuit het belang van schuldreductie en schuldpreventie is het nodig om een voldoende lange registratietermijn te hanteren.

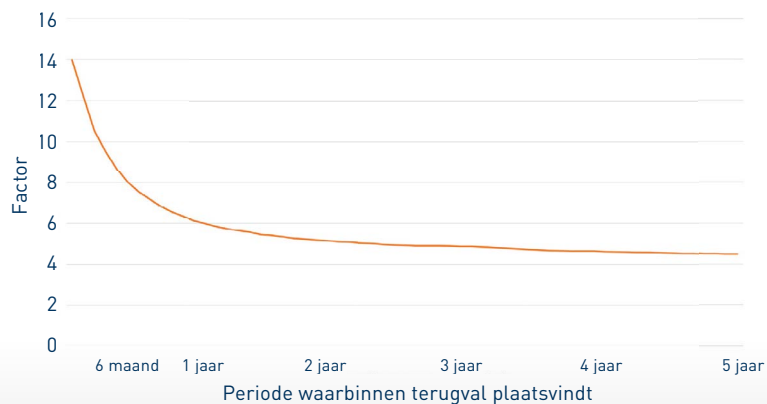
Verder wijst het onderzoek uit dat het verkorten van de bewaartermijn van krediet- en betaalgedraggegevens in verschillende landen heeft geleid tot een toename van wanbetalingspercentages, verminderde beschikbaarheid van krediet, en hogere kosten voor kredieten in het algemeen.

BKR wil met dit onderzoek de dialoog voeren over het belang van registreren en bewaren en aansturen op landelijke afspraken met alle betrokken partijen.

#### Vergelijking terugval tussen groep 'Schuldhulpverlening' en groep 'Nooit een minnelijke schuldhulp'



#### Vergelijking terugval tussen groep 'Saneringskrediet' en groep 'Nooit een minnelijke schuldhulp'



## 2.2 Verantwoorde kredietverlening

### Proces verwijderverzoeken

In de uitspraak van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden in juni 2023, is BKR verplicht gesteld om verzoeken van consumenten tot verwijdering van persoonsgegevens in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) te behandelen, vergelijkbaar met de rol die kredietverstrekkers hierin vervullen. BKR beschikt niet over deze gedetailleerde informatie, hetgeen de verwerking van dergelijke verzoeken complex maakt en gevolg heeft voor de tijdsduur van de behandeling van de aanvraag. In afstemming met de deelnemers aan het kredietstelsel heeft BKR het proces verwijderverzoeken aangepast en deze aanpassing verwerkt in het Algemeen Reglement.

BKR heeft daarnaast ook de noodzakelijke aanpassingen doorgevoerd in de voorlichting aan consumenten. Deze maatregelen zijn gericht op het faciliteren van de nieuwe verplichtingen en het ondersteunen van consumenten in het proces. BKR benadrukt dat consumenten het meest gebaat zijn bij het direct benaderen van de kredietverstrekker voor het

indienen van verwijderverzoeken. De kredietverstrekker heeft namelijk directe toegang tot alle relevante informatie, hetgeen een efficiëntere en snellere afhandeling van het verzoek mogelijk maakt.

Sinds medio 2023 zijn ruim 300 verwijderverzoeken behandeld in afstemming met de desbetreffende kredietverstrekker.

### Krediet: dalende trends zetten door

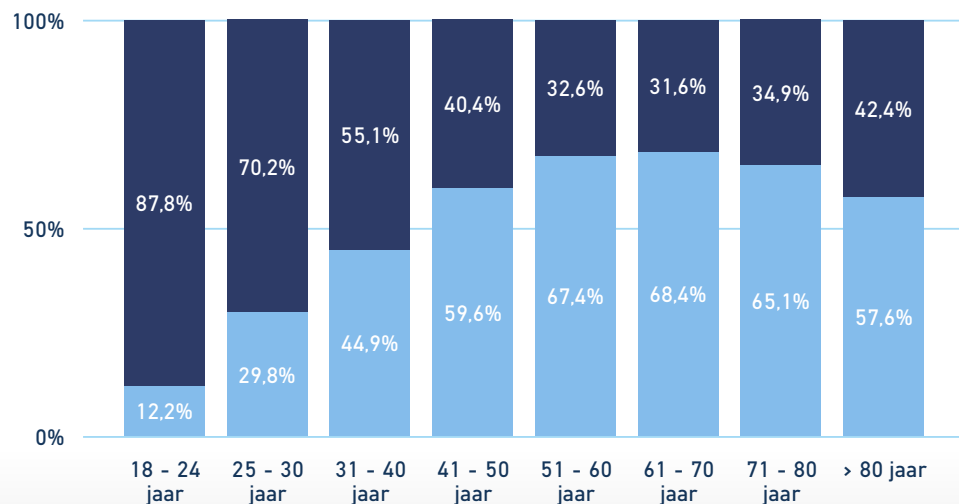
In Nederland zijn steeds minder mensen met een krediet en neemt ook het aantal kredieten af. Uit onze data blijkt dat het aantal personen met een krediet én het absolute aantal kredieten voor het vijfde achtereenvolgende jaar een dalende lijn laat zien.

Aan het eind van 2022 waren er 7,8 miljoen Nederlanders met een krediet. Dat aantal daalde in 2023 met ruim 200 duizend personen naar iets minder dan 7,6 miljoen.

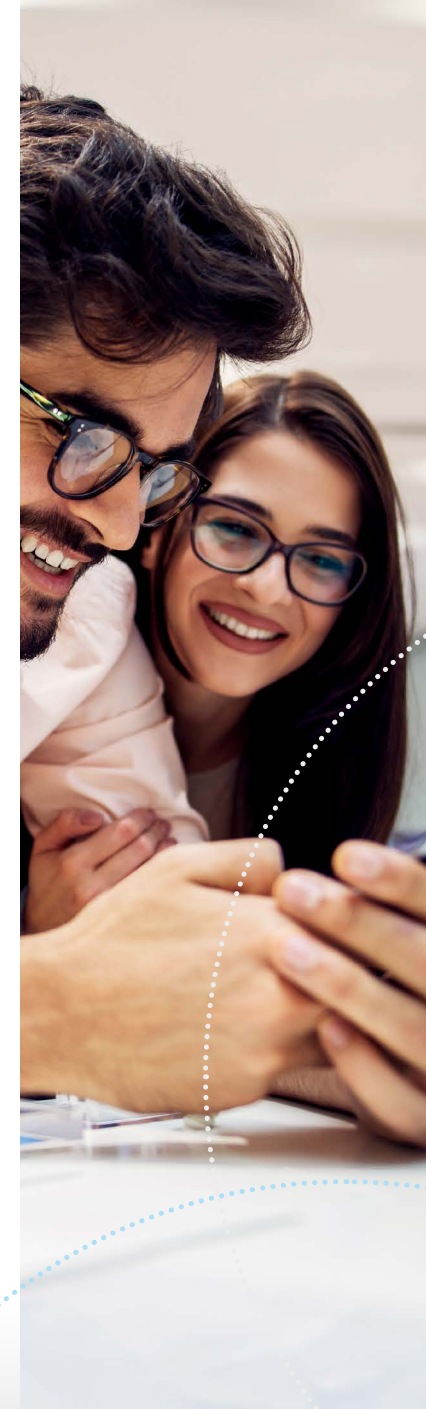
Het aantal kredieten liep terug van bijna 11,7 miljoen contracten eind 2022 naar ruim 11,2 miljoen in 2023.

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

● met een krediet ● zonder een krediet



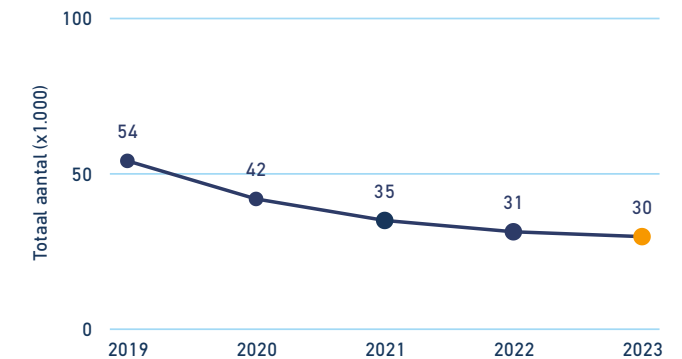
[1] aantal inwoners [volgens CBS](#)





Bij BKR worden betalingsachterstanden geregistreerd bij de rente en aflossing van een hypotheek voor de eigen woning vanaf drie maanden achterstand. De cijfers voor deze achterstanden liepen in 2023 terug naar 30 duizend achterstanden. In 2022 ging het nog om 31 duizend achterstanden. In totaal ging het in 2023 om bijna 27 duizend Nederlanders van 18 jaar en ouder met een achterstand. Dat waren er in 2022 nog zo'n 28,5 duizend.

### Achterstanden voor hypotheek eigen woning



### Betalingsachterstanden bij jongvolwassenen nemen af

Het aantal Nederlanders van 18 jaar of ouder met een betalingsachterstand op een krediet loopt al enkele jaren af en 2023 is geen uitzondering op die trend.

Eind 2023 hadden meer dan 413 duizend Nederlanders van 18 jaar en ouder betalingsachterstanden, wat 2,8% van de bevolking is. Dit aantal is lager dan de 439 duizend van het jaar ervoor. Sinds 2019 is dit aantal aan het dalen, toen waren er nog 559 duizend mensen met een achterstand op hun lening. Het percentage mensen met een betalingsachterstand is ook gedaald: van 3,1% in 2022 naar 2,8% in 2023.

## 2.3 Voorkomen problematische schulden

### Voorkomen van problematische schulden door vroegsignalering

We helpen gemeenten vroegtijdig betalingsachterstanden bij hun inwoners te signaleren en op te volgen, om financiële en sociale problemen te voorkomen. Dit doen wij door signalen van betalingsachterstanden van zorgverzekeraars, nutsbedrijven en verhuurders (vaste lasten partners) door te geven aan gemeenten. Vroegsignalering brengt beginnende betalingsachterstanden in beeld. Hoe eerder dit zichtbaar is, hoe eerder gemeenten passende hulp kunnen aanbieden aan hun inwoners. Zo worden dreigende financiële problemen voorkomen.

### Vindplaats van Schulden: Innovatieve stappen in vroegsignalering

We vinden het belangrijk om de functionele optimalisatie van Vindplaats van Schulden (VPS) samen met de gemeenten en onze partners in vroegsignalering zo veilig, efficiënt en effectief mogelijk in te richten. Afgelopen jaar hebben er met diverse gebruikersgroepen bijeenkomsten plaatsgevonden waarin we samen met de gemeenten en vaste lasten partners hebben bepaald welke verbeteringen in VPS belangrijk zijn. Daarnaast leggen samenwerkingspartners uit het sociale domein, zoals Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) en Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), initiatieven tot verbeteringen aan ons voor. Deze hebben we gezamenlijk opgepakt en gerealiseerd.

### Vroegsignalering: toename signalen

In 2023 ontvingen we bijna 100 duizend meldingen van betalingsachterstanden via aangesloten vaste lasten partners.

Ten opzichte van 2022 is er sprake van een stijging in meldingen, deze kan gedeeltelijk worden verklaard door de introductie van het crisissignaal. Een andere factor die bijgedragen heeft aan deze toename was de uitbreiding van ons netwerk van vaste lasten partners gedurende 2023, wat resulteerde in een groter aantal meldingen.

### 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 gegevens aan. In onze data zien we dat het aantal Nederlanders dat wel geregistreerd werd met een schuldhelpregeling, in 2023 terugliep van totaal 41 duizend in 2022 naar 36 duizend in 2023. Uit cijfers van de NVVK blijkt dat het daadwerkelijk aantal schuldhelpverleningen een factor 3 groter is.

### De drie belangrijkste gerealiseerde ontwikkelingen in 2023:

- Er is een nieuw VPS-Portaal voor de vaste lasten partners opgeleverd, met verbeterde inlogmogelijkheden. Daarnaast is het nu ook mogelijk voor een vaste lasten partner om losse achterstandsmeldingen in te dienen;
- Voor de gemeente en vaste lasten partners is het aanleveren en faciliteren van crisissignalen mogelijk gemaakt;
- Het automatisch “sorteren” van signalen op basis van bedrijfsregels is verder geoptimaliseerd in nauwe samenwerking met de gemeentes.





## 2.4 Voorkomen van fraude

### Portefeuillescreening met 'Know Your Customer' (KYC)

Door toenemende druk vanwege geo-politieke omstandigheden in 2023 om gesanctioneerde personen en organisaties uit te sluiten, is er meer aandacht ontstaan voor het toetsen van gehele klantportefeuilles. In 2023 zijn meer organisaties gebruik gaan maken van portefeuillescreening. Hiermee kunnen organisaties hun klantportefeuilles toetsen tegen de drie registers Politically Exposed Person (PEP), sanctie en insolventie.

Het aantal afnemers dat in 2023 de portefeuilletoets afnam lag 50% hoger dan in 2022.

### Verificatie van geldigheid identiteitsdocumenten

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 als met een internationaal document zijn.

Het aantal VIS-toetsingen lag in 2023 24% lager dan in 2022. Deze beweging mee met de conjectuur, hypotheekontwikkelingen en rationalisatie.

### Externe Verwijzings Applicatie (EVA)

In het afgelopen jaar heeft BKR een belangrijke rol vervuld in de versterking van de veiligheid en integriteit binnen de financiële sector met het faciliteren van EVA. Dit systeem staat centraal in de branche brede inspanningen om fraude en financiële criminaliteit, waaronder fraude met betaalproducten, consumptief krediet en hypotheek gerelateerde fraude, tegen te gaan.

Het EVA-systeem stelt financiële instellingen in staat te onderzoeken of individuen, zoals klanten of sollicitanten, een potentieel risico vormen voor de veiligheid van zowel hun klanten als hun medewerkers. Dit systeem is essentieel voor het voorkomen en bestrijden van frauduleuze activiteiten binnen de sector en draagt daarmee bij aan de continuïteit van veilige financiële dienstverlening.

## 2.5 Hoeder van privacygevoelige data

Het beheren van registers vormt de kern van ons bestaan. BKR ontvangt, ordent en ontsluit privacygevoelige data in haar registers. De data in onze systemen zijn feitelijk en herleidbaar naar de bron. Afgelopen jaar heeft BKR ruim 36 miljoen toetsingen gefaciliteerd. Onze werkwijzen voldoen aan hoge standaarden op het vlak van privacy en security.

Begin 2023 is BKR opnieuw ISO 27001 gecertificeerd. Privacy, informatiebeveiliging en datakwaliteit zijn onderwerpen die vanuit de veranderde IT-mogelijkheden en ontwikkelingen in de externe omgeving continu aandacht en verbetering behoeven en krijgen.

BKR is bezig met het migreren van onder andere het kredietregister, schuldhulpregister en vroegsignaleringsregister naar de zogenoemde 'cloud'. Naar verwachting zal deze migratie in 2024 voltooid zijn. De overstap naar de cloud verbetert onze efficiëntie, schaalbaarheid, beveiliging en flexibiliteit van de registers en is in lijn met het Rijksbreed Cloudbeleid 2022, zoals verwoord in de brief van Staatssecretaris Van Uffelen dd. 22 augustus 2022.

## 2.6 Optimalisatie dienstverlening

Specifieke verbeteringen en initiatieven in 2023 waren gericht op het verbeteren van de klanttevredenheidsscores, efficiëntere processen, en de inzet van nieuwe technologieën.

De klanttevredenheid voor consumentenservice scoort gemiddeld een 8, waarbij de persoonlijke benadering gewaardeerd wordt met een 8,6. Ter vergelijking, in 2022 was de klanttevredenheid voor consumentenservice gemiddeld een 7,9. De persoonlijke benadering werd in 2022 gewaardeerd met een 8,4.

Het totaal aantal online inzages in 2023 was 1.6 miljoen. Het aantal unieke inzages waren 538.577. Gemiddeld logt een consument drie keer in.

### Customer Service Zakelijk

De klantenservice voor onze zakelijke klanten (CSZ) heeft het afgelopen jaar vooruitgang geboekt in het verhogen van de efficiëntie en klanttevredenheid. Dankzij gerichte verbeteringen en innovaties in onze serviceprocessen, hebben we een gemiddelde klanttevredenheidsscore van 8,7 en een Customer Effort Score van 87,7 in 2023 behaald. In 2022 kwam de gemiddelde klanttevredenheidsscore uit op 8,4 en de Customer Effort Score bedroeg 66,8.

## 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. Professionaliteit, deskundigheid en betrouwbaarheid

kenmerkt ook de overige afdelingen. Deze afdelingen betreffen HR-, Facilitair-, Marketing en Communicatie-, Beleidsadvies-, Finance-, Risk & Compliance- en Juridische zaken.

### Onze mensen

In het BKR-aannamebeleid is er ruime aandacht voor diversiteit binnen de organisatie. De maatschappelijke doelstellingen, onze kernwaarden en het arbeidsvoorwaarden- en ontwikkelingsbeleid voor medewerkers blijken goed aan te sluiten op de behoefte van potentiële kandidaten.

In 2023 hebben veel collega's gebruik gemaakt van het opleidingsaanbod dat BKR biedt. En dat vinden we belangrijk. Hierdoor ervaren collega's ruimte voor ontwikkeling en groei en houden we onze kennis hoog en kunnen we voldoen aan de steeds wijzigende kwaliteitseisen.

### Gezonde werkplek

In 2023 is veel aandacht besteed aan de vitaliteit van onze medewerkers, zowel door een gezonder aanbod te bieden in het bedrijfsrestaurant als door de medewerkers te activeren meer te bewegen en ze uit te dagen. Het employee benefits budget dat BKR beschikbaar stelt voor haar medewerkers wordt onder meer ingezet voor bijdragen aan de aankoop van fietsen, sportschoolcontributie of sportverenigingen.

### Herstructurering en risicobewustzijn

In 2023 is met een nieuwe awareness training een impuls gegeven aan het risicobewustzijn van de medewerkers met name ten aanzien van security en privacy risico's.







## 2.8 Duurzaamheid

BKR gaat voor een duurzame werkomgeving en wagenpark. Om de milieubelasting met betrekking tot woon-werkverkeer terug te brengen, hanteert BKR al enige jaren een thuiswerkbeleid. In het afgelopen jaar hebben wij voor de medewerkers van BKR een thuiswerkvergoeding en daarbij een “waar je werkt regeling” geïntroduceerd.

Tot 1 januari 2024 gebruikten we volledig recyclebare koffie- en theebekers. Sindsdien gebruiken we herbruikbare koffie- en theebekers. Verder is het dak van het hoofdgebouw en een deel van de klimaatvoorziening verduurzaamt. Ook is het ophalen van gescheiden afval verder doorgevoerd.

Alle aanpassingen hebben in 2023 geleid tot een vermindering met 40% van het gasverbruik ten opzichte van 2022 (ten opzichte van 2021 is de vermindering 53%). Ten aanzien van de elektra was de besparing met 6% ten opzichte van het jaar ervoor. In de jaren hiervoor is het elektra verbruik al teruggebracht door het vervangen van alle verlichting door LED verlichting. De vervanging van de verwarming en de aircosystemen dat is gestart in 2023 leidt tot het bereiken van het energielabel A.

## 2.9 Kerncijfers

### BALANS

| ACTIVA           | 31-12-2023    | 31-12-2022    |
|------------------|---------------|---------------|
| Vaste Activa     | 7.572         | 9.746         |
| Vlottende Activa | 18.176        | 16.039        |
| <b>Totaal</b>    | <b>25.748</b> | <b>25.785</b> |

De vlottende activa bestaan eind 2023 voornamelijk uit liquide middelen en debiteuren.

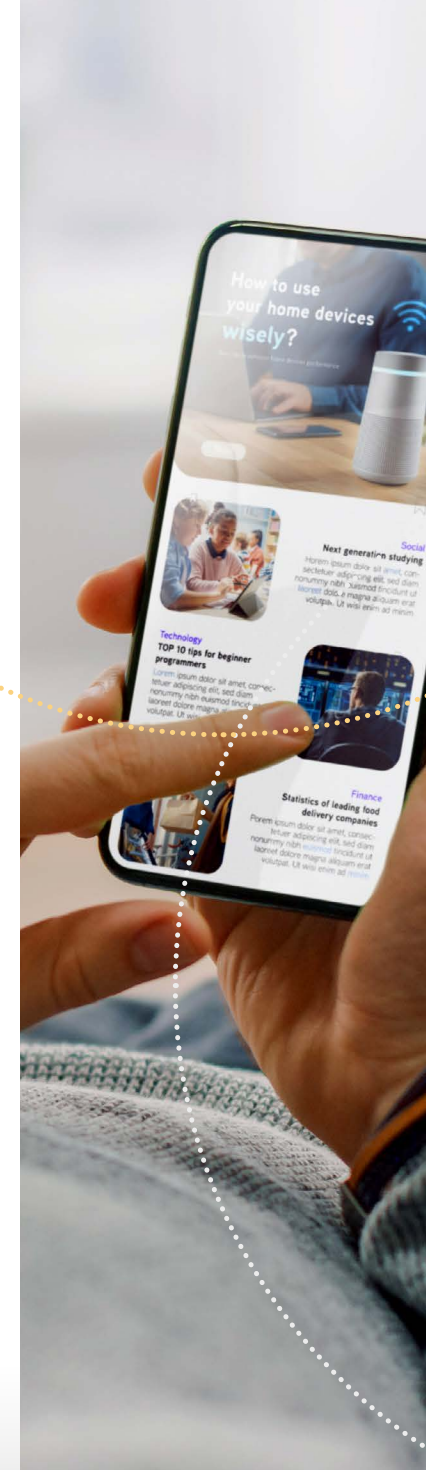
### WINST- EN VERLIESREKENING

| In €1.000                       | 2023        | 2022       |
|---------------------------------|-------------|------------|
| Bruto-bedrijfsresultaat         | 24.760      | 25.523     |
| Bedrijfslasten                  | -25.148     | -25.332    |
| Bedrijfsresultaat               | -388        | 191        |
| Financiële lasten               | -39         | -43        |
| Vennootschapsbelasting          | 106         | -33        |
| <b>Resultaat na belastingen</b> | <b>-321</b> | <b>115</b> |

Het resultaat na belastingen komt in 2023 uit op een negatief resultaat van € 321 duizend. Het brutobedrijfsresultaat daalde van € 25,5 miljoen in 2022 naar € 24,8 miljoen in 2023. 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.

| PASSIVA              | 31-12-2023    | 31-12-2022    |
|----------------------|---------------|---------------|
| Eigen vermogen       | 20.281        | 20.603        |
| Voorzieningen        | 736           | 1.523         |
| Kortlopende schulden | 4.731         | 3.659         |
| <b>Totaal</b>        | <b>25.748</b> | <b>25.785</b> |

Ons uitgangspunt is een kostendeekkende 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 2023 zagen we ten opzichte van 2022 wederom 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 en de hypotheekmarkt in het bijzonder. De totale bedrijfslasten over 2023 zijn € 25,1 miljoen. Dit is € 0,2 miljoen lager in vergelijking met 2022. Dit komt onder meer door € 1,5 miljoen lagere inhuur en projectkosten doordat er minder extra éénmalige inzet nodig was voor de diverse systemen. Daarnaast hebben wij in 2023 een besluit genomen om een indexatie toe te kennen aan inactieve deelnemers die deelnemen aan de oude pensioenregelingen. Een deel van deze indexatiekosten wordt gefinancierd uit de voorziening pensioentoeslagen. De aanvullende indexatiekosten van € 1,2 miljoen die niet gefinancierd kunnen worden uit de voorziening pensioentoeslagen zijn in 2023 verantwoord onder de pensioenlasten in de winst- en verliesrekening.





## 2.10 Vooruitblik 2024

Ook in 2024 zet Stichting BKR zich weer volledig in voor het bevorderen van het financieel welzijn van Nederland. Dit doen wij samen met overheden, gemeenten, toezichthouders, kredietaanbieders, schuldeisers en andere belanghebbenden. Samen houden wij Nederland financieel gezond.

We verwachten dat het voorstel voor de Wet stelsel kredietregistratie in 2024 voor advies wordt aangeboden aan de Raad van State en mogelijk ook dit jaar bij de Tweede Kamer wordt ingediend. In dit wetsvoorstel worden wettelijke waarborgen gegeven voor de huidige praktijk van kredietregistratie. Het beheer van het stelsel van kredietregistratie wordt dan een wettelijke taak. De wetgever is voornemens om deze taak bij BKR onder te brengen. Hiermee worden extra waarborgen gecreëerd voor een bestendig, hoogwaardig en objectief stelsel van kredietregistratie.

Het in 2023 in opdracht van BKR uitgevoerde onderzoek naar het nut van het bewaren van krediet- en schuldhulpregistraties is daarbij zeer waardevol gebleken. BKR zal de afstemming over het nut van registreren en bewaren met alle betrokken partijen voortzetten in het belang van elk betrokken individu, de kredietverstrekkers en de hele samenleving.

Tiel, 15 april 2024

**P.W. van den Bosch MBA RB**  
Bestuursvoorzitter

**Dr. E.M.B. de Vette**  
Bestuurslid

**Ir. H.N. Bothof**  
Bestuurslid

# 2024