

Monitoring Gedragscode Kleinzakelijke Financiering



Amsterdam, december 2019
In opdracht van de Nederlandse Vereniging van Banken

Monitoring Gedragscode Kleinzakelijke Financiering

Herhaalmeting 2019

Ward Rougoor
Joost Witteman
(SEO Economisch Onderzoek)
Jeroen Ligterink
(Universiteit van Amsterdam)

m.m.v. Bert Hof (SEO)



seo economisch onderzoek

“De wetenschap dat het goed is”

SEO Economisch Onderzoek doet onafhankelijk toegepast onderzoek in opdracht van overheid en bedrijfsleven. Ons onderzoek helpt onze opdrachtgevers bij het nemen van beslissingen. SEO Economisch Onderzoek is gelieerd aan de Universiteit van Amsterdam. Dat geeft ons zicht op de nieuwste wetenschappelijke methoden. We hebben geen winstoogmerk en investeren continu in het intellectueel kapitaal van de medewerkers via promotietrajecten, het uitbrengen van wetenschappelijke publicaties, kennisnetwerken en congresbezoek.

SEO-rapport nr. 2019-101

ISBN 978-90-5220-032-3

Informatie & Disclaimer

SEO Economisch Onderzoek heeft op de verkregen informatie en data geen onderzoek uitgevoerd dat het karakter draagt van een accountantscontrole of due diligence. SEO is niet verantwoordelijk voor fouten of omissies in de verkregen informatie en data.

Copyright © 2019 SEO Amsterdam. Alle rechten voorbehouden. Het is geoorloofd gegevens uit dit rapport te gebruiken in artikelen, onderzoeken en collegesyllabi, mits daarbij de bron duidelijk en nauwkeurig wordt vermeld. Gegevens uit dit rapport mogen niet voor commerciële doeleinden gebruikt worden zonder voorafgaande toestemming van de auteur(s). Toestemming kan worden verkregen via secretariaat@seo.nl

Managementsamenvatting

Herhaalmeting 2019

Op 1 juli 2018 is de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering in werking getreden. Deze gedragscode geldt voor alle banken die lid zijn van de NVB en actief zijn op het gebied van kredietverlening aan het kleinzakelijke segment. Dit rapport bevat de monitoring van de code over 2019. Dit is de eerste meting sinds de nulmeting uit 2018.

De gedragscode wordt gemonitord om inzicht te bieden in de naleving, werking en effectiviteit van de code. De nadruk ligt op ervaringen van kleinzakelijke klanten met betrekking tot geselecteerde thema's van de code. Daarbinnen gaat in deze monitor speciale aandacht uit naar de groep (particuliere) beleggers in commercieel vastgoed die (naast mkb'ers) ook tot de doelgroep van de code horen. Deze groep is in de monitor 2018 niet bevestigd. Het toevoegen van deze doelgroep zorgt voor een betere afdekking van de klanten die onder de gedragscode vallen. Tegelijkertijd wordt duidelijk dat deze groep 'anders' is dan de in de monitor 2018 bevestigde mkb'ers. Daar waar verschillen in resultaten (ten opzichte van de monitor 2018) optreden als gevolg van het toevoegen van vastgoedbeleggers lichten we dit toe.

De monitoring over 2019 is een herhaling van de monitor uit 2018.¹ Daarbij is voornamelijk van belang of klanten voor of na 1 juli 2018 een financiering hebben aangevraagd. De code is volledig van toepassing op klanten die na 1 juli 2018 een financiering hebben aangevraagd. Door de ervaringen van deze groep af te zetten tegen die van klanten op wie de code niet van toepassing is (aanvraag van voor 1 juli 2018) wordt voor het eerst inzicht verkregen in de effecten van de code.

De Gedragscode Kleinzakelijke Financiering

De gedragscode stelt minimumnormen voor banken bij de kredietverlening aan kleinzakelijke klanten. Op deze wijze geeft de gedragscode aan wat kleinzakelijke klanten van hun bank mogen verwachten tijdens de belangrijke momenten van het financieringsproces. Hierbij worden oriëntatiefase, aanvraagfase en beheerfase onderscheiden. Onderdeel van de beheerfase zijn bijzonder beheer en de klachten- en geschillenbeslechting. De gedragscode biedt tevens toegang tot een nieuw opgericht geschillenloket bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Dit loket voorziet in onafhankelijke en laagdrempelige geschillenbeslechting voor kleinzakelijke klanten. Klanten waarop de gedragscode van toepassing is kunnen een eventueel geschil met de bank – mits de interne klachtenprocedure bij de bank is doorlopen – voorleggen aan deze geschillenbeslechter.

De doelen van de gedragscode zijn het verbeteren van de dienstverlening aan en het scheppen van duidelijkheid voor kleinzakelijke klanten die op zoek zijn naar financiering, een financiering aangaan en gedurende de looptijd van een lening of een krediet. Doordat klanten beter weten waar

¹ Hof, B., Rougoor, W., Witteman, J., en Ligterink, J. (2018) Monitoring Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Implementatie en nulmeting 2018. SEO-rapport nr. 2018-107

zij aan toe zijn en waar zij hun bank op kunnen aanspreken, ontstaat er meer duidelijkheid en zekerheid in het proces van kredietverlening van banken en krijgen klanten een sterkere positie.

Bereik

Per 1 juli 2019 viel ruim 13 procent van de financieringen van kleinzakelijke klanten formeel onder de gedragscode. Dit is het gewogen gemiddelde van de acht deelnemende banken.

De gedragscode is van toepassing op financieringen aangevraagd vanaf 1 juli 2018. Omdat eerder aangevraagde financieringen formeel niet onder de code vallen was het bereik van de code op 1 juli 2018 0 procent.² Naar mate nieuwe financieringen worden aangevraagd die onder de Code vallen en oude financieringen aflopen of worden overgesloten neemt het bereik van de code toe.

Vergelijk met nulmeting uit 2018

Dit hoofdstuk repliceert de nulmeting die in 2018 werd uitgevoerd. Hierbij is een zo representatief mogelijke afspiegeling van kleinzakelijke klanten nagestreefd. De resultaten zijn grotendeels in lijn met die van de nulmeting.

Het grootste deel van de financieringen stamt nog steeds uit 2014 of daarvoor. Het merendeel van de kleinzakelijke klanten leent niet meer dan 100 duizend euro en vaste en variabele rentetarieven komen ongeveer even vaak voor. Klanten oriënteren zich op financiering middels een gesprek met de bank. De websites van banken en onafhankelijke adviseurs volgen op enige afstand.

Een ruime meerderheid van respondenten geeft aan de informatie die door de bank wordt verstrekt tijdens de oriëntatiefase duidelijk te vinden. Hetzelfde geldt voor de financieringsdocumentatie, al lezen klanten deze zelden integraal door. Klanten geven aan ook in het verleden van tevoren door de bank te zijn geïnformeerd over het aflopen van de lening of eventuele rentewijzigingen. Voor klanten wiens financiering is aangevraagd voor 1 juli 2018 golden de hiervoor in de gedragscode gestelde termijnen niet.³ Uit de enquête komt dan ook naar voren dat een deel van hen later werd geïnformeerd dan dat de gedragscode nu voorschrijft voor nieuwe klanten.

In vergelijking met de nulmeting zijn ook enkele verschillen waarneembaar. Een iets groter aandeel klanten geeft aan in bijzonder beheer te hebben gezeten. Ook dienden de respondenten relatief iets vaker een klacht in. Respondenten gaven in deze meting vaker aan gestapelde financiering te hebben overwogen. Deze verschillen zijn het gevolg van het toevoegen van de vastgoedbeleggers aan de steekproef. Vastgoedbeleggers zitten vaker in bijzonder beheer, dienen vaker een klacht in en overwegen vaker gestapelde financiering. Wanneer alleen naar de mkb'ers wordt gekeken zijn geen verschillen met de resultaten uit de monitor van 2018 zichtbaar.

² De code heeft in de praktijk een breder bereik doordat vrijwel alle banken het onwenselijk vinden om verschillende processen in te richten voor klanten die wel/niet onder de code vallen. De generieke uitzondering hierop betreft de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan het Kifid. Die mogelijkheid is voorbehouden aan klanten met een financiering aangevraagd na 1 juli 2018.

³ Minimaal twee maanden van tevoren bij een aflopende vaste rente. Nieuw rentevoorstel minimaal vier weken van tevoren.

In deze meting zijn klanten tevens iets minder tevreden over de bijzonder beheerfase dan in de nulmeting het geval was. Dit wordt deels, maar niet volledig, verklaard door de lagere tevredenheid van de dit jaar bevroegde vastgoedbeleggers. De bekendheid van de code is toegenomen. Vorig jaar zei acht procent de code goed te kennen, nu is dat vijftien procent. Vastgoedbeleggers kennen de gedragscode vaker dan mkb'ers. Het aandeel respondenten dat nog nooit van de code gehoord heeft daalde van vijftig naar veertig procent.

Alle bovenstaande conclusies hebben betrekking op de gehele populatie van respondenten. Zowel voor de nulmeting uit 2018 als voor deze herhaalmeting geldt dat een groot deel van de respondenten de financiering heeft aangevraagd voordat de gedragscode in werking trad en waarvoor de gedragscode dus formeel niet geldt.

Beleggers in commercieel verhuurd onroerend goed

In dit tweede monitorjaar besteden we specifiek aandacht aan de groep particuliere beleggers in commercieel verhuurd vastgoed. Door naast het GfK bedrijvenpanel ook een groep in vastgoed beleggende consumenten uit het consumentenpanel van GfK te bevragen kunnen beide groepen worden vergeleken.

Vastgoedbeleggers vallen net als mkb'ers onder de gedragscode kleinzakelijke financiering. Vastgoedbeleggers hebben relatief minder oude leningen en lenen bovendien gemiddeld genomen meer geld. Opvallend is dat vastgoedbeleggers de financieringsdocumentatie beter lezen en ook duidelijker vinden. Ook beheren zij de financiering intensiever, bijvoorbeeld door wijzigingsvoorstellen te doen aan de bank. Mogelijk heeft dit te maken met het feit dat het verkrijgen en managen van de financiering bij vastgoedbeleggingen dichterbij de hoofdactiviteit liggen dan bij mkb'ers.

Relatief komen vastgoedbeleggers vaker in bijzonder beheer en dienen zij vaker klachten in. Deze twee zaken lijken niet gerelateerd. Klachten van vastgoedbeleggers gaan juist relatief vaak over de oriëntatie- en beheerfase. Vastgoedbeleggers zijn beter bekend met de code en er bovendien ook positiever over. Dit lijkt in lijn met de bevinding dat zij in algemene zin de verstrekte documentatie beter lezen.

Effect van de gedragscode

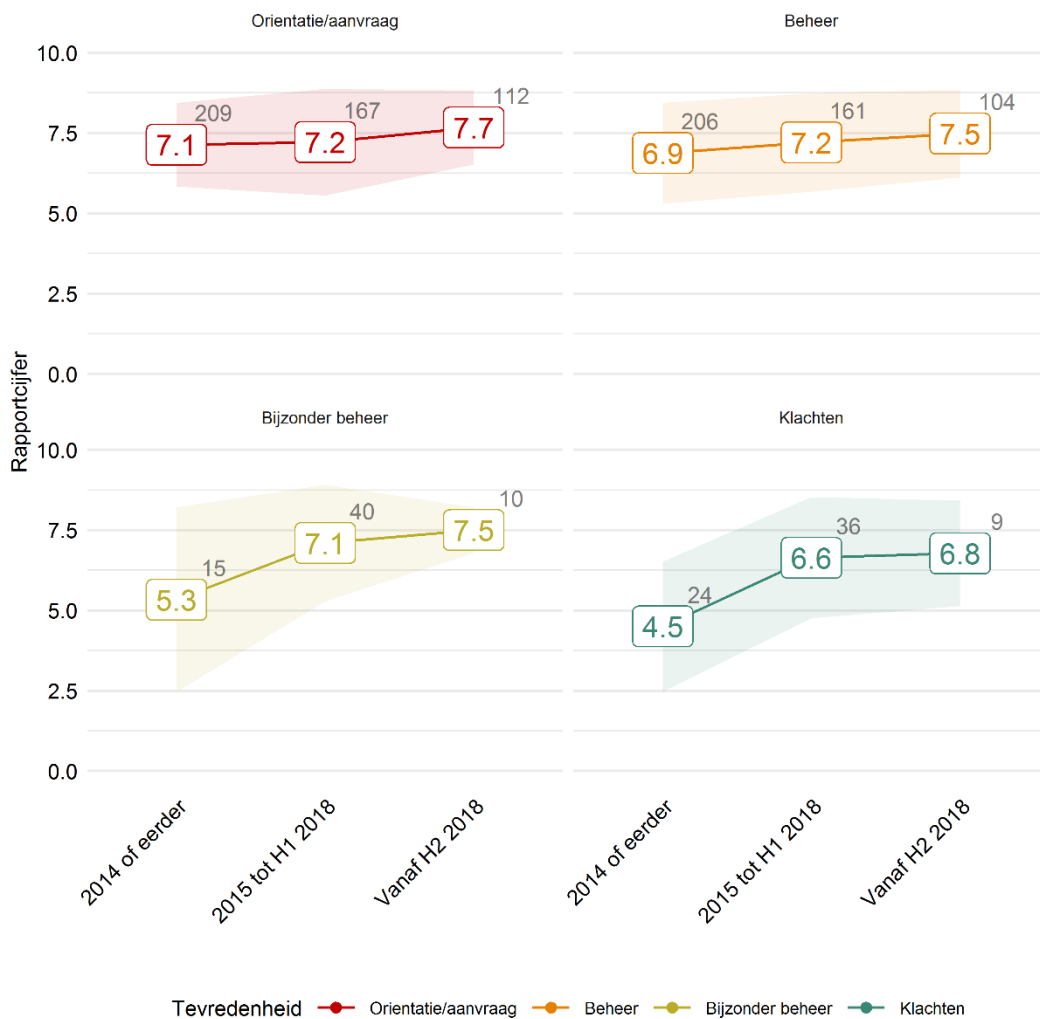
Deze tweede meting een jaar na inwerkingtreding van de gedragscode stelt ons in staat alvast voorzichtig de effecten van de code te verkennen. Van de 611 respondenten oriënteerden zich 154 na inwerkingtreding van de code op het verkrijgen van een financiering of zijn deze aangegaan. Het is daarmee mogelijk de antwoorden van deze groep te vergelijken met die van respondenten wiens financiering niet onder de gedragscode valt.

Respondenten die zich meer recent hebben georiënteerd zijn meer te spreken over de informatie die de bank heeft verschaft ter oriëntatie en ervaren deze als duidelijker dan respondenten met oudere leningen. Respondenten met meer recente financieringen geven met name aan beter geïnformeerd te zijn over doorverwijsmogelijkheden en de wijze waarop financieringsproducten passen bij verschillende bestedingsdoelen. Deze verschillen treden met name op wanneer financieringen van voor 2014 worden vergeleken met financieringen uit de afgelopen jaren. Dit

strookt met het monitoringsrapport over 2018 waarin banken aangaven ook in 2016 en 2017 al wijzigingen te hebben doorgevoerd in lijn met het gedachtegoed van de Code. De verschillen tussen financieringen afgesloten vóór 1 juli 2018 en erna zijn veel minder groot en waarschijnlijk niet robuust. Voor de financieringsdocumentatie geldt dat respondenten met financieringen afgesloten na 1 juli 2018 het meest positief zijn. De verschillen zijn echter klein.

De onderstaande figuur splitst de tevredenheid van respondenten over de oriëntatie/aanvraag, het reguliere beheer, het bijzondere beheer en de afhandeling van klachten uit voor de drie cohorten.

Figuur S.1 Tevredenheid over bijzonder beheer & afhandeling klachten is toegenomen



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquëtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: Oriëntatie/aanvraag N = 488. Beheer N = 471. Bijzonder beheer N = 65. Klachten N = 69.

Vraag: Kunt u middels een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de dienstverlening van uw bank in onderstaande fase(n) met betrekking tot de financiering?

Vooraf de waardering voor de bijzonder beheer fase en de afhandeling van klachten is toegenomen. De tevredenheid van het cohort 2014 of eerder ligt duidelijk lager dan de tevredenheid van de twee

recentere cohorten. Het aantal respondenten dat onder de gedragscode valt (vanaf 1 juli 2018) met ervaring met bijzonder beheer of klachten is te klein om harde conclusies te kunnen trekken. De tevredenheid over de oriëntatie/aanvraag fase en de regulier beheerfase neemt ook iets toe in de tijd. De verschillen zijn echter klein.

De enquête biedt geen inzicht in wáárom de klanttevredenheid is toegenomen. Dit zou kunnen komen doordat banken meer aandacht zijn gaan besteden aan informatievoorziening en de omgang met klanten met klachten of in bijzonder beheer. De code is daar een goed voorbeeld van. Een alternatieve verklaring zou de conjunctuur kunnen zijn. Het cohort 2014 en daarvoor heeft mogelijk een moeilijker periode doorgemaakt. Tot slot kan het zijn dat klachten ingediend over oudere financieringen al langer lopen, waardoor de tevredenheid over de afhandeling ervan lager is. De klachten die ingediend zijn door respondenten die onder de Code vallen kunnen per definitie niet veel ouder zijn dan een jaar.

Inhoud

Managementsamenvatting.....	i
1 Inleiding.....	1
2 Bereik van de gedragscode	5
3 Monitorresultaten 2019.....	7
3.1 Opzet enquête.....	7
3.2 Respons enquête.....	8
3.3 Oriëntatie	11
3.4 Aanvraag.....	12
3.5 Beheer.....	15
3.6 Bijzonder beheer.....	18
3.7 Klachten en geschillen.....	20
3.8 Tevredenheid.....	24
3.9 Bekendheid code	25
3.10 Vergelijk met nulmeting	26
4 Beleggers in commercieel verhuurd onroerend goed.....	29
4.1 Introductie	29
4.2 Vastgoedbeleggers in vergelijk met mkb'ers	29
4.3 Conclusies.....	39
5 Effect van de gedragscode.....	41
5.1 Introductie	41
5.2 Effecten van de Code	42
Literatuur	47
Bijlage A Financieringen die onder de code vallen.....	49
Bijlage B Samenstelling projectgroep en interviews	51
Bijlage C Enquêtevragen	53

1 Inleiding

Op 1 juli 2018 is de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering in werking getreden. Dit rapport bevat de monitoring van deze code over 2019. De nadruk ligt op het huidige bereik van de code en op de ervaringen van kleinzakelijke klanten met betrekking tot geselecteerde thema's van de code.

Achtergrond Gedragscode Kleinzakelijke Financiering

Op 1 juli 2018 is de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering (hierna 'gedragscode' of 'code') in werking getreden⁴. Deze gedragscode stelt minimumnormen voor banken bij de kredietverlening aan kleinzakelijke klanten. Op deze wijze geeft de gedragscode aan wat kleinzakelijke klanten van hun bank mogen verwachten tijdens de belangrijke momenten van het financieringsproces. De gedragscode is onderdeel van het proces van banken om hun dienstverlening bij kredietverlening aan kleinzakelijke klanten te blijven verbeteren. De gedragscode is tot stand gekomen op basis van overleg tussen de negen bij de NVB aangesloten banken en stakeholders. De code bevat normen die gelden voor al deze banken, die verschillen in omvang, klantsegmenten, aangeboden financieringsproducten, voorwaarden en processen.

Tekstvak 1.1 De Gedragscode Kleinzakelijke Financiering

De Gedragscode Kleinzakelijke Financiering is ingegaan op 1 juli 2018. De gedragscode geldt voor alle banken die lid zijn van de NVB en actief zijn op gebied van kredietverlening aan het kleinzakelijke segment. De code is van toepassing op financieringsaanvragen van ondernemers met een omzet tot € 5.000.000 en in beginsel een totale hoofdsom aan financieringen van maximaal € 2.000.000. Aanvragen van ondernemers met een hogere omzet en financieringen van vóór 1 juli 2018, vallen buiten de gedragscode (zie Bijlage A). Voor vastgoedondernemers is de grens gesteld op een onroerendgoedportefeuille van maximaal € 2.000.000.

De gedragscode stelt normen voor zowel de precontractuele als contractuele fase. Hierbij worden oriëntatiefase, aanvraagfase en beheerfase onderscheiden. Onderdelen van de beheerfase zijn bijzonder beheer en klachten- en geschillenbeslechting.

De gedragscode biedt tevens toegang tot een nieuw opgericht geschillenloket bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Dit loket voorziet in onafhankelijke en laagdrempelige geschillenbeslechting voor kleinzakelijke klanten. Klanten waarop de gedragscode van toepassing is kunnen een eventueel geschil met de bank – mits de interne klachtenprocedure bij de bank is doorlopen – voorleggen aan deze geschillenbeslechter.

Bron: Nederlandse Vereniging van Banken (januari 2018), Gedragscode Kleinzakelijke Financiering; <https://www.nvb.nl/thema-s/ondernemen-financiering/3950/gedragscode-kleinzakelijke-financiering.html>

De doelen van de gedragscode zijn het verbeteren van de dienstverlening aan en het scheppen van duidelijkheid voor kleinzakelijke klanten die op zoek zijn naar financiering, een financiering aangaan en ook gedurende de looptijd van een lening of een krediet. Doordat klanten beter weten waar zij aan toe zijn en waar zij hun bank op kunnen aanspreken, ontstaat er meer duidelijkheid en zekerheid in het proces van kredietverlening van banken en krijgen klanten een sterkere positie.

⁴ Nederlandse Vereniging van Banken (januari 2018), Gedragscode Kleinzakelijke Financiering.

Doel rapportage en methoden

De gedragscode wordt gemonitord om inzicht te bieden in de naleving, werking en effectiviteit van de code. De nadruk ligt op ervaringen van kleinzakelijke klanten met betrekking tot geselecteerde thema's van de code.

De monitoring over 2019 is een herhaling van de monitor uit 2018.⁵ Daarbij is voornamelijk van belang of klanten voor of na 1 juli 2018 een financiering hebben aangevraagd. De code is volledig van toepassing op klanten die na 1 juli 2018 een financiering hebben aangevraagd. Door de ervaringen van deze groep af te zetten tegen die van klanten op wie de code niet van toepassing is (aanvraag van voor 1 juli 2018) wordt voor het eerst inzicht verkregen in de effecten van de code.

De monitoring over 2019 is uitgevoerd middels een enquête onder kleinzakelijke klanten. Mkb'ers zijn bevraagd middels het GfK bedrijvenpanel. In dit tweede monitorjaar besteden we specifiek aandacht aan de groep particuliere vastgoedbeleggers, die eveneens onder de code vallen. Deze zijn benaderd middels het consumentenpanel van GfK.

Na het schonen van de enquête voor respondenten die aangaven financiering te hebben verkregen van een financier anders dan de banken die de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering hebben onderschreven resteren 611 respondenten.

Beleidstheorie

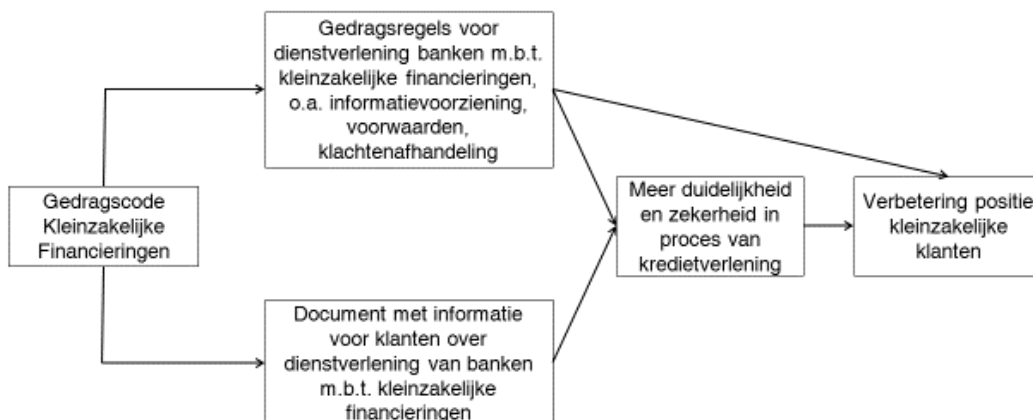
Figuur 1.1 illustreert de werking van de gedragscode. Langs twee kanalen kan de gedragscode de positie van kleinzakelijke klanten versterken:

- via gedragsregels voor de kredietverlening van banken (bovenste deel van de figuur); en
- via de gedragscode als informatief document (onderste deel van de figuur).

Wat de gedragsregels betreft gaat het om afspraken zoals de toegang tot Kifid (zie Tekstvak 1.1) en normen als te hanteren termijnen bij renteherziening. Ook informatievoorziening speelt bij de gedragsregels een rol, bijvoorbeeld bij de oriëntatie op en aanvraag van financiering. Overigens is het mogelijk dat klanten de gedragscode zelf niet kennen (onderste deel van de figuur), maar wel meer duidelijkheid en zekerheid ervaren doordat banken hun kredietverleningsproces aanpassen (bovenste deel van de figuur).

⁵ Hof, B., Rougoor, W., Witteman, J., en Ligterink, J. (2018) Monitoring Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Implementatie en nulmeting 2018. SEO-rapport nr. 2018-107

Figuur 1.1 Beoogde werking van de gedragscode



Bron: SEO Economisch Onderzoek

Uit bovenstaande gestileerde beleidstheorie volgen voorwaarden waaronder de gedragscode leidt tot verbetering van de positie van kleinzakelijke klanten. Versterking van de positie *via de dienstverlening van banken* vereist naleving van de gedragsregels in de code door banken en een verandering in de dienstverlening. Merk hierbij op dat banken mogelijk vóór invoering van de gedragscode al in een verbeterproces van hun kredietverlening zitten. In dat geval is het moeilijk om veranderingen in de kredietverlening één op één aan de code te koppelen. Versterking van de positie *via de gedragscode als informatief document* vereist dat klanten de code kennen, de informatie erin duidelijk en relevant vinden en deze informatie in de praktijk gebruiken.

Hoofdstuk 2 gaat in op het bereik van de code (in percentage van het aantal financieringen). Hoofdstuk 3 geeft de resultaten weer van de herhaalmeting van 2019. Hoofdstuk 4 biedt een thematische verdieping gericht op vastgoedbeleggers. Hoofdstuk 5 tracht op basis van deze tweede meting een eerste indicatie te geven voor het effect van de gedragscode.

2 Bereik van de gedragscode

Per 1 juli 2019 viel 13 procent van de financieringen van kleinzakelijke klanten formeel onder de gedragscode. Dit percentage zal de komende jaren stijgen naar mate meer kleinzakelijke klanten een nieuwe financiering afsluiten.

De gedragscode is van toepassing op financieringen aangevraagd vanaf 1 juli 2018. Omdat eerder aangevraagde financieringen formeel niet onder de code vallen was het bereik van de code op 1 juli 2018 0 procent.⁶ Naar mate nieuwe financieringen worden aangevraagd die onder de code vallen en oude financieringen aflopen of worden overgesloten neemt het bereik van de code toe.

Als onderdeel van deze monitor wordt ook het bereik gemeten. Per 1 juli 2019 viel **ruim 13 procent** van de financieringen van kleinzakelijke klanten (zie voor definities Bijlage A) formeel onder de gedragscode. Dit is het gewogen gemiddelde van het aantal financieringen verstrekt door de acht deelnemende banken.

Tussen banken zijn verschillen waarneembaar. Bij enkele banken valt al meer dan de helft van de financieringen van kleinzakelijke klanten formeel onder de code. Het betreft hier een aantal kleinere banken.

Eén bank was niet in staat om de benodigde cijfers aan te leveren. Dit betreft een kleinere bank waardoor de impact hiervan op het totale bereik niet materieel is. Een andere bank gaf aan in principe geen nieuwe financieringen meer te verstrekken aan kleinzakelijke klanten. Voor deze bank geldt dat bestaande klanten onder de code kunnen komen te vallen wanneer de bestaande financiering wordt verhoogd en een nieuwe financieringsovereenkomst wordt afgesloten.

⁶ De code heeft in de praktijk een breder bereik doordat vrijwel alle banken het onwenselijk vinden om andere normen te hanteren en verschillende processen in te richten voor klanten die wel/niet onder de code vallen. De generieke uitzondering hierop betreft de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan het Kifid. Die mogelijkheid is voorbehouden aan klanten met een financiering aangevraagd na 1 juli 2018.

3 Monitorresultaten 2019

Dit hoofdstuk presenteert de herhaalmeting 2019. Net als in 2018 is het bedrijvenpanel van GfK bevraagd over de bancaire dienstverlening. Respondenten zijn in de regel tevreden over de verschillende onderdelen van de financieringsketen.

3.1 Opzet enquête

Dit hoofdstuk bevat de herhaalmeting 2019. Dezelfde vragen als in de nulmeting (2018) zijn opnieuw voorgelegd aan het GfK Bedrijvenpanel. Dit hoofdstuk presenteert de resultaten van de monitor voor alle respondenten, los van of de betreffende financiering onder de gedragscode valt of niet. Hoofdstuk 5 gaat specifiek in op de verschillen in klantwaardering tussen respondenten met financieringen die onder de code vallen en respondenten met oudere financieringen die niet onder de code vallen.

Uit het GfK Bedrijvenpanel⁷ zijn de volgende bedrijven geselecteerd:

- Bedrijven met een omzet van maximaal € 5 miljoen;
- Respondent is financieel (mede)beslissers;
- Bedrijf heeft een lopende financiering bij een bank of heeft zich daarop georiënteerd.

Daarnaast besteden we dit jaar specifiek aandacht aan de groep particuliere beleggers in commercieel vastgoed op wie de gedragscode ook van toepassing is. Deze groep is bevraagd op basis van het consumentenpanel van GfK. Hoofdstuk 4 gaat hier in meer detail op in.

De vragenlijst is voorgelegd aan 1.925 zakelijke respondenten. 1.253 hiervan kwamen niet door de eerste drie screeningsvragen heen. Het overgrote merendeel van deze laatstgenoemde groep gaf aan geen lopende financiering te hebben én zich bovendien niet te hebben georiënteerd op financiering. Van de resterende 672 respondenten hebben 579 respondenten de volledige enquête doorlopen. De vragenlijst is daarnaast voorgelegd aan 149 particulieren. 33 hiervan kwamen niet door de eerste drie screeningsvragen heen. Het overgrote merendeel van deze laatstgenoemde groep gaf aan geen lopende financiering te hebben én zich bovendien niet te hebben georiënteerd op financiering. Van de resterende 116 respondenten hebben 104 respondenten de volledige enquête doorlopen.

Na het schonen van de enquête voor respondenten die aangaven financiering te hebben verkregen van een financier anders dan de banken die de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering hebben onderschreven resteren 611 respondenten.

De enquête doorloopt de volgende thema's:

- Oriëntatiefase (611 respondenten);
- Aanvraagfase (453 respondenten die een aanvraag hebben ingediend):
 - Gestapelde financiering overwogen;
 - Aanvraag (gedeeltelijk) afgewezen;
 - Doorverwijzen;
- Beheerfase (420 respondenten met een lopende financiering);

⁷ <https://www.gfk.com/nl/landing-pages/gfk-bedrijvenpanel/>

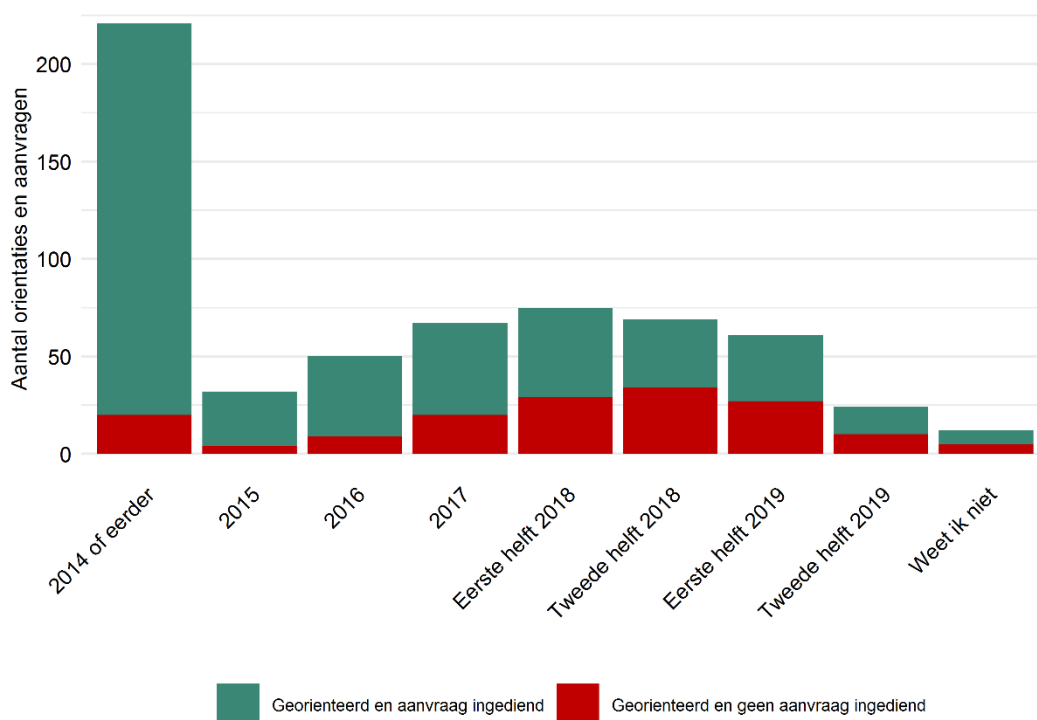
- Bijzonder beheer fase (65 respondenten met financiering in bijzonder beheer);
- Klachten en geschillen (73 respondenten met ingediende klacht);
- Tevredenheid (alle 611 respondenten⁸);
- Bekendheid van de gedragscode (alle 611 respondenten).

De respons (n) verschilt dus per thema. De *routing* van de enquête bepaalt welke respondent welk thema krijgt voorgelegd. Ook binnen een thema kan de n verschillen. Wanneer een respondent aangeeft een vaste rente te hebben, krijgt deze bijvoorbeeld geen vragen voorgelegd over variabele rentetarieven. In de volgende paragrafen staat steeds per figuur weergegeven op hoeveel respondenten deze betrekking heeft. De volledige vragenlijst is opgenomen in Bijlage C.

3.2 Respons enquête

De enquêteresultaten worden weergegeven voor 611 financiële beslissers in het kleinzakelijke segment (zie voorgaande paragraaf). Iets meer dan 200 van hen hebben zich in 2014 of eerder georiënteerd op hun financiering. Van de overige respondenten heeft iets meer dan de helft zich vóór inwerking van de gedragscode georiënteerd. 154 oriënteerden zich ná inwerkingtreding.

Figuur 3.1 Ruim 150 respondenten oriënteerden zich na inwerkingtreding van de code



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 611

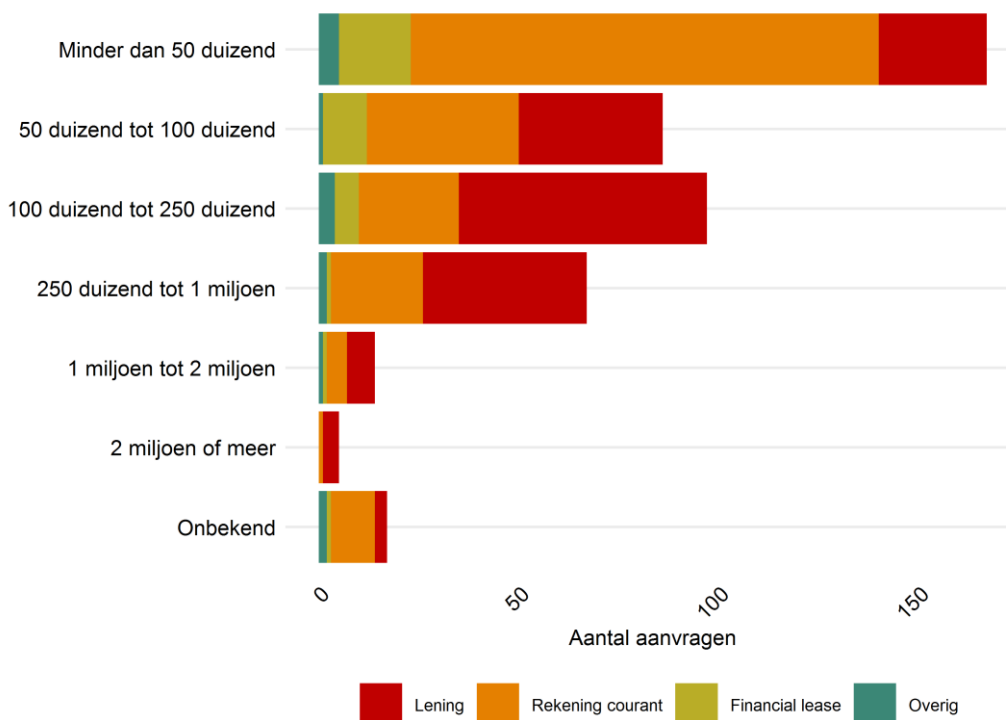
Vraag: Samenstelling van de antwoorden op meerdere vragen:

1. Heeft uw bedrijf/werkgever een lopende zakelijke financiering bij een bank of heeft uw bedrijf/werkgever zich hier in de afgelopen twee jaar op georiënteerd?
2. Heeft u ten behoeve van uw beleggingen in commercieel verhuurd onroerend goed een financiering bij een bank of heeft u zich hier in de afgelopen twee jaar op georiënteerd?
3. Wanneer heeft uw bedrijf/u zich bij uw bank georiënteerd op uw (lopende) financiering.
4. Heeft uw bedrijf/u na oriëntatie bij uw bank ook een financieringsaanvraag ingediend?

⁸ Respondenten die alleen hebben georiënteerd wordt alleen gevraagd naar tevredenheid over deze fase.

Bijna driekwart van de respondenten heeft na oriëntatie ook daadwerkelijk een financiering aangevraagd. Zie Figuur 3.1. Driekwart van de respondenten die een financieringsaanvraag hebben gedaan, heeft financiering aangevraagd voor maximaal € 250.000. Zie Figuur 3.2. Bij financieringen tot vijftig duizend euro gaat het in de meeste gevallen om een rekening courant.

Figuur 3.2 Merendeel van de financieringsaanvragen is kleiner dan 100.000 euro



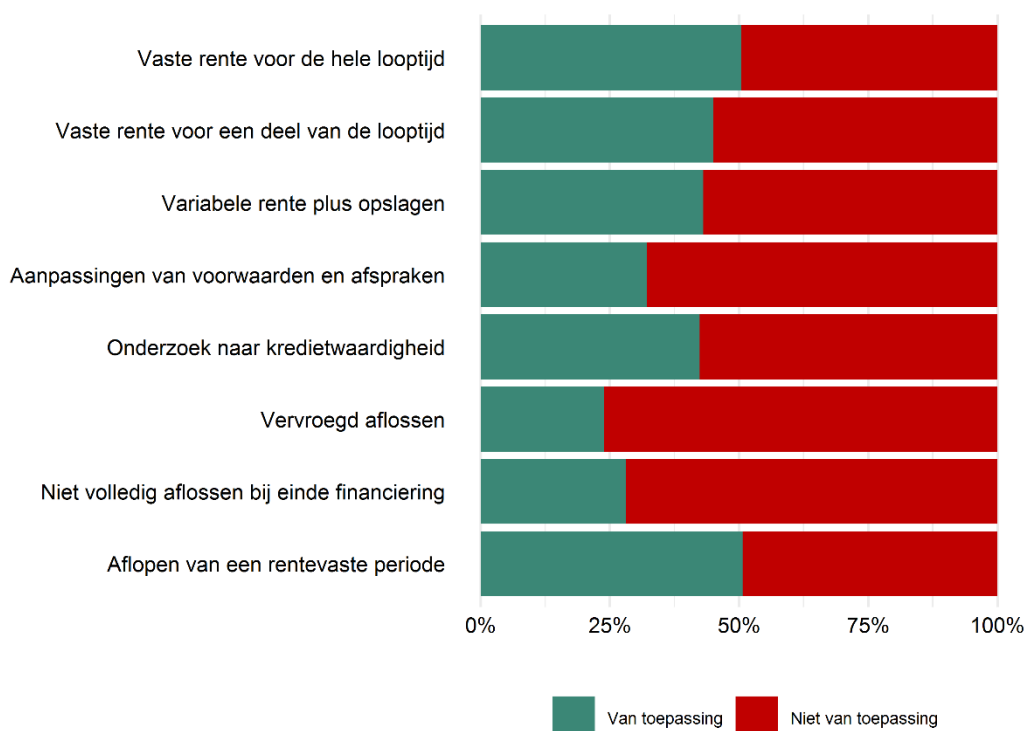
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquëtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 453

Vraag: Samengesteld op basis van twee vragen. Voor welk bedrag heeft uw bedrijf/u een financieringsaanvraag ingediend bij uw bank? Voor welk type financieringsproduct heeft uw bedrijf/u een financieringsaanvraag ingediend?

Van de financieringen heeft ongeveer de helft een vast rentepercentage gedurende de hele looptijd en een kleine 40 procent een vast rentepercentage voor een deel van de looptijd. Eveneens ongeveer 40 procent van de financieringen kent een variabele rente (plus eventuele opslagen). Zie Figuur 3.3. Dat percentage vast versus variabel optellen tot meer dan 100 procent heeft mogelijk te maken met het feit dat respondenten rapporteren over verschillende leningdelen van dezelfde financiering.

Figuur 3.3 Veertig procent van de financieringen kent een variabele rente



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 420.

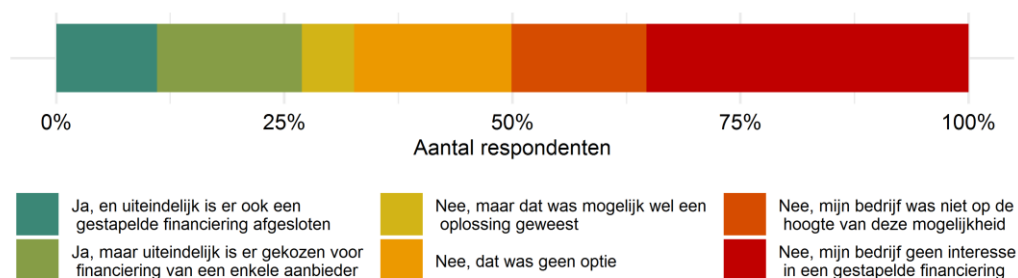
Vraag: Welke van de onderstaande uitspraken over de financiering van uw bedrijf/uw financiering zijn op uw bedrijf/u van toepassing?

1. De financiering kent een vast rentepercentage gedurende de gehele looptijd van de lening.
2. De financiering kent een vast rentepercentage gedurende een rentevaste periode die korter is dan de looptijd van de lening.
3. De financiering bij uw bank kent een variabel rentepercentage, gebaseerd op een referentierente (bv. Euribor, basisrente) plus één of meerdere opslagen.
4. Gedurende de looptijd van de financiering heeft mijn bedrijf/heb ik de bank gevraagd om tussentijds eerder gemaakte afspraken of voorwaarden aan te passen (denk aan: wijze van aflossen, verhoging van het krediet, etc.).
5. De bank heeft gedurende de looptijd van de lening aangegeven te onderzoeken of mijn bedrijf/ik aan alle financiële verplichtingen kan blijven voldoen en/of mijn bedrijf/mij gevraagd extra informatie en documenten aan te leveren.
6. Mijn bedrijf heeft/ik heb (een deel van) de financiering vervroegd afgelost en daarvoor een vergoeding betaald.
7. Aan het einde van de looptijd van de financiering was de lening nog niet (volledig) afgelost.
8. Mijn bedrijf/ik heb ervaring met het aflopen van de rentevaste periode van de financiering

30 procent van de respondenten geeft aan dat ze gedurende de looptijd aan de bank gevraagd heeft eerder gemaakte afspraken of voorwaarden aan te passen. In bijna 40 procent van de gevallen geven respondenten aan dat hun bank tijdens de looptijd van de lening aanvullend kredietwaardigheidsonderzoek heeft gedaan. Een kwart van de respondenten heeft vervroegd afgelost op de lening. Een net zo groot deel van de respondenten heeft de financiering aan het einde van de looptijd niet volledig afgelost.

De gedragscode geeft bijzondere aandacht aan het thema 'gestapeld financieren'. Daarom is de respondenten ook gevraagd of zij gestapelde financiering overwogen hebben. Zie Figuur 3.4.

Figuur 3.4 Een kwart van de aanvragers heeft gestapelde financiering overwogen



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 453

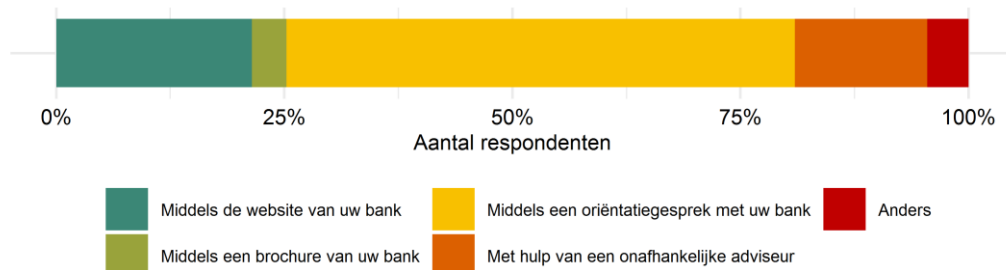
Vraag: Heeft uw bedrijf/u een zogenoemde 'gestapelde' financiering overwogen?

In ongeveer een kwart van de gevallen hebben de bevroegde financiële beslissers gestapelde financiering overwogen. Minder dan de helft van hen heeft uiteindelijk een gestapelde financiering afgesloten. De rest van de respondenten geeft aan gestapelde financiering niet overwogen te hebben, hoofdzakelijk omdat zij er geen interesse in hadden of omdat het simpelweg geen optie was. Een vijfde van de respondenten geeft aan niet op de hoogte van deze mogelijkheid te zijn geweest of dat zij het niet overwogen hebben, maar het mogelijk wel een oplossing voor hun financieringsbehoefte was geweest.

3.3 Oriëntatie

De meeste klanten oriënteren zich op een nieuwe financiering middels een oriëntatiegesprek met hun bank. De websites van banken en onafhankelijke adviseurs volgen op enige afstand. Klanten ervaren de informatie die banken verschaffen bij de oriëntatie over het algemeen als duidelijk. Vijf tot tien procent van de respondenten geeft aan dat het hen uit de oriëntatie informatie niet duidelijk was hoe een financiering kan worden aangevraagd, welke voor- en nadelen bepaalde financieringsproducten hebben of wat de kostenopbouw is van het product. Zie Figuur 3.6. De doorverwijzingsmogelijkheden ervaren respondenten als relatief het minst duidelijk. Iets meer dan tien procent ervaart dit als onduidelijk of zeer onduidelijk.

Figuur 3.5 Oriëntatiegesprek met de bank is de belangrijkste wijze van oriëntatie

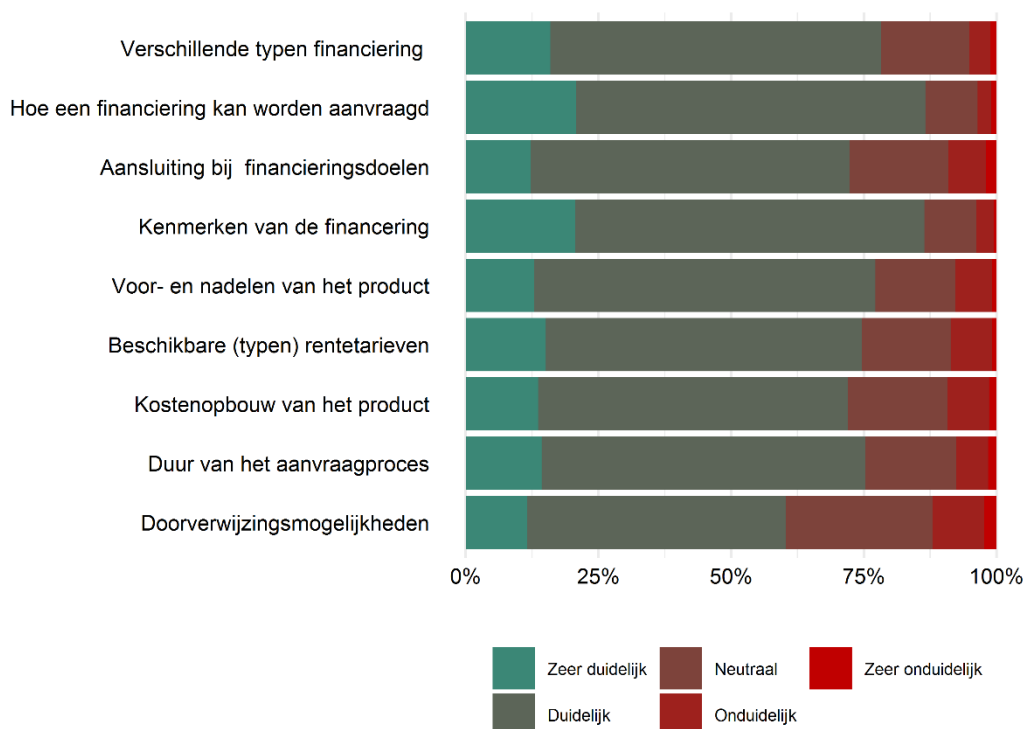


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 611.

Vraag: Wat is de belangrijkste wijze waarop uw bedrijf/u zich heeft georiënteerd bij uw bank?

Figuur 3.6 Ruim driekwart van de aanvragers vindt de verstrekte informatie (zeer) duidelijk



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 611. Respons is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.

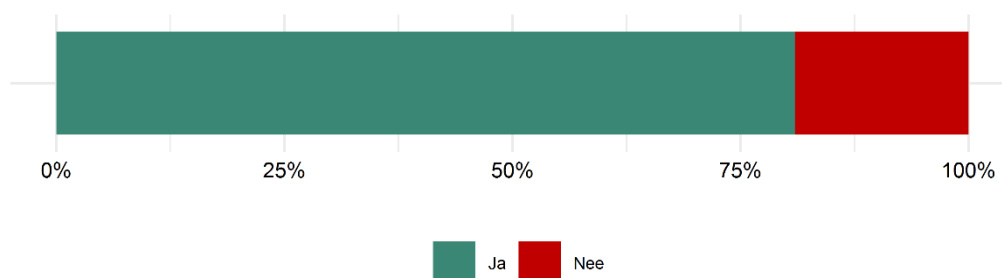
Vraag: In de oriëntatiefase heeft uw bank mogelijk informatie gegeven, bijvoorbeeld via de website, brochures of in een oriënterend gesprek. Hoe duidelijk vond u de informatie over ...

1. De verschillende typen financiering die de bank aanbiedt.
2. Hoe een financiering kan worden aangevraagd.
3. Hoe verschillende financieringsproducten aansluiten bij verschillende bestedingsdoelen.
4. De belangrijkste kenmerken van de financiering, zoals de looptijd en de wijze van aflossing.
5. De belangrijkste voor- en nadelen, en risico's van het financieringsproduct.
6. De mogelijke typen rentetarieven waaruit u kunt kiezen.
7. Het vaste of variabele rentetarief, de belangrijkste provisies en de kosten die uw bank voor de financiering in rekening brengt.
8. De duur van het aanvraagproces.
9. De andere financiers, banken, adviseurs of bemiddelaars waarnaar uw bank kan doorverwijzen en/of met welke partijen afspraken zijn gemaakt over samenwerking.

3.4 Aanvraag

Tachtig procent van de ondervraagde klanten meent dat de bank een voldoende heldere indicatie van de duur van het beoordelingsproces van de financieringsaanvraag heeft gegeven. Zie Figuur 3.7. Ongeveer 15 procent is van mening dat de bank onvoldoende duidelijk heeft gemaakt hoeveel tijd het aanvraagproces in beslag neemt.

Figuur 3.7 Tachtig procent vindt dat de duur van het aanvraagproces vooraf duidelijk was



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 453. Respons is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.

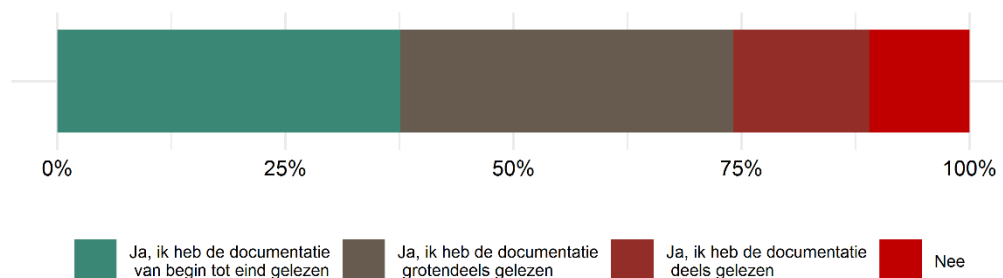
Vraag: Heeft uw bank een heldere indicatie gegeven van de duur van het beoordelingsproces van de financieringsaanvraag?

Op basis van deze enquête is het niet mogelijk conclusies te trekken over het aandeel financieringsaanvragen dat wordt goedgekeurd. De respondenten zijn namelijk mede geselecteerd op het hebben van een lopende financiering. Deze financieringen zijn daarmee per definitie goedgekeurd. Daarnaast bevragen we respondenten zonder lopende financiering. Deze respondenten is gevraagd of zij een aanvraag hebben gedaan en of deze is goedgekeurd. Ook deze groep is echter geen neutrale afspiegeling van de aanvragers van financiering. Op voorhand is immers al bekend dat zij geen lopende financiering hebben. Deze kleine groep valt uiteen in respondenten wiens aanvraag zeer recent is goedgekeurd (maar wiens financiering nog niet loopt) en mensen wiens aanvraag (nog) niet is goedgekeurd.

Van de 18 respondenten wiens aanvraag niet (geheel) is goedgekeurd heeft ongeveer twee derde van de bank een geschreven of mondelinge uitleg gekregen waarom de financiering niet is goedgekeurd. De meeste genoemde reden was dat de financieringsaanvraag niet paste binnen het productaanbod of beleid van de bank. Een kwart van de afgewezenen heeft de bank gevraagd of er verbetermogelijkheden waren. Minder dan een vijfde van de afgewezenen is door de bank doorverwezen naar een andere aanbieder.

De door de bank geaccepteerde klanten krijgen als onderdeel van het financieringsaanbod de financieringsdocumentatie. Deze bestaat uit onder andere een financieringsovereenkomst of offerte en de algemene bank- en/of kredietvoorwaarden. Driekwart van de klanten neemt deze informatie volledig of grotendeels tot zich. Zie Figuur 3.8. Ongeveer tien procent geeft aan de documentatie niet te hebben gelezen.

Figuur 3.8 Klanten lezen niet altijd hun financieringsdocumentatie



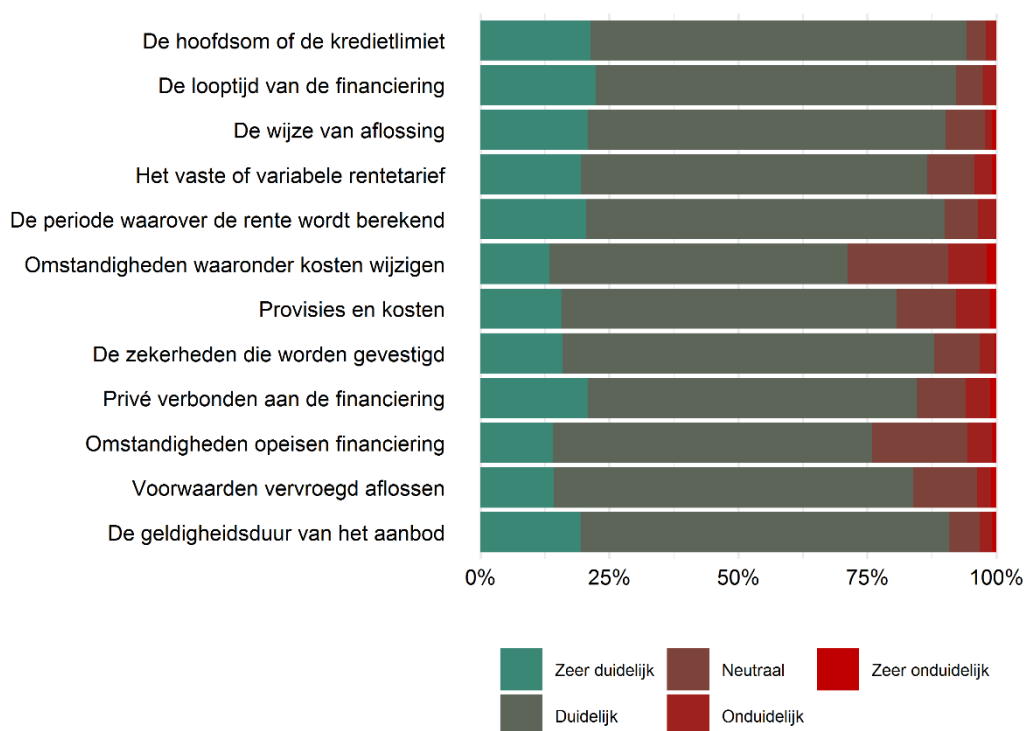
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 436.

Vraag: Als onderdeel van het financieringsaanbod heeft uw bedrijf/u van uw bank financieringsdocumentatie (offerte, financieringsovereenkomst en algemene voorwaarden) ontvangen. Heeft u dergelijke informatie gelezen?

De financieringsdocumentatie wordt overwegend als helder ervaren. Zie Figuur 3.9. Wat opvalt is dat respondenten die aangeven de documentatie (groten)deels hebben gelezen deze minder duidelijk vinden dan respondenten die de documentatie van begin tot eind hebben gelezen. De onderwerpen waar relatief minder duidelijkheid over bestaat zijn de omstandigheden waaronder vaste en variabele rentetarieven, provisies en kosten kunnen wijzigen en in welke gevallen de bank de financiering mag opeisen.

Figuur 3.9 De opbouw van kosten en provisies en de omstandigheden waaronder deze wijzigen zijn voor klanten het minst duidelijk



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

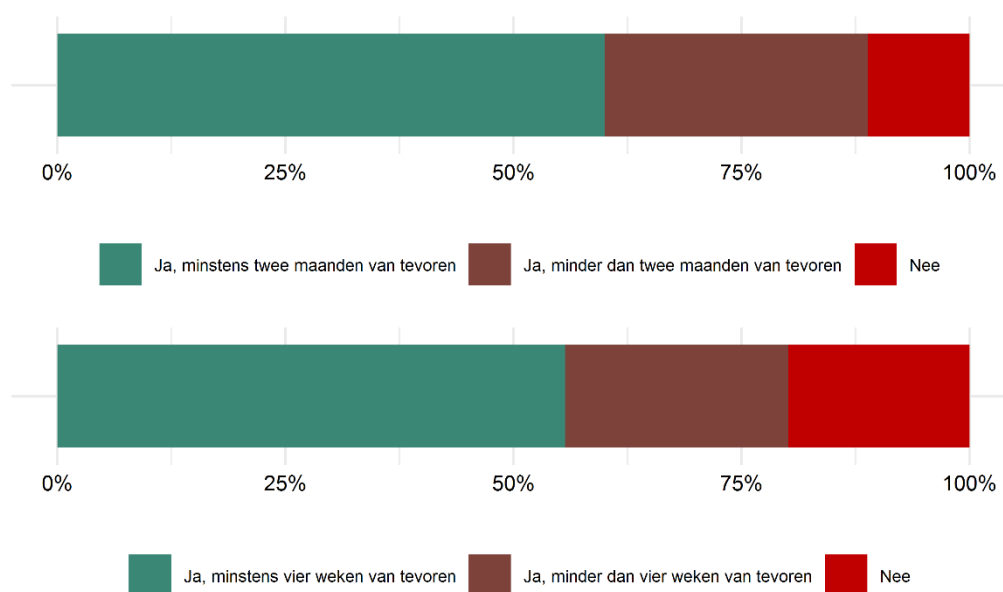
Noot: N = 388. Respons is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.

Vraag: Als onderdeel van het financieringsaanbod heeft uw bedrijf/u van uw bank financieringsdocumentatie (offerte, financieringsovereenkomst en algemene voorwaarden) ontvangen. In hoeverre was onderstaande informatie in deze financieringsdocumentatie duidelijk voor u?

3.5 Beheer

213 respondenten hadden te maken met een aflopen van een periode met vaste rente voor het einde van de looptijd van de lening. In ongeveer 90 procent van die gevallen zijn klanten van tevoren door hun bank geïnformeerd over het aflopen van de rentevaste periode. Zie Figuur 3.10. In meer dan de helft van de gevallen is dat volgens de geënquêteerde klanten minstens twee maanden voor het aflopen met de rentevaste periode gebeurd (conform de gedragscode). Dit betekent niet dat sprake is van non-compliance met de gedragscode. De gedragscode is alleen van toepassing op financieringen aangevraagd na 1 juli 2018. De groep klanten van wie de rentevaste periode afloopt bestaat voornamelijk uit klanten die voor die datum hun financiering aanvroegen. Dit zegt dus vooral iets over de situatie voordat de code in werking trad.

Figuur 3.10 Klanten worden door de bank van tevoren geïnformeerd over het aflopen van de rentevaste periode



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: Boven en onder: N = 213.

Vraag: Boven: Heeft uw bank uw bedrijf/u van tevoren geïnformeerd over het aflopen van de rentevaste periode?
Onder: Heeft uw bank van tevoren een voorstel gedaan voor een nieuwe rente?

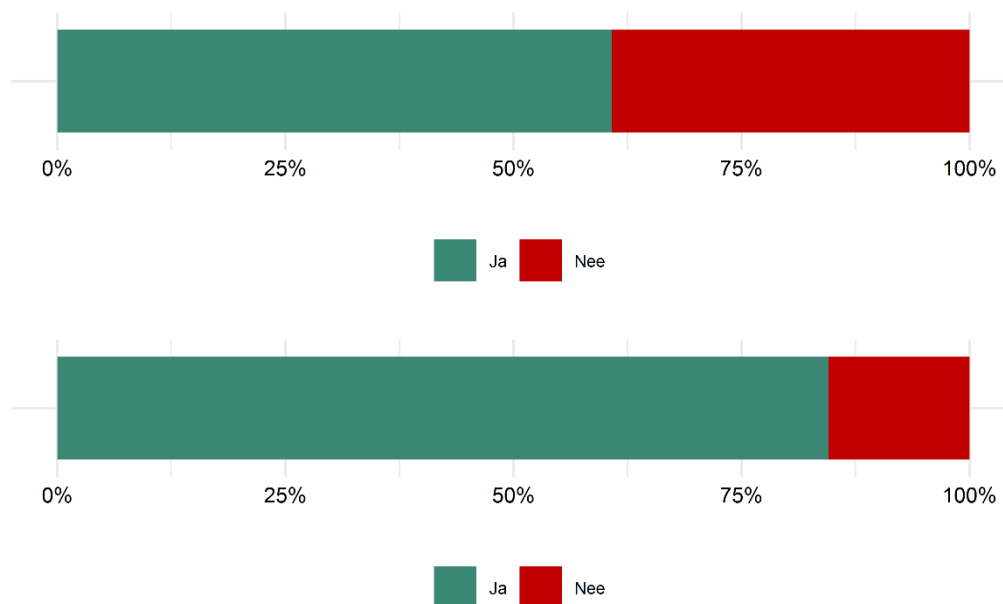
In driekwart van de gevallen heeft de bank voor aflopen van de vaste rente een nieuw rentevoorstel gedaan. In totaal geeft 25 procent van de respondenten aan dat de bank minimaal vier weken voor het aflopen van de rentevaste periode een voorstel voor een nieuwe rente heeft gedaan.⁹ Het aantal respondenten laat niet toe om gefundeerde uitspraken te doen over of klanten die onder de gedragscode vallen inderdaad conform de geldende termijnen zijn geïnformeerd of niet. Daarbij valt op dat relatief veel respondenten (20 procent) aangeven niet meer te weten of zij van tevoren zijn geïnformeerd en hoelang van tevoren dit was.¹⁰

Van de klanten met een financiering met een variabel rentepercentage (181 respondenten) hebben 110 (61 procent) ervaring met aanpassingen in de opslagen van het variabel tarief. Over het algemeen vinden deze klanten dat zij hierover voldoende geïnformeerd zijn. Zie Figuur 3.11.

⁹ Ook hiervoor geldt dat dit niet betekent dat sprake is van non-compliance omdat het merendeel van de respondenten een financiering heeft die is aangevraagd voor inwerkingtreding van de gedragscode.

¹⁰ Deze groep is niet weergegeven in de figuur.

Figuur 3.11 Zestig procent heeft ervaring met aanpassing van het variabele rentetarief



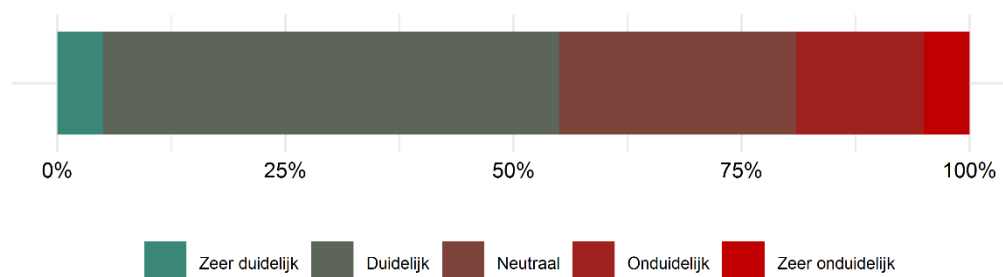
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 181

Vraag: U heeft aangegeven dat de financiering van uw bedrijf/uw financiering een variabel rentepercentage kent. Boven: Heeft uw bedrijf/u ervaring met aanpassingen van de opslagen in het variabele rentetarief? Onder: Bent u hier voldoende geïnformeerd?

Van de klanten die vervoegd aflossen geeft iets meer dan de helft aan dat de opbouw van de vergoeding hiervoor duidelijk of zeer duidelijk was. Een kleine twintig procent geeft aan dat dit voor hen niet duidelijk was. Zie Figuur 3.12.

Figuur 3.12 Een vijfde geeft aan de vergoeding voor vervoegde aflossing niet duidelijk te vinden



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

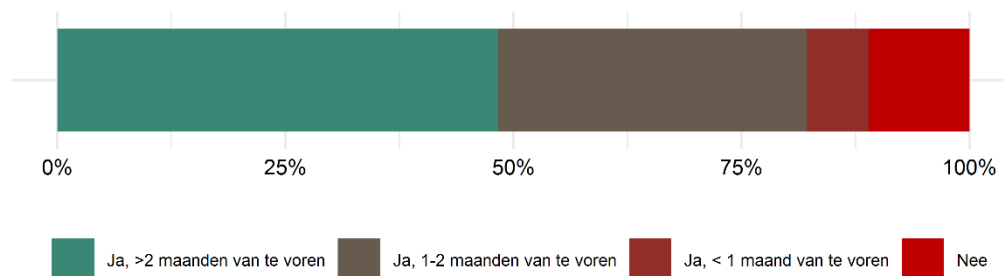
Noot: N = 100.

Vraag: U heeft aangegeven dat uw bedrijf een deel van de financiering vervoegd heeft afgelost en daarvoor een vergoeding heeft betaald aan uw bank. In hoeverre was duidelijk waaruit deze vergoeding was opgebouwd?

Van de 118 klanten die hun lening aan het einde van de looptijd nog niet volledig hadden afgelost, is bijna de helft meer dan twee maanden voor het einde van de looptijd hierover geïnformeerd (conform de gedragscode).¹¹ Ruim tien procent van de respondenten geeft aan niet te zijn geïnformeerd.

¹¹ Ook hier geldt dat de klanten wiens lening reeds het einde van de looptijd heeft bereikt hun lening afsloten voor inwerkingtreding van de gedragscode.

Figuur 3.13 Bijna negentig procent is van tevoren geïnformeerd over onvolledige aflossing bij einde looptijd.



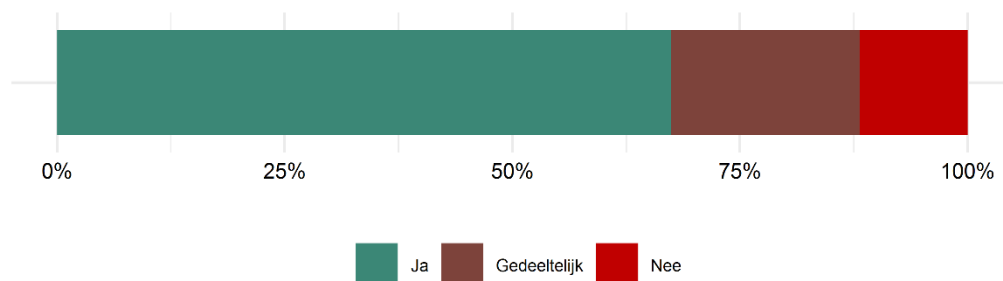
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 118.

Vraag: U heeft aangegeven dat de lening van uw bedrijf aan het eind van de looptijd nog niet volledig was afgelost. Is uw bedrijf hierover geïnformeerd door uw bank?

Klanten kunnen hun bank vragen de financiering gedurende de looptijd aan te passen. In totaal hebben 135 respondenten hun bank tijdens de looptijd om zo'n aanpassing gevraagd. De aanpassingen betroffen thema's zoals vervroegde aflossing of verandering van de looptijd, de hoogte van de hoofdsom en de rente. Meestal stemt de bank geheel of gedeeltelijk in met de voorstellen van de klant. Zie Figuur 3.14. In iets meer dan tien procent van de gevallen heeft de bank niet ingestemd. De bank heeft dit volgens respondenten in de helft de gevallen voldoende toegelicht, al kunnen vanwege de kleinere aantallen respondenten hieruit geen al te harde conclusies worden getrokken.

Figuur 3.14 De bank stemt meestal in met een voorstel tot aanpassing door de klant

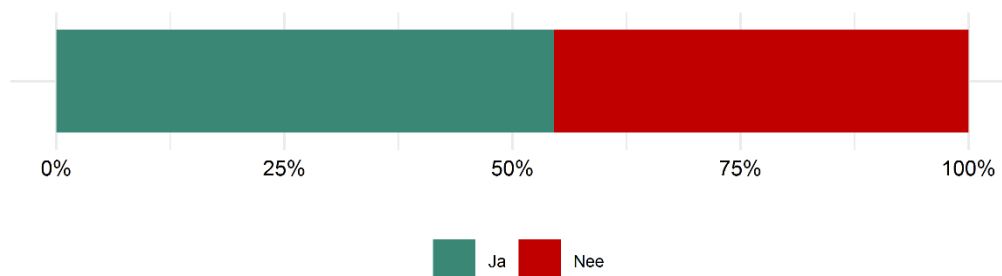


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 135.

Vraag: Heeft uw bank ingestemd met het voorstel tot aanpassing?

Figuur 3.15 Indien de bank niet instemt motiveert deze dit in de helft van de gevallen voldoende



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

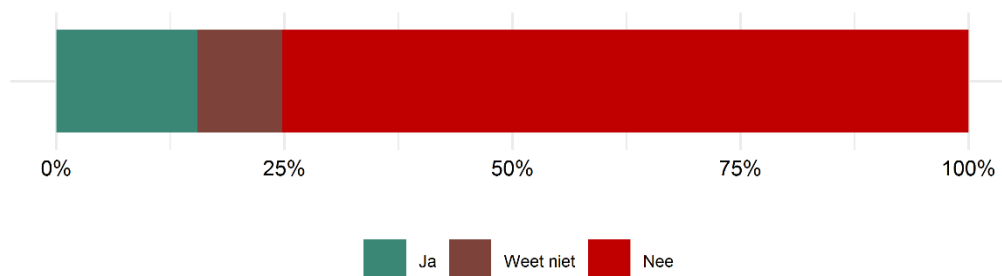
Noot: N = 44.

Vraag: Heeft de bank haar besluit om niet of slechts gedeeltelijk in te stemmen met het voorstel tot aanpassing naar uw mening voldoende gemotiveerd?

3.6 Bijzonder beheer

Van de 420 klanten hebben er 65 op enig moment te maken gehad met bijzonder/intensief beheer (ongeveer een achtste) en nog eens 39 klanten weten niet zeker of zij ooit onder bijzonder/intensief beheer zijn geweest. Zie Figuur 3.16.

Figuur 3.16 Ongeveer 15 procent van de financieringen is op enige moment in bijzonder beheer geplaatst



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

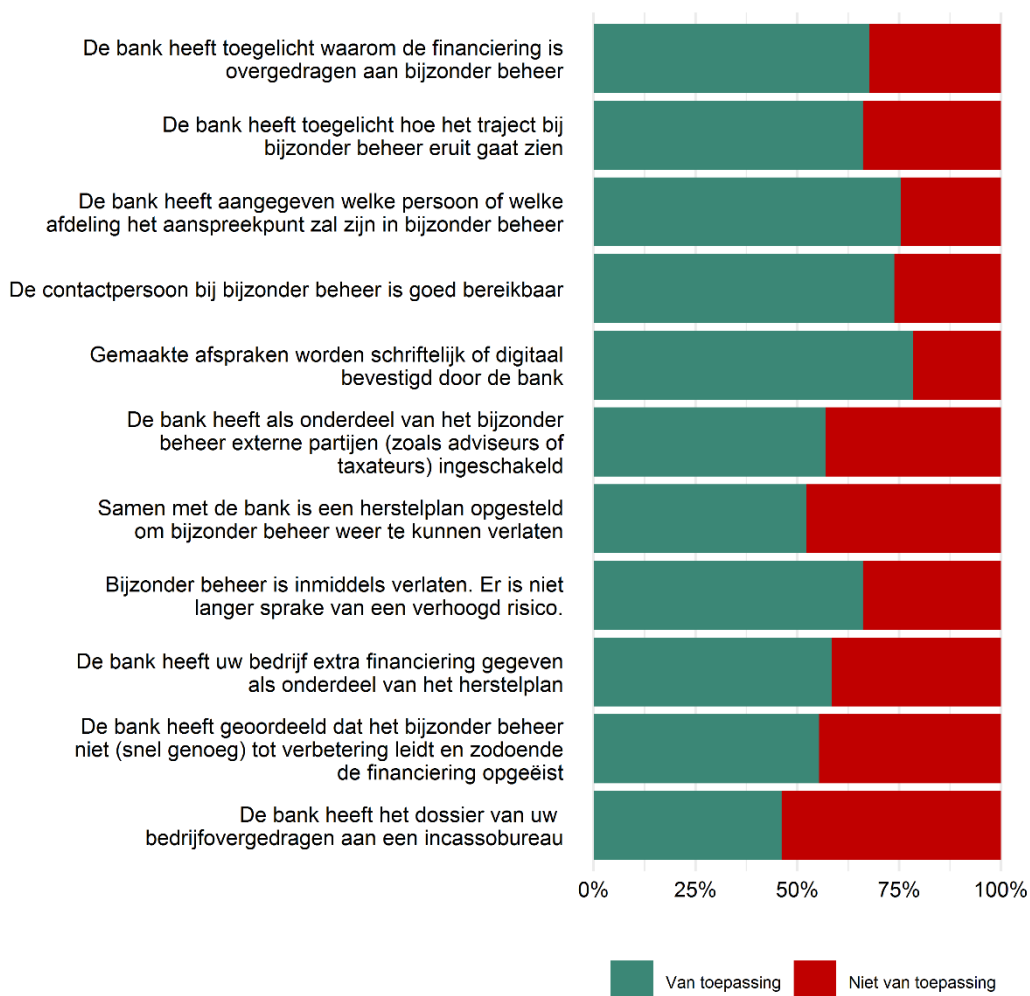
Noot: N = 420.

Vraag: Is de financiering bij uw bank op enig moment onder bijzonder beheer (ook wel intensief beheer genoemd) geplaatst?

Figuur 3.17 geeft enkele stellingen die zijn voorgelegd aan de 65 respondenten met een financiering die ooit onder bijzonder beheer is geplaatst.¹² Vanwege het relatief lage aantal kunnen hieruit niet al te harde conclusies worden getrokken. In twee derde tot driekwart van de gevallen heeft de bank toegelicht waarom de financiering onder bijzonder beheer is geplaatst, hoe het traject eruit gaat zien en wie de contactpersoon bij de bank is. De contactpersoon is volgens de meeste respondenten goed bereikbaar en gemaakte afspraken worden veelal schriftelijk of digitaal bevestigd.

¹² De laatste zes stellingen vragen naar de feitelijke situatie en betreffen geen oordelen van de respondent over de dienstverlening van de bank.

Figuur 3.17 Tweederde van de respondenten begrijpt waarom de financiering in bijzonder beheer is geplaatst.



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 65.

Vraag: Geef per stelling aan of deze op u van toepassing is.

In de helft van de gevallen is er extra financiering verstrekt in het kader van bijzonder beheer. Inmiddels geldt voor een meerderheid van de respondenten dat hun financiering weer uit bijzonder beheer is.¹³ In de helft van de gevallen heeft de bank de financiering opgeëist. In eveneens de helft van de gevallen is de vordering op enig moment overgedragen aan een incassobureau. In de helft van de gevallen heeft de bank externe adviseurs ingeschakeld en/of een herstelplan opgesteld.

Van de 37 klanten die aangeven dat er een extern adviseur is ingeschakeld, geven 30 aan de kosten van deze externe adviseur zelf te betalen. Van deze respondenten geven er 6 aan hierover niet of niet voldoende te zijn geïnformeerd. Merk op dat de aantallen hier te klein zijn voor harde conclusies.

¹³ Op welke wijze bijzonder beheer is verlaten is niet uitgevraagd

Tabel 3.1 kruist het wel/niet indienen van een klacht met het al dan niet in bijzonder beheer hebben gezeten van de financiering. De tabel suggereert dat respondenten met een financiering die ooit in bijzonder beheer is geweest, vaker een klacht hebben ingediend.

Tabel 3.1 Van de respondenten die op enig moment in bijzonder beheer zat diende bijna de helft een klacht in

	Een klacht ingediend	Geen klacht ingediend	Totaal
Bijzonder beheer	29	36	65
Geen bijzonder beheer	33	283	316
Onbekend	5	34	39
Totaal	67	353	420

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquëtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

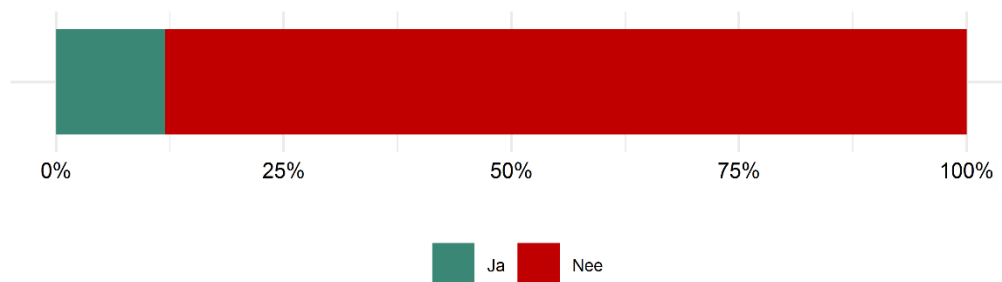
Noot: N = 420.

Vraag: Samengesteld op basis van twee vragen. Heeft uw bedrijf/ u op enig moment een klacht ingediend bij uw bank? Is de financiering bij uw bank op enig moment onder Bijzonder beheer (ook wel Intensief beheer genoemd) geplaatst?

3.7 Klachten en geschillen

12 procent van de klanten geeft aan op enig moment een klacht bij hun bank te hebben ingediend. Zie Figuur 3.18. Deze klachten hadden betrekking op verschillende fases van het financieringstraject. De helft van de klachten ging over de beheerfase en een kwart over de oriëntatie- of aanvraagfase.

Figuur 3.18 Iets meer dan tien procent heeft op enig moment een klacht ingediend.

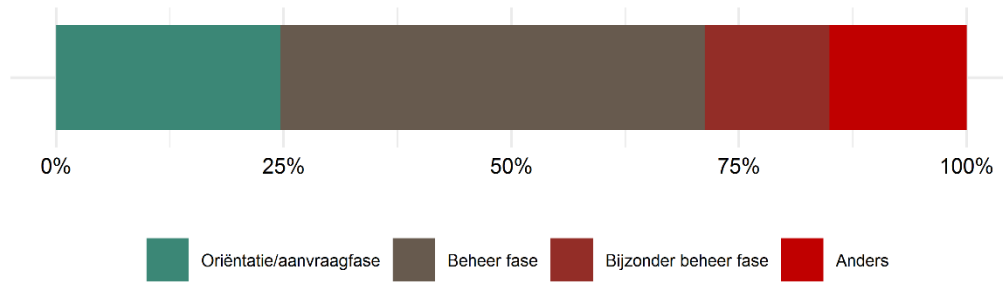


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquëtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 611.

Vraag: Heeft uw bedrijf/u op enig moment een klacht ingediend bij uw bank?

Figuur 3.19 De meeste klachten gaan over de beheerfase



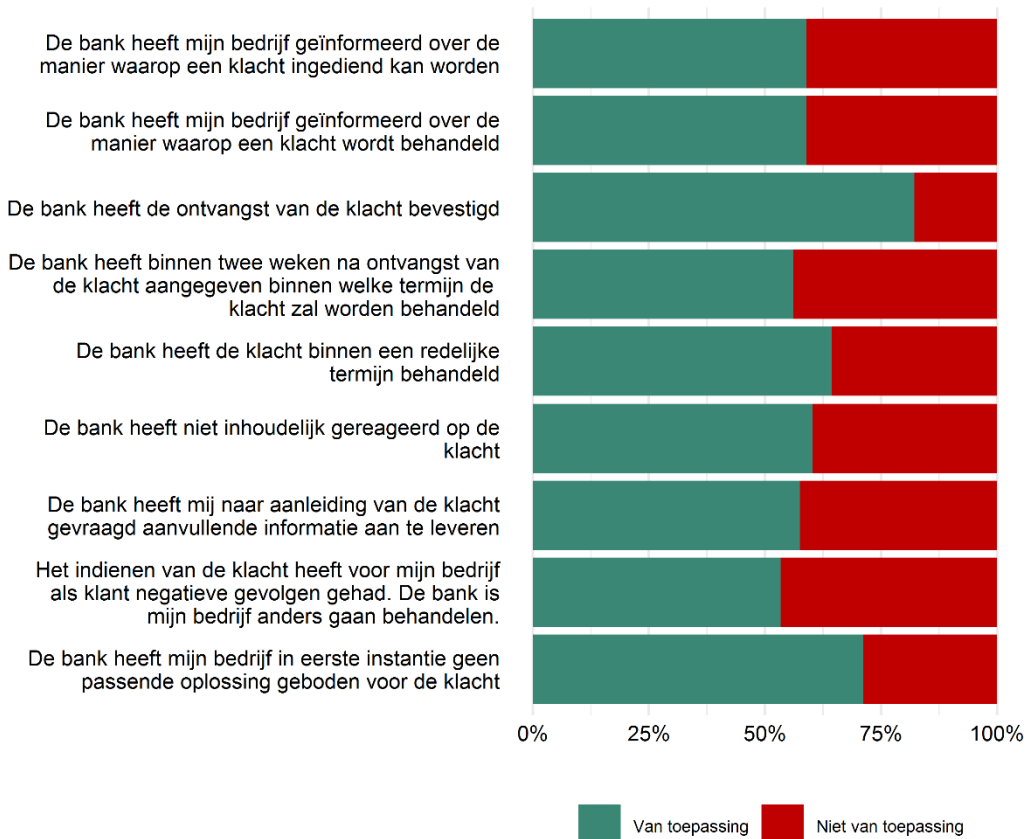
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 73.

Vraag: Op welke fase van de financiering had deze klacht betrekking?

Van de 73 geënquêteerde respondenten met een klacht geeft ruim de helft aan dat hun bank hen geïnformeerd heeft over de manier waarop zij een klacht kunnen indienen. Een net zo groot deel stelt dat de bank hen geïnformeerd heeft over de manier waarop de klacht behandeld wordt. Zie Figuur 3.20. Banken bevestigen de ontvangst van klachten in 80 procent van de gevallen. Klanten maken zich zorgen over de gevolgen van het indienen van klachten: de helft van de respondenten geven aan dat de bank hen slechter is gaan behandelen na de klacht. Bijna driekwart van de respondenten is van mening dat de bank in eerste instantie geen passende oplossing heeft geboden voor de klacht. Merk op dat het aantal respondenten hier te klein is om harde conclusies op te baseren.

Figuur 3.20 Tweederde van de klachten binnen een redelijke termijn behandeld



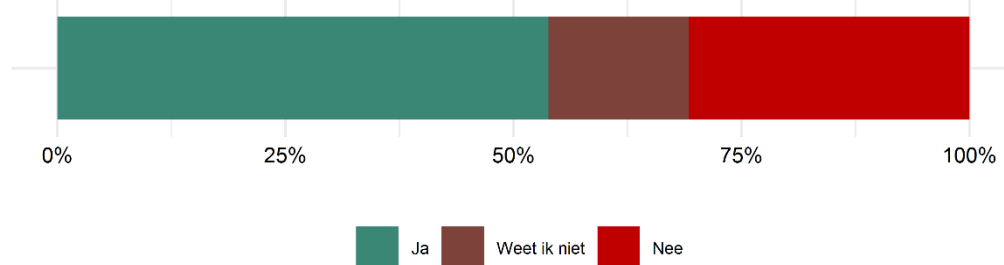
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 73.

Vraag: Geef per stelling aan of deze op u van toepassing is.

Ruim de helft van de klanten die niet tevreden waren met de afhandeling van hun klacht, heeft van hun bank de mogelijkheid gekregen hun klacht voor te leggen voor een tweede beoordeling door een andere afdeling of persoon. Zie Figuur 3.21. Een groep respondenten was daarna nog niet tevreden met de afhandeling van hun klacht en heeft daarom vervolgstappen ondernomen, welke in driekwart van de gevallen wel tot een adequate oplossing leidden. Zie Figuur 3.22. Deze vervolgactie bestaat in de meeste gevallen uit het inwinnen van extern advies of het overstappen naar een andere financier. Zeven respondenten noemen dat een klacht bij het Kifid is ingediend.¹⁴ Ook bij deze uitkomsten dient te worden aangetekend dat de aantallen te klein zijn voor harde conclusies.

Figuur 3.21 Iets meer dan de helft van de klachten heeft een tweede beoordeling gekregen

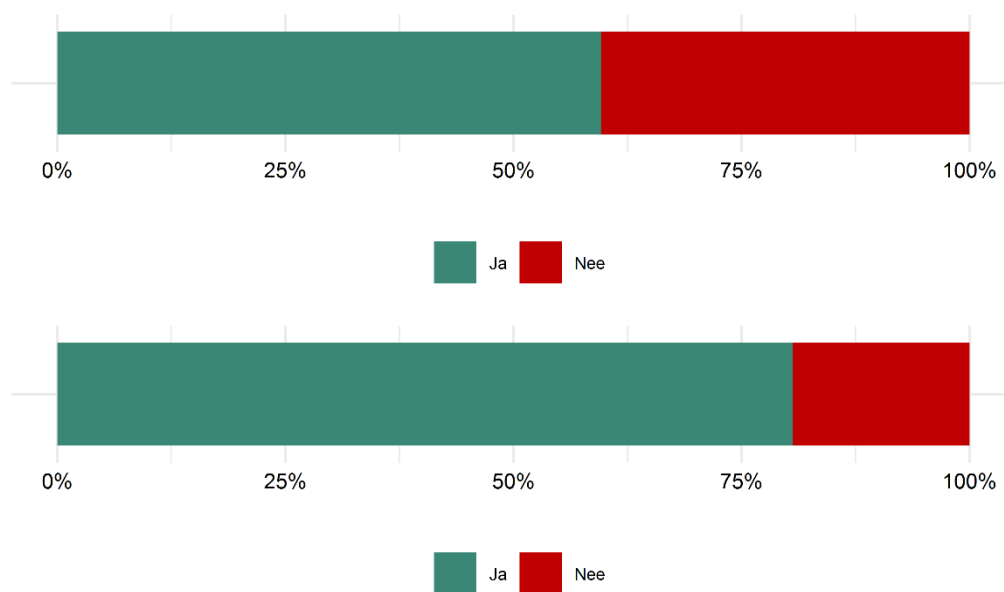


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 52.

Vraag: U heeft aangegeven dat u/uw bedrijf niet tevreden is met de door uw bank geboden oplossing voor de klacht. Heeft uw bank u/uw bedrijf de mogelijkheid geboden de klacht voor een tweede beoordeling voor te leggen aan een andere afdeling of persoon?

¹⁴ Kifid zelf geeft aan sinds de inwerkingtreding van de Code in totaal vier ingevulde klachtenformulieren te hebben ontvangen, zie Box 1. Deze twee bronnen lijken niet met elkaar te verenigen. Mogelijk hebben deze respondenten telefonisch contact gehad met het Kifid en dit ervaren als het indienen van een klacht.

Figuur 3.22 Vervolgstappen leiden relatief vaak tot een goede afhandeling van de klacht

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquëtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 52.

Vraag: Boven: U/Uw bedrijf is niet tevreden met de door uw bank geboden oplossing voor de klacht. Heeft u/uw bedrijf vervolgstappen genomen?

Onder: U/Uw bedrijf is niet tevreden met de door uw bank geboden oplossing voor de klacht. Hebben deze vervolgstappen geleid tot een goede afhandeling van de klacht?

Box 1 Het Kifid heeft nog geen klachten behandeld in het kader van de gedragscode

De gedragscode biedt klanten toegang tot een nieuw opgericht geschillenloket bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Dit loket voorziet in onafhankelijke en laagdrempelige geschillenbeslechting voor kleinzakelijke klanten. Klanten waarop de gedragscode van toepassing is kunnen een eventueel geschil met de bank – mits de interne klachtenprocedure bij de bank is doorlopen – voorleggen aan deze geschillenbeslechter.

In het kader van deze tweede monitor is gesproken met het Kifid. Kifid geeft aan dat de NVB initiatiefnemer was van het loket kleinzakelijk. Kifid en NVB hadden ook daarvoor al regelmatig contact in het kader van de afhandeling van klachten van consumenten. Bij Kifid hebben enkele medewerkers een aanvullende opleiding 'kleinzakelijk' doorlopen om zo beter voorbereid te zijn op klachten van kleinzakelijke klanten. Daarnaast zijn aanpassingen gedaan aan het registratiesysteem zodat zakelijke klachten kunnen worden onderscheiden van consumentenklachten. Kifid heeft vooralsnog geen nieuwe mensen hoeven werven voor het loket.

Kifid heeft in het eerste jaar dat de code van toepassing was vier ingevulde klachtenformulieren ontvangen. Deze waren echter geen van allen ontvankelijk omdat het financieringen betrof die voor 1 juli 2018 zijn aangevraagd.¹⁵ In een geval betrof het een klacht over een alternatieve financier.

Het loket is daarmee dus nog niet echt benut. Dit komt volgens het Kifid niet als een verrassing. De financiering moet zijn aangegaan of gewijzigd na 1 juli 2018. Vervolgens moet er een klacht komen en moet de interne klachtenprocedure worden doorlopen alvorens het Kifid in beeld komt. Kifid geeft aan wel regelmatig gebeld te worden door ZZP-ers met vragen. Er lijkt dus 'vraag' te zijn naar een klachtenloket voor kleine ondernemers. Deze klachten gaan echter lang niet allemaal over kredieten. Voor het consumentenloket geldt bijvoorbeeld dat meer dan de helft van de klachten gaan over verzekeringen. Bankzaken en hypothecaire financieringen zijn bij consumenten samen verantwoordelijk voor ongeveer veertig procent van alle behandelde klachten.¹⁶

In navolging van de banken hebben alternatieve financiers vanaf 1 juli 2019 ook een loket bij Kifid geopend. Het reglement hiervoor is gebaseerd op dat van het klachtenloket kleinzakelijke financiering.

Bron: SEO Economisch Onderzoek.

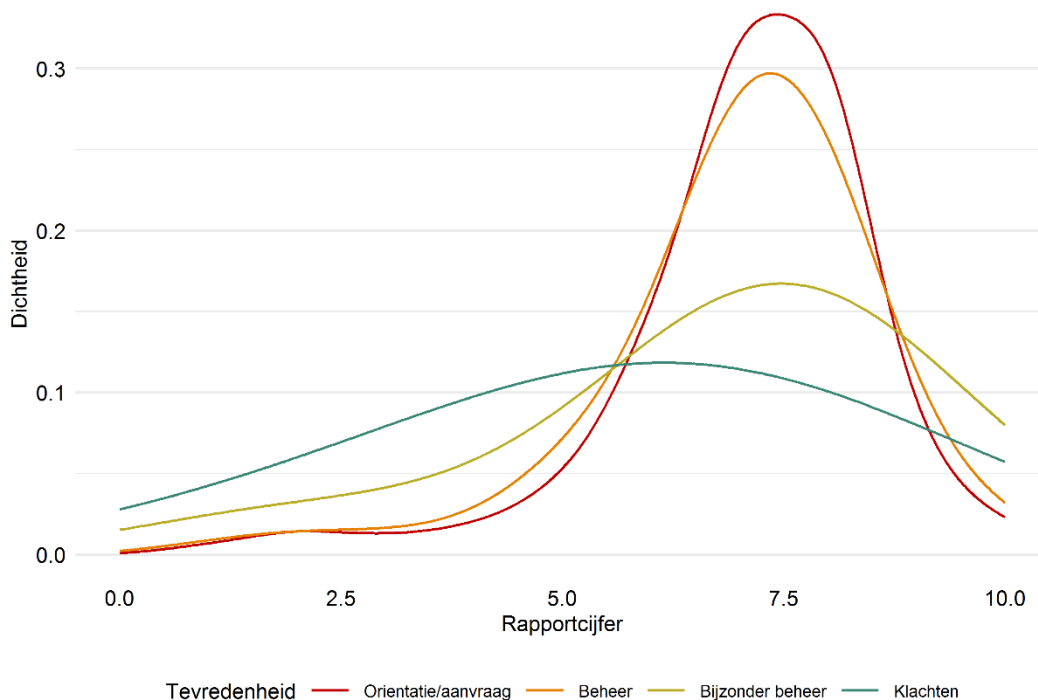
3.8 Tevredenheid

Respondenten zijn in de regel tevreden over de verschillende onderdelen van de financieringsketen. Klanten beoordelen de oriëntatie/aanvraag, beheer en bijzonder beheer fasen meestal met een zeven of een acht. Voor de bijzonder beheer fase geldt wel dat mensen relatief iets vaker een lager cijfer geven. Voor de afhandeling van klachten is het meest gegeven cijfer een zeven. Toch gaf een derde van de respondenten een onvoldoende (5 of lager) voor de wijze van afhandeling.

¹⁵ De NVB zoekt contact met Kifid om de inhoud van deze klachten te bespreken, zodat daar mogelijk lering uit kan worden getrokken.

¹⁶ Kifid (2019) Jaarverslag 2018.

Figuur 3.23 Spreiding van tevredenheidscijfers is groter voor bijzonder beheer en klachten.

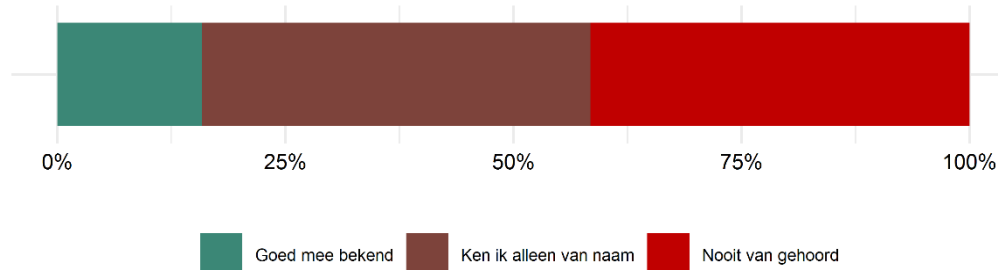


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
 Noot: Oriëntatie/aanvraag N = 611. Beheer N = 420. Bijzonder beheer N = 65. Klachten N = 67.
 Vraag: Kunt u middels een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de dienstverlening van uw bank in onderstaande fase(n) met betrekking tot de financiering?

3.9 Bekendheid code

Veertig procent van de 611 geënquêteerde klanten heeft nog nooit van de gedragscode gehoord. Zie Figuur 3.24. Een klein deel geeft aan goed met de code bekend te zijn (15 procent van het totaal). De bekendheid is daarmee toegenomen sinds de nulmeting uit 2018, toen 8 procent aangaf goed bekend te zijn met de gedragscode.

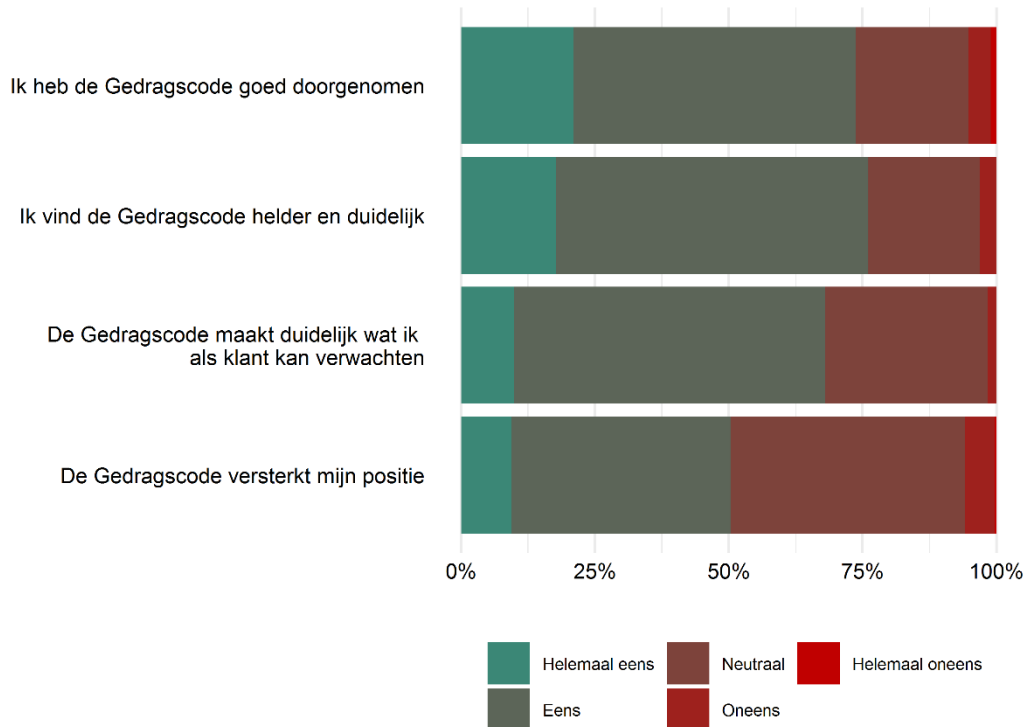
Figuur 3.24 Veertig procent heeft nog nooit van de gedragscode gehoord.



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
 Noot: N = 611.
 Vraag: In hoeverre bent u bekend met het bestaan van de op 1 juli 2018 in werking getreden Gedragscode Kleinzakelijke Financiering?

De groep klanten die goed bekend is met de code, is daar positief over. Zie Figuur 3.25. Zij menen dat de code hun positie in het financieringsproces versterkt en dat de code duidelijk maakt wat zij kunnen verwachten van hun bank. Ook vinden zij de code een helder document.

Figuur 3.25 Respondenten die de code kennen zijn vrij positief



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 97. Respons is geschoond van respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.

Vraag: In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering?

1. Ik heb de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering goed doorgenomen.
2. Ik vind de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering een helder en duidelijk geschreven document.
3. De Gedragscode Kleinzakelijke Financiering maakt mij duidelijk wat ik als klant kan verwachten van een bank wanneer ik een financiering afneem.
4. De Gedragscode Kleinzakelijke Financiering versterkt mijn positie in het financieringsproces.

3.10 Vergelijk met nulmeting

Dit hoofdstuk repliceert de nulmeting die in 2018 werd uitgevoerd. De resultaten zijn in grote lijnen hetzelfde:

- Een groot deel van de financieringen stamt uit 2014 of daarvoor.
- Ongeveer de helft van de aanvragen betreft financieringen tot honderdduizend euro
- Aandelen van vaste variabele rentetarieven zijn min of meer gelijk gebleven
- Oriëntatiegesprek met de bank is belangrijkste wijze van oriëntatie
- Ruime meerderheid is goed ingelicht over de duur van het aanvraagproces
- Klanten lezen niet altijd de volledige financieringsdocumentatie
- Respondenten vinden de financieringsdocumentatie over het algemeen duidelijk. Relatief het minst duidelijkheid zijn de opbouw van provisies en kosten en de omstandigheden waaronder deze wijzigen.

- Een ruime meerderheid van klanten geeft aan van tevoren te zijn geïnformeerd over het aflopen van de lening of eventuele rentewijzigingen. De termijnen zoals gelden voor financieringen waarop de gedragscode van toepassing is werden echter niet gehaald.

Er zijn ook een aantal kleine verschillen waarneembaar:

- Het aandeel respondenten dat aangeeft in bijzonder beheer te hebben gezeten is iets hoger in deze meting (15 versus 12 procent)
- Hetzelfde geldt voor het aandeel respondenten dat een klacht heeft ingediend (12 versus 9 procent)
- Respondenten gaven in deze meting iets vaker aan gestapelde financiering te hebben overwogen
- Een groter aandeel van de respondenten (een derde versus een kwart vorig jaar) gaf aan een aanpassingsvoorstel te hebben gedaan aan de bank. In deze herhaalmeting stemt de bank gemiddeld genomen iets vaker (gedeeltelijk) in met het voorstel (90% versus 80%)
- Respondenten in deze meting zijn relatief iets minder tevreden over de bijzonder beheerfase dan in de nulmeting het geval was.
- De bekendheid van de code is toegenomen. Vorig jaar zei acht procent de code goed te kennen, nu is dat vijftien procent. Het aandeel respondenten dat nog nooit van de code gehoord heeft daalde van vijftig naar veertig procent.

De meeste van deze verschillen zijn het gevolg van het toevoegen van de vastgoedbeleggers aan de steekproef. Vastgoedbeleggers zitten vaker in bijzonder beheer, dienen vaker een klacht, doen vaker een aanpassingsvoorstel en overwegen vaker gestapelde financiering. Wanneer alleen naar de mkb'ers wordt gekeken zijn hier geen verschillen met de resultaten uit de monitor van 2018 zichtbaar. De bekendheid van de gedragscode onder mkb'ers is wel toegenomen. Ook gecorrigeerd voor de vastgoedbeleggers is de gemiddelde tevredenheid over de bijzonder beheerfase iets lager in deze monitor. Dit lijkt echter vooral een samenstellingseffect te zijn. Uitgesplitst naar jaar van aanvraag blijkt juist dat respondenten met een meer recente financiering meer tevreden zijn over de bijzonder beheerfase (zie paragraaf 5.2).

Alle bovenstaande conclusies hebben betrekking op de gehele populatie van respondenten. Zowel voor de nulmeting uit 2018 als voor deze herhaalmeting geldt dat een groot deel van de respondenten de financiering heeft aangevraagd voordat de gedragscode in werking trad. Het feit dat beide metingen beperkt van elkaar verschillen zegt dus niet zoveel over de code.

In latere monitorjaren zullen naar verwachting steeds meer respondenten rapporteren over financieringen die onder de code vallen. In hoofdstuk vijf nemen we hierop een voorschot door het cohort met financieringen die stammen van na 1 juli 2018 te vergelijken met eerdere cohorten van financieringen.

4 Beleggers in commercieel verhuurd onroerend goed

Naast mkb'ers vallen ook (particuliere) beleggers in commercieel verhuurd vastgoed onder de code. Deze groep is financieel beter onderlegd, leest documentatie beter en leent gemiddeld genomen meer dan dat mkb'ers doen.

4.1 Introductie

De gedragscode richt zich primair op mkb-ondernemingen maar heeft daarnaast ook aandacht voor “natuurlijke personen of rechtspersonen waarvan de beroeps- of bedrijfsactiviteiten vooral bestaan uit beleggen in commercieel verhuurd onroerend goed (bestaand en/of in ontwikkeling)”

Het gaat dan om klanten van wie het middellijk of onmiddellijk belang in de beleggingen in commercieel verhuurd onroerend goed (bestaand en/of in ontwikkeling) een totale marktwaarde heeft van maximaal € 2.000.000.¹⁷

In dit tweede monitorjaar besteden we specifiek aandacht aan deze groep particuliere beleggers. Door naast het GfK bedrijvenpanel ook een groep in vastgoed beleggende consumenten uit het consumentenpanel van GfK te bevragen kunnen beide groepen worden vergeleken.

Dit hoofdstuk laat zien op welke vlakken de particuliere vastgoedbeleggers verschillen van de mkb-bedrijven.

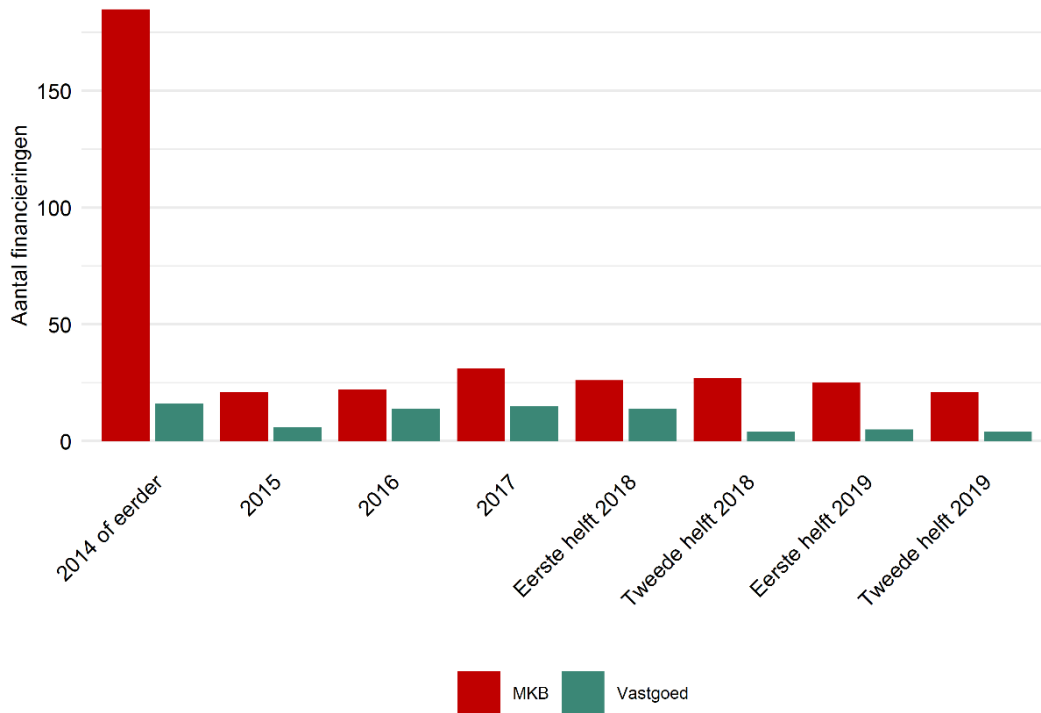
4.2 Vastgoedbeleggers in vergelijking met mkb'ers

4.2.1 Vastgoedbeleggers hebben andere financieringen dan mkb'ers

Vastgoedbeleggers hebben veel jongere financieringen. Ongeveer de helft van de financieringen is afgesloten in of na 2017. Voor het mkb geldt juist dat de meeste financieringen stammen uit 2014 of daarvoor. Ook zijn vastgoedfinancieringen in de regel hoger dan mkb-leningen. Mkb-ondernemingen lenen het vaakst tot een bedrag van vijftig duizend euro. Voor vastgoedbeleggers ligt de mediane waarde van de financiering tussen de honderd en tweehonderdvijftig duizend euro.

¹⁷ Waarbij onroerend goed verhuurd aan de eigen onderneming niet wordt meegenomen en waarbij de totale waarde van het onroerend goed van andere (rechts)personen waarmee de Klant organisatorisch is verbonden, wordt meegenomen.

Figuur 4.1 Vastgoedbeleggers hebben 'jongere' financieringen



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

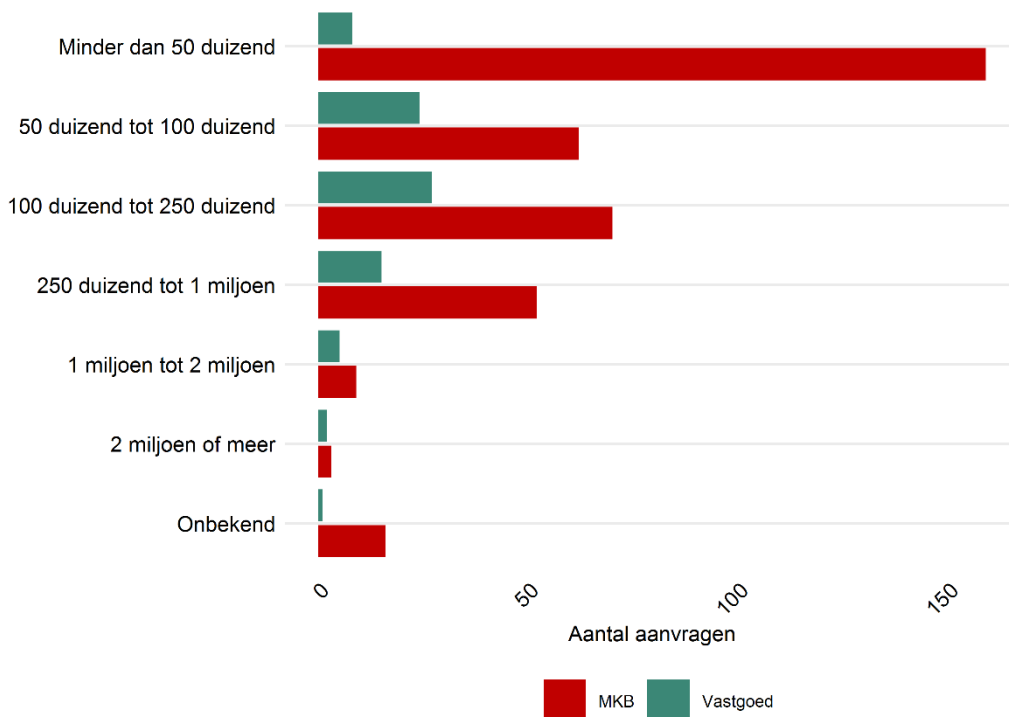
Noot: $N_{\text{MKB}} = 358$. $N_{\text{VASTGOED}} = 78$.

Vraag: Wanneer ging de financiering van start?

Vastgoedbeleggers gaan vaker in gesprek met de bank over aanpassing van voorwaarden en afspraken. De bank doet vaker onderzoek naar hun kredietwaardigheid. Vastgoedbeleggers lossen tevens vaker vervroegd af.

Vastgoedbeleggers hebben meer ervaring met verschillende vormen van rente (vast/variabel). Dit duidt erop dat de afgesloten financiering uit meerdere leningdelen bestaat. Dit strookt tevens met de bevinding dat zij vaker dan mkb'ers kiezen voor een gestapelde financiering (zie daarvoor Figuur 4.4).

Figuur 4.2 Vastgoedfinancieringsaanvragen zijn voor hogere bedragen

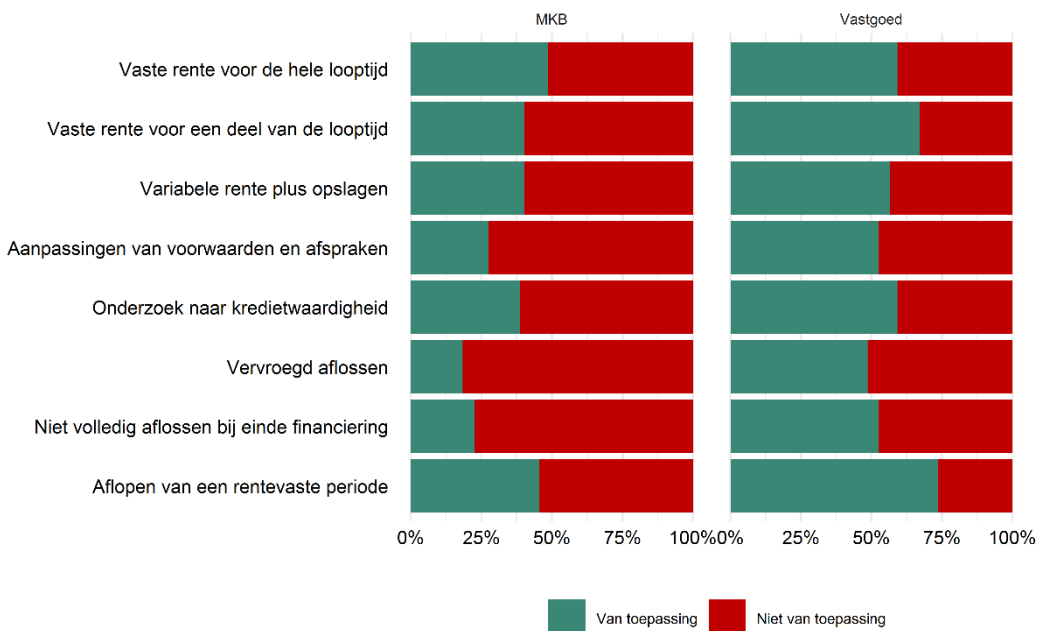


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: $N_{MKB} = 371$. $N_{VASTGOED} = 82$.

Vraag: Voor welk bedrag heeft uw bedrijf/u een financieringsaanvraag ingediend bij uw bank?

Figuur 4.3 Rente ligt vaker vast, vaker aanpassingen en onderzoek en vaker vervroegd aflossen



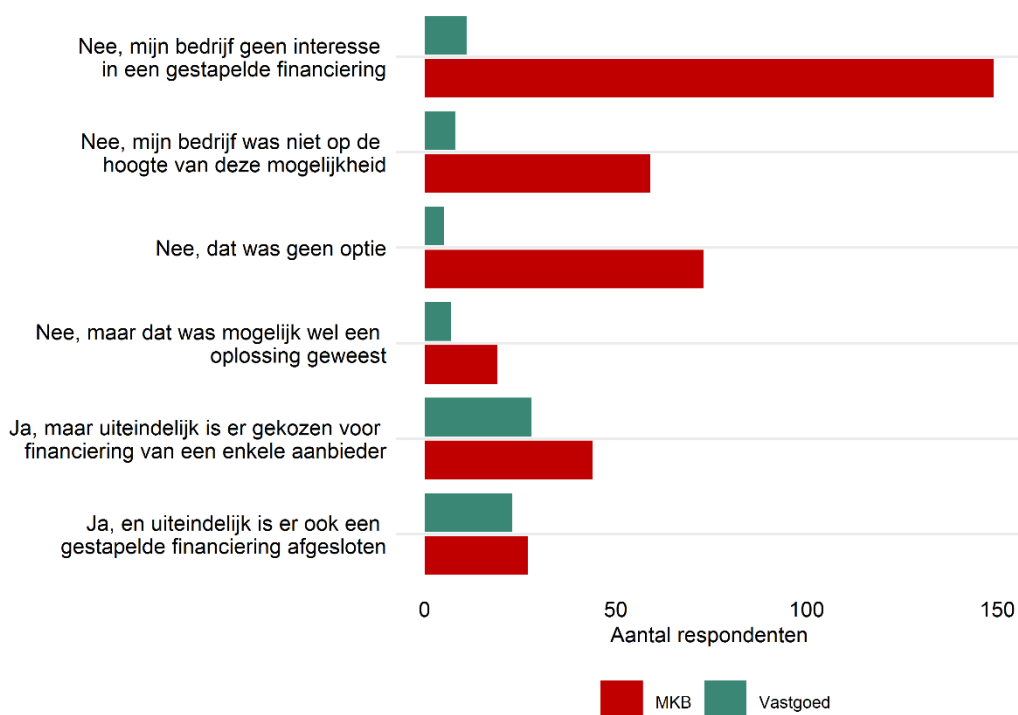
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: $N_{MKB} = 344$. $N_{VASTGOED} = 76$.

Vraag: Welke van de onderstaande uitspraken over de financiering van uw bedrijf/uw financiering zijn op uw bedrijf/u van toepassing?

1. De financiering kent een vast rentepercentage gedurende de gehele looptijd van de lening.
2. De financiering kent een vast rentepercentage gedurende een rentevaste periode die korter is dan de looptijd van de lening.
3. De financiering bij uw bank kent een variabel rentepercentage, gebaseerd op een referentierente (bv. Euribor, basisrente) plus één of meerdere opslagen.
4. Gedurende de looptijd van de financiering heeft mijn bedrijf/heb ik de bank gevraagd om tussentijds eerder gemaakte afspraken of voorwaarden aan te passen (denk aan: wijze van aflossen, verhoging van het krediet, etc.).
5. De bank heeft gedurende de looptijd van de lening aangegeven te onderzoeken of mijn bedrijf/ik aan alle financiële verplichtingen kan blijven voldoen en/of mijn bedrijf/mij gevraagd extra informatie en documenten aan te leveren.
6. Mijn bedrijf heeft/ik heb (een deel van) de financiering vervroegd afgelost en daarvoor een vergoeding betaald.
7. Aan het einde van de looptijd van de financiering was de lening nog niet (volledig) afgelost.
8. Mijn bedrijf/ik heb ervaring met het aflopen van de rentevaste periode van de financiering

Figuur 4.4 Financiering vaker gestapeld



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: $N_{\text{MKB}} = 371$. $N_{\text{VASTGOED}} = 82$.

Vraag: Heeft uw bedrijf/u een zogenoemde 'gestapelde' financiering overwogen?

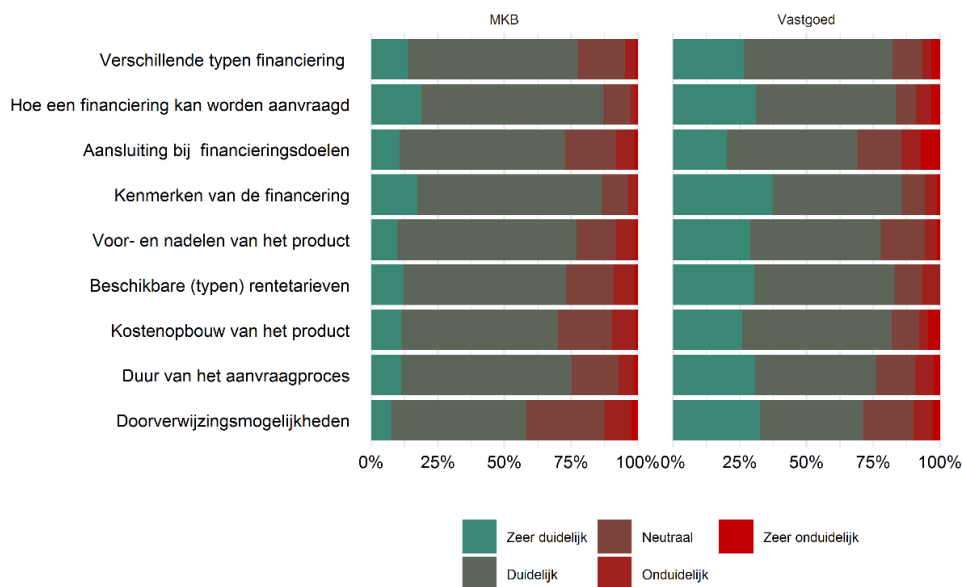
Tot slot valt ook op dat vastgoedbeleggers financiering hebben van andere banken. Gemiddeld genomen hebben zij minder vaak een financiering van een van de drie grootbanken.

4.2.2 Vastgoedbeleggers begrijpen de financiering beter

Vastgoedbeleggers begrijpen beter welke typen financieringen de bank aanbiedt en welke kenmerken deze financieringen hebben. Ook geven zij aan de voor- en nadelen en risico's van financiersproducten duidelijker voor ogen te hebben en begrijpen beter hoe de kostenopbouw in

zijn werk gaat. Opvallend is ook dat vastgoedbeleggers beter dan mkb'ers de verstrekte financieringsdocumentatie lezen (zie Figuur 4.6). Ruim tweederde van de vastgoedbeleggers geeft aan deze van 'begin tot eind' te hebben gelezen, versus slechts een derde van de mkb'ers.

Figuur 4.5 Vastgoedinvesteerdere vinden het aanbod van financiering duidelijker



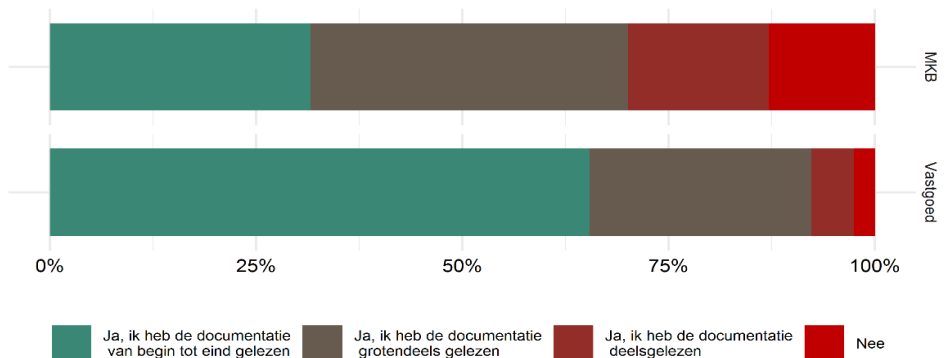
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: $N_{MKB} = 358$. $N_{VASTGOED} = 78$. Respons is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.

Vraag: In de oriëntatiefase heeft uw bank mogelijk informatie gegeven, bijvoorbeeld via de website, brochures of in een oriënterend gesprek. Hoe duidelijk vond u de informatie over ...

1. De verschillende typen financiering die de bank aanbiedt.
2. Hoe een financiering kan worden aangevraagd.
3. Hoe verschillende financieringsproducten aansluiten bij verschillende bestedingsdoelen.
4. De belangrijkste kenmerken van de financiering, zoals de looptijd en de wijze van aflossing.
5. De belangrijkste voor- en nadelen, en risico's van het financieringsproduct.
6. De mogelijke typen rentetarieven waaruit u kunt kiezen.
7. Het vaste of variabele rentetarief, de belangrijkste provisies en de kosten die uw bank voor de financiering in rekening brengt.
8. De duur van het aanvraagproces.
9. De andere financiers, banken, adviseurs of bemiddelaars waarnaar uw bank kan doorverwijzen en/of met welke partijen afspraken zijn gemaakt over samenwerking.

Figuur 4.6 Zij lezen hun documentatie ook beter



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

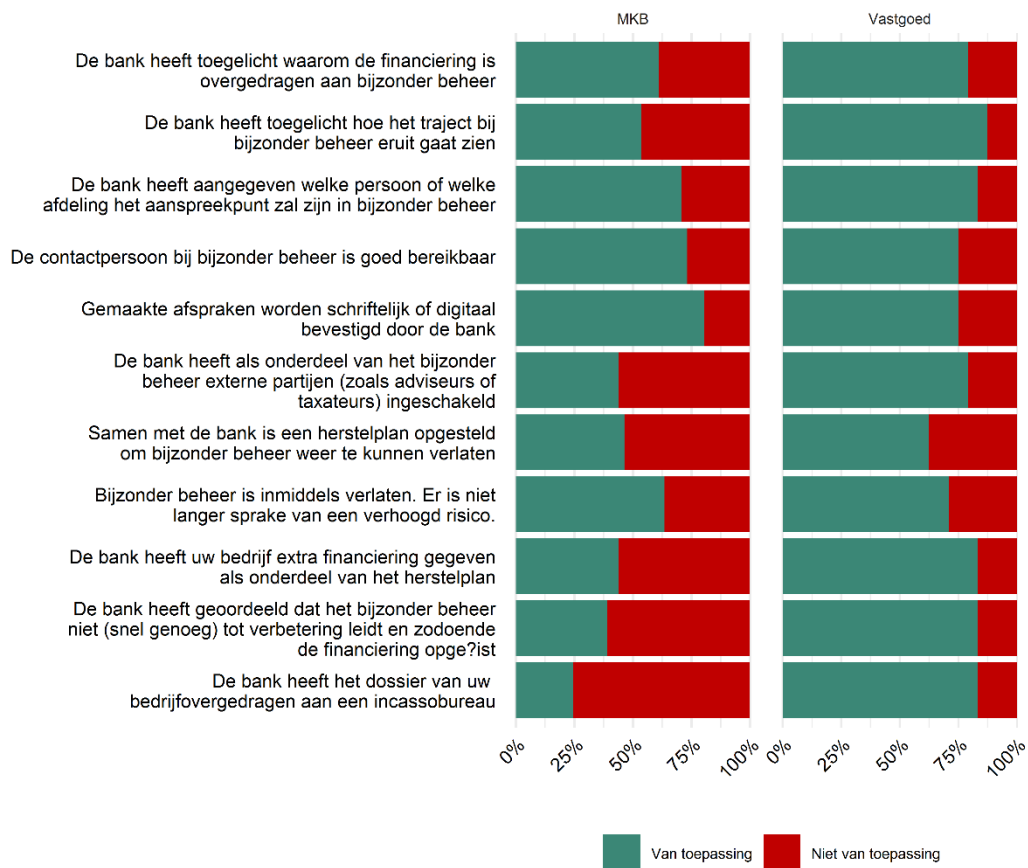
Noot: $N_{\text{MKB}} = 358$. $N_{\text{VASTGOED}} = 78$.

Vraag: Als onderdeel van het financieringsaanbod heeft uw bedrijf/u van uw bank financieringsdocumentatie (offerte, financieringsovereenkomst en algemene voorwaarden) ontvangen. Heeft u dergelijke informatie gelezen?

4.2.3 Vastgoedbeleggers komen vaker in bijzonder beheer en dienen vaker klachten in

Een derde van de vastgoedbeleggers geeft aan op enige moment in bijzonder beheer te zijn geplaatst (Figuur 4.8.) Ze zijn tevens meer tevreden dan mkb'ers over het bijzonder beheertraject (Figuur 4.7). Ze zijn vaker van mening dat de bank voldoende heeft onderbouwd waarom bijzonder beheer nodig is en voelen zich beter voorgelicht over hoe het bijzonder beheertraject eruit gaat zien.

Figuur 4.7 Vastgoedbeleggers zijn positiever over het bijzonder beheer traject

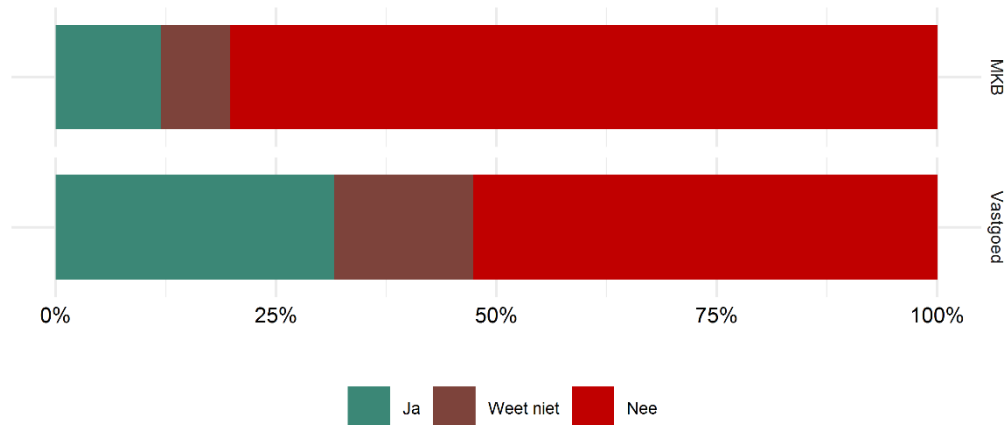


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: $N_{\text{MKB}} = 41$. $N_{\text{VASTGOED}} = 24$.

Vraag: Geef per stelling aan of deze op u van toepassing is.

Figuur 4.8 Vastgoedinvesteerdere komen vaker in bijzonder beheer



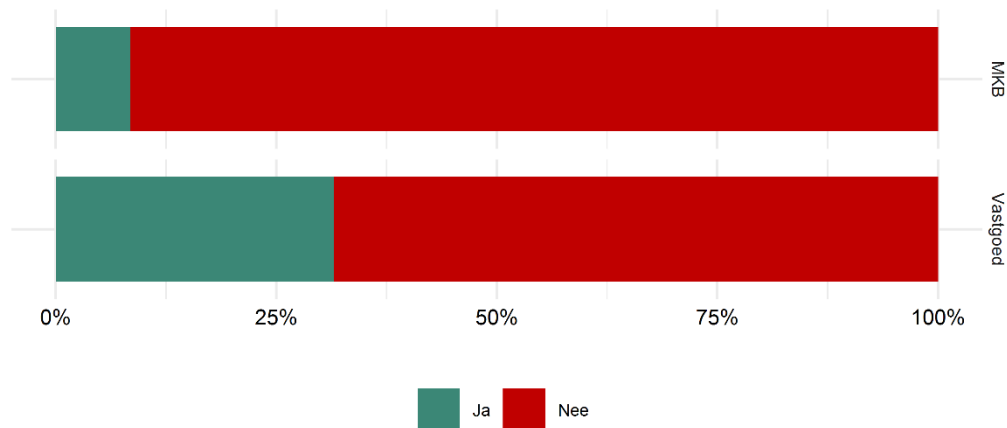
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: $N_{\text{MKB}} = 344$. $N_{\text{VASTGOED}} = 76$.

Vraag: Is de financiering bij uw bank op enig moment onder bijzonder beheer (ook wel intensief beheer genoemd) geplaatst?

Vastgoedbeleggers dienen relatief vaker klachten in. Ongeveer dertig procent heeft op enige moment een klacht ingediend over de financiering. De klacht ging relatief vaker over de oriëntatiefase dan bij mkb'ers het geval is. Opvallend is dat juist relatief minder klachten worden ingediend over de bijzonder beheer fase. Merk op dat het aantal respondenten hier te klein is voor harde conclusies.

Figuur 4.9 Vastgoedbeleggers dienen vaker een klacht in.

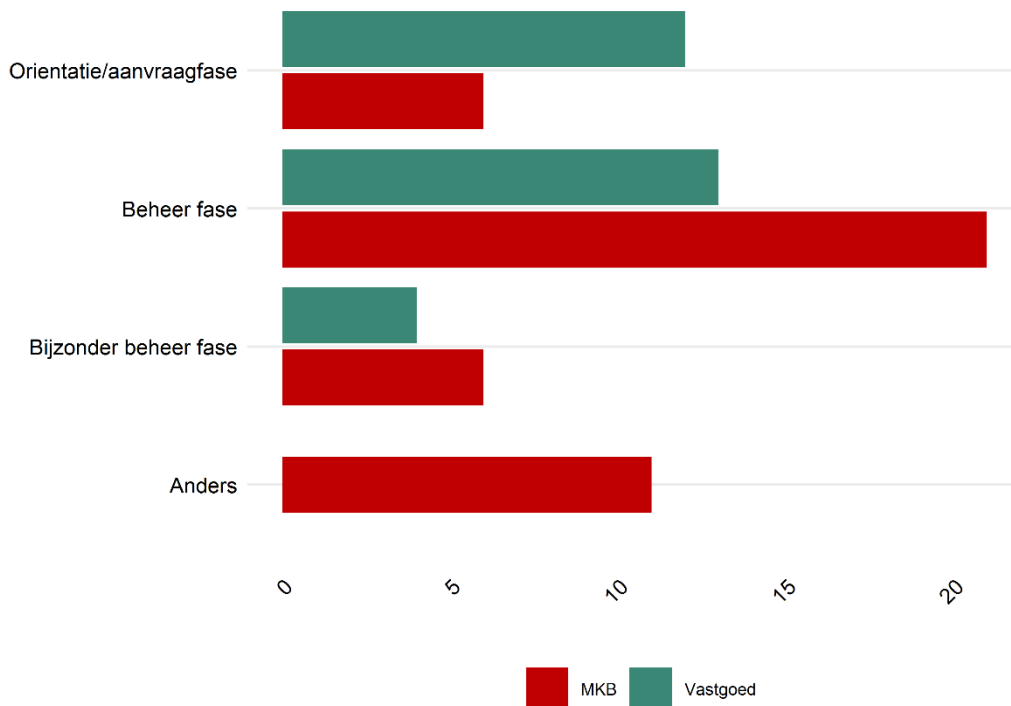


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: $N_{\text{MKB}} = 519$. $N_{\text{VASTGOED}} = 92$.

Vraag: Heeft uw bedrijf/u op enig moment een klacht ingediend bij uw bank?

Figuur 4.10 Maar gemiddeld niet meer over bijzonder beheer, maar juist over de aanvraagfase



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: $N_{\text{MKB}} = 44$. $N_{\text{VASTGOED}} = 29$.

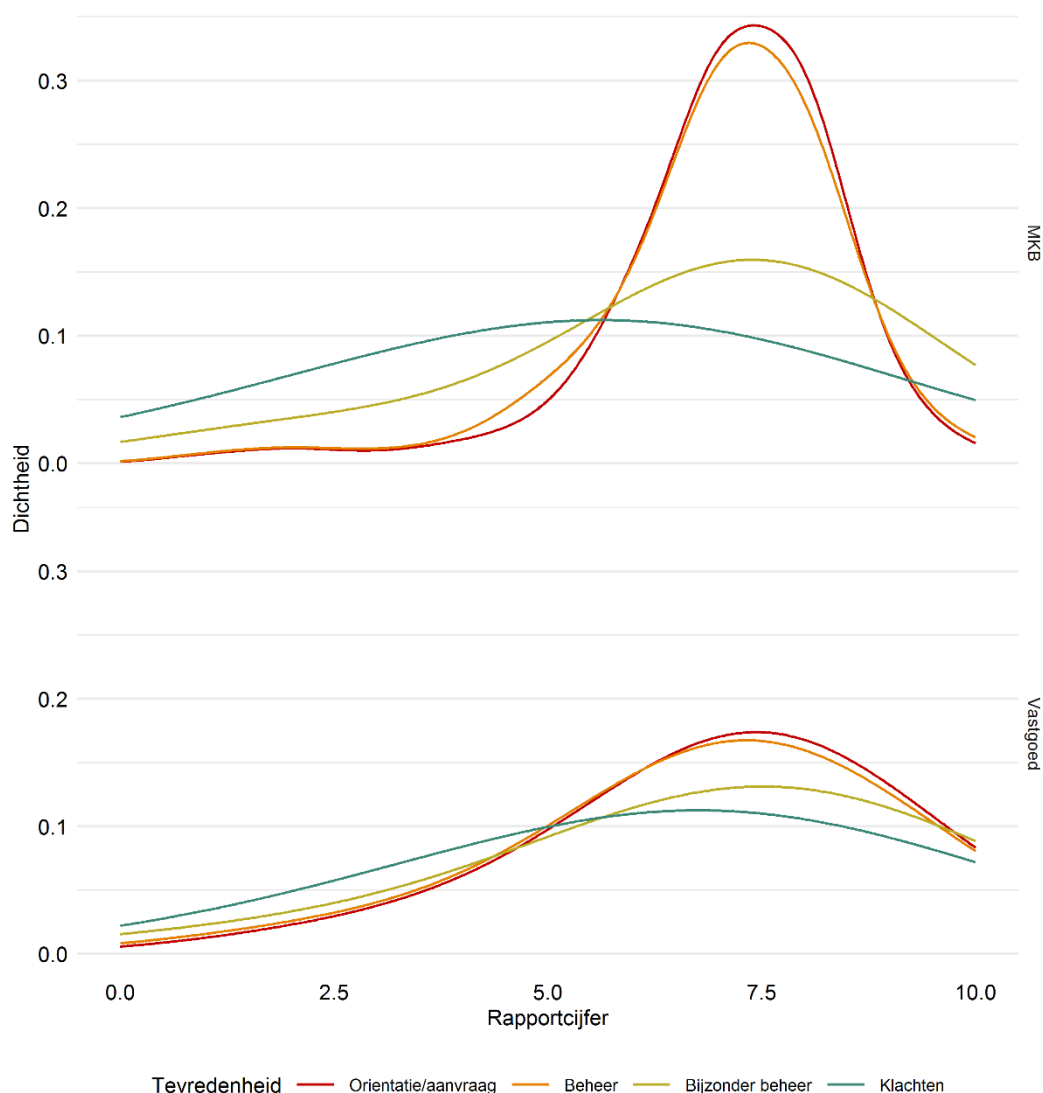
Vraag: Op welke fase van de financiering had deze klacht betrekking?

4.2.4 Algehele tevredenheid verschilt maar beperkt van het MKB

Er zijn subtiele verschillen in de algehele tevredenheid van mkb'ers en vastgoedinvesteerders. Dit blijkt uit een vergelijking van de verdeling van de rapportcijfers gegeven door deze twee groepen voor de verschillende financieringsfasen. De meeste mkb'ers en vastgoedbeleggers zijn positief over zowel de aanvraag als beheerfase. Voor beide groepen en voor beide fasen ligt de piek van de verdeling van de rapportcijfers rond de 7,5. De linkerkant van de verdeling van de cijfers voor deze fasen is voor vastgoedbeleggers echter wel 'dikker' dan voor mkb'ers. Dit betekent dat er relatief meer vastgoedbeleggers zijn die lage scores voor het aanvraagproces of het beheer geven.

Voor bijzonder beheer is de situatie net omgekeerd: wederom liggen de toppen van de verdeling voor beide groepen rond hetzelfde punt, maar voor deze fase is de linker staart van de verdeling dikker voor mkb'ers dan voor vastgoedinvesteerders. Dit geldt ook voor de tevredenheid over de klachtafhandeling, waarover vastgoedinvesteerders gemiddeld meer tevreden zijn.

Figuur 4.11 Vastgoedbeleggers zijn gemiddeld net zo tevreden maar de spreiding is wel groter



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquëtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

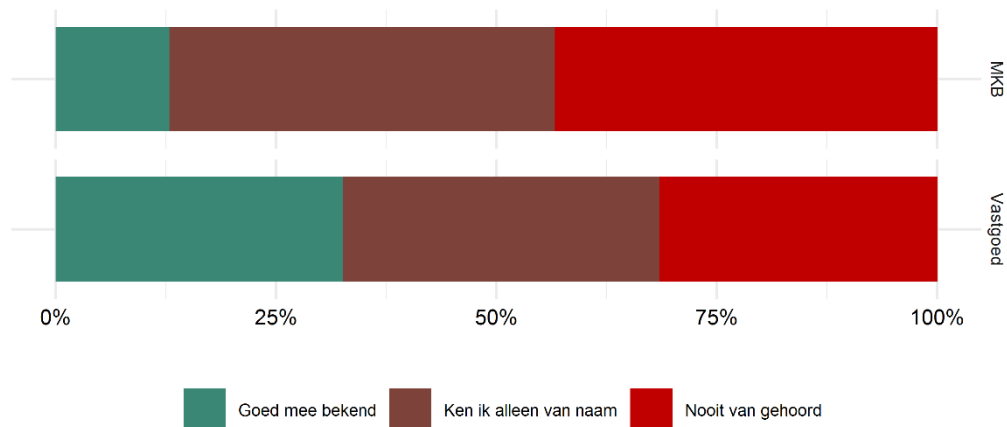
Noot: Oriëntatie/aanvraag $N_{MKB} = 519$. $N_{VASTGOED} = 92$. Beheer $N_{MKB} = 344$. $N_{VASTGOED} = 76$. Bijzonder beheer $N_{MKB} = 41$. $N_{VASTGOED} = 24$. Klachten $N_{MKB} = 44$. $N_{VASTGOED} = 29$.

Vraag: Kunt u middels een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de dienstverlening van uw bank in onderstaande fase(n) met betrekking tot de financiering?

4.2.5 Vastgoedbeleggers kennen de gedragscode beter

Vastgoedbeleggers zijn beter op de hoogte van de gedragscode kleinzakelijke financiering. Een derde zegt deze goed te kennen en nogmaals een derde geeft aan de code van naam te kennen. Vastgoedbeleggers hebben de code tevens beter gelezen en zijn er positiever over. Het aantal responderende vastgoedbeleggers is te klein om uit te splitsen of dit voortkomt uit het feit dat vastgoedbeleggers gemiddeld genomen nieuwere financieringen hebben of dat hier een andere reden voor is.

Figuur 4.12 Meer vastgoedbeleggers goed bekend met de Gedragscode

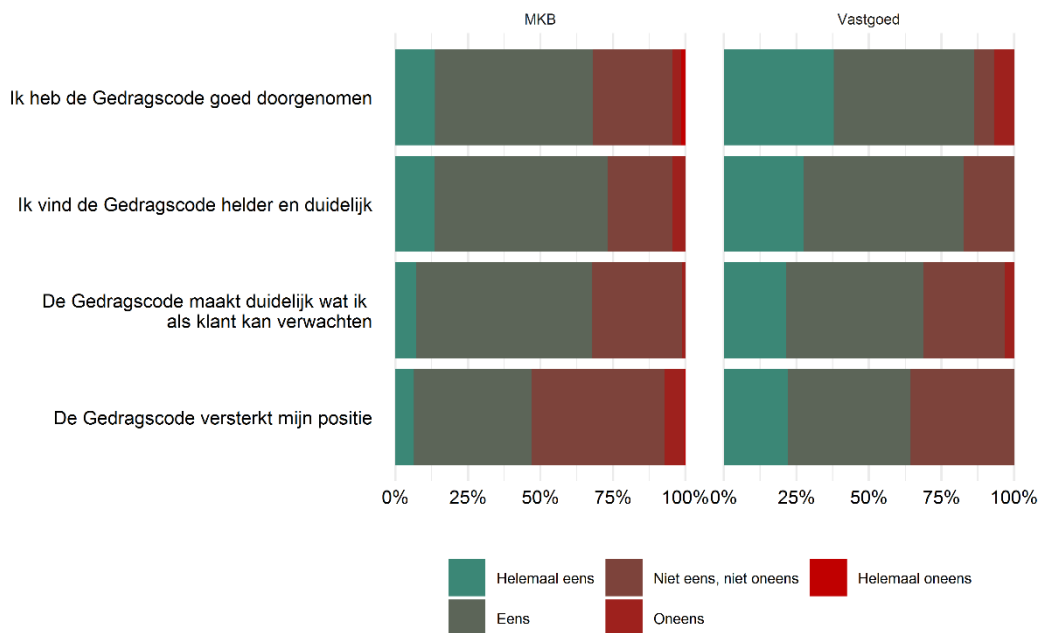


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: $N_{\text{MKB}} = 519$. $N_{\text{VASTGOED}} = 92$.

Vraag: In hoeverre bent u bekend met het bestaan van de op 1 juli 2018 in werking getreden Gedragscode Kleinzakelijke Financiering?

Figuur 4.13 Waardering voor code hoger onder vastgoedbeleggers



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: $N_{\text{MKB}} = 67$. $N_{\text{VASTGOED}} = 30$. Respons is geschoond van respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.

Vraag: In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering?

1. Ik heb de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering goed doorgenomen.
2. Ik vind de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering een helder en duidelijk geschreven document.
3. De Gedragscode Kleinzakelijke Financiering maakt mij duidelijk wat ik als klant kan verwachten van een bank wanneer ik een financiering afneem.
4. De Gedragscode Kleinzakelijke Financiering versterkt mijn positie in het financieringsproces.

4.3 Conclusies

Vastgoedbeleggers vallen net als mkb'ers onder de gedragscode kleinzakelijke financiering. Op een aantal punten verschillen beide groepen van elkaar:

- Vastgoedbeleggers hebben relatief minder oude leningen en lenen bovendien gemiddeld genomen meer geld. Zij hebben minder vaak financiering van een van de drie grootbanken.
- Opvallend is dat vastgoedbeleggers de financieringsdocumentatie veel beter lezen en begrijpen. Ook beheren zij de financiering intensiever, bijvoorbeeld door wijzigingsvoorstellen te doen aan de bank. Mogelijk heeft dit te maken met het feit dat het verkrijgen en managen van de financiering bij vastgoedbeleggingen dichterbij de hoofdactiviteit ligt dan bij mkb'ers.
- Relatief komen vastgoedbeleggers vaker in bijzonder beheer en dienen zij vaker klachten in. Deze twee zaken lijken niet gerelateerd. Klachten van vastgoedbeleggers gaan juist relatief vaker over de oriëntatie- en beheerfase.
- Vastgoedbeleggers zijn beter bekend met de code en er bovendien ook positiever over. Dit lijkt in lijn met de bevinding dat zij in algemene zin beter zijn in het lezen van de verstrekte documentatie.

5 Effect van de gedragscode

Respondenten die meer recent een financiering hebben afgesloten zijn gemiddeld genomen meer tevreden over de ontvangen oriëntatie en financieringsinformatie. Ook de klanttevredenheid over de verschillende fases in het financieringsproces is gemiddeld genomen hoger.

5.1 Introductie

Deze tweede meting een jaar na inwerkingtreding van de gedragscode stelt ons in staat alvast voorzichtig de effecten van de code te verkennen. Van de 611 respondenten oriënteerden zich 154 na inwerkingtreding van de code.¹⁸ Dit is ongeveer een kwart van de respondenten. Dit is meer dan de 13 procent ‘bereik’ uit hoofdstuk 2. Hier zijn twee verklaringen voor. De 611 respondenten is gevraagd wanneer zij zich *oriënteerden*. Het bereik in hoofdstuk 2 is gemeten middels *afgesloten* financieringen. Verder is de enquête afgenomen in september 2019 terwijl de meting van het bereik in hoofdstuk 2 1 juli 2019 als uitgangspunt neemt.

Dit hoofdstuk vergelijkt de antwoorden van drie verschillende cohorten:

- Financiering stamt van voor 2014
- Financiering stamt uit 2015-2017 of het eerste halfjaar van 2018
- Financiering stamt van 1 juli 2018 of later (de datum dat de code in werking trad)

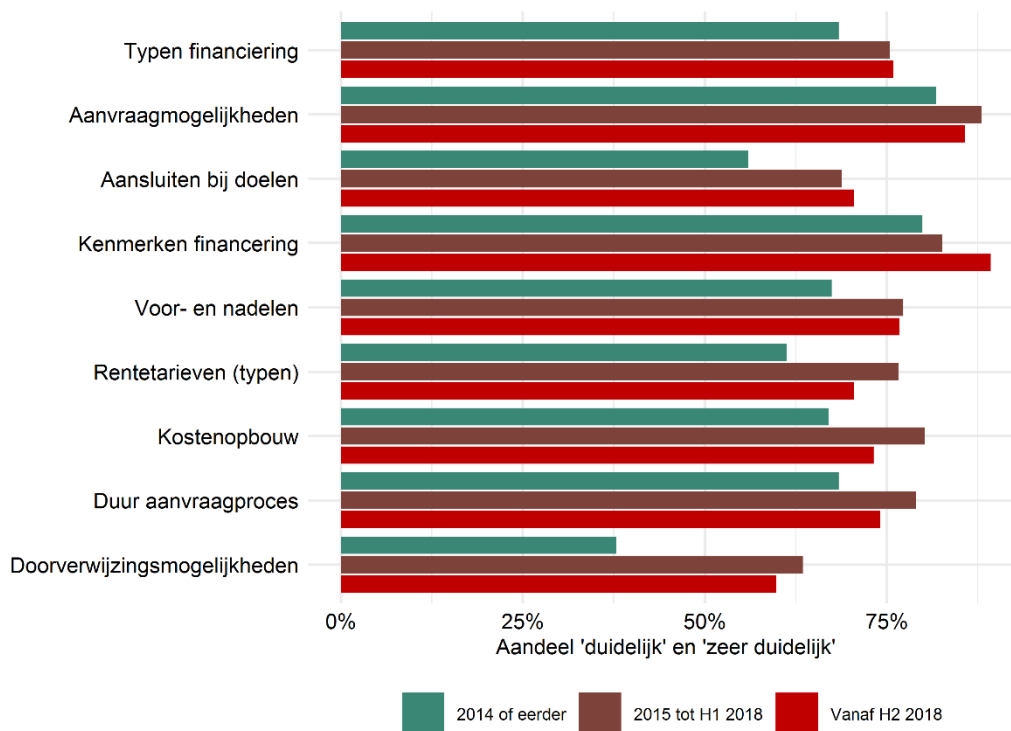
Hierin zijn steeds zowel de mkb'ers als de vastgoedbeleggers opgenomen. Beide vallen immers onder de gedragscode.

¹⁸ In de nulmeting was de groep die zich na inwerkingtreding van de code oriënteerde te klein om zinnige analyse op uit te voeren.

5.2 Effecten van de Code

Figuur 5.1 laat het aandeel van respondenten zien dat aangeeft de informatie die de bank heeft verschaft ter oriëntatie ‘duidelijk’ of ‘zeer duidelijk’ te vinden. Voor alle dimensies geldt dat klanten met meer recentere financieringen meer te spreken zijn over deze informatie.

Figuur 5.1 Ten opzichte van 2014 en daarvoor is de oriëntatie informatie verbeterd.



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 420. Respons is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.

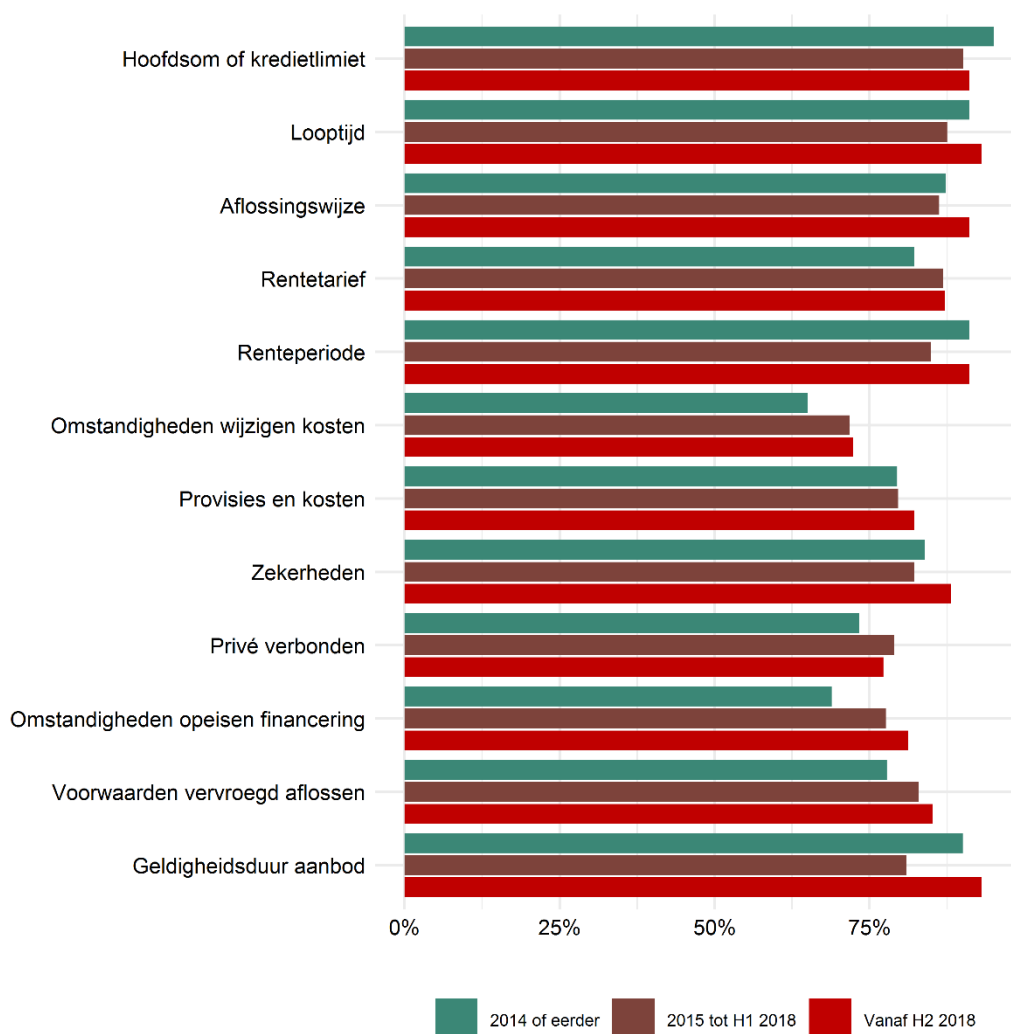
Vraag: In de oriëntatiefase heeft uw bank mogelijk informatie gegeven, bijvoorbeeld via de website, brochures of in een oriënterend gesprek. Hoe duidelijk vond u de informatie over ...

1. De verschillende typen financiering die de bank aanbiedt.
2. Hoe een financiering kan worden aangevraagd.
3. Hoe verschillende financieringsproducten aansluiten bij verschillende bestedingsdoelen.
4. De belangrijkste kenmerken van de financiering, zoals de looptijd en de wijze van aflossing.
5. De belangrijkste voor- en nadelen, en risico's van het financieringsproduct.
6. De mogelijke typen rentetarieven waaruit u kunt kiezen.
7. Het vaste of variabele rentetarief, de belangrijkste provisies en de kosten die uw bank voor de financiering in rekening brengt.
8. De duur van het aanvraagproces.
9. De andere financiers, banken, adviseurs of bemiddelaars waarnaar uw bank kan doorverwijzen en/of met welke partijen afspraken zijn gemaakt over samenwerking.

Respondenten met meer recente financieringen geven aan beter geïnformeerd te zijn over doorverwijsmogelijkheden en de wijze waarop financieringsproducten passen bij verschillende bestedingsdoelen. De verschillen tussen financieringen afgesloten vóór 1 juli 2018 en erna zijn veel minder groot en waarschijnlijk niet robuust. Deze bevinding lijkt te stroken met de notie dat banken reeds in 2016 en 2017 wijzigingen hebben doorgevoerd in lijn met het gedachtegoed van de Code.¹⁹

¹⁹ Hof, B., Rougoor, W., Witteman, J., en Ligterink, J. (2018) Monitoring Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Implementatie en nulmeting 2018. SEO-rapport nr. 2018-107

Figuur 5.2 Duidelijkheid van de financieringsdocumentatie beperkt toegenomen



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 420. Respons is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.

Vraag: Als onderdeel van het financieringsaanbod heeft uw bedrijf/u van uw bank financieringsdocumentatie (offerte, financieringsovereenkomst en algemene voorwaarden) ontvangen. In hoeverre was onderstaande informatie in deze financieringsdocumentatie duidelijk voor u?

1. De hoofdsom of de kredietlimiet
2. De looptijd van de financiering
3. De wijze van aflossing
4. Het vaste of variabele rentetarief
5. De periode waarover de rente wordt berekend
6. Onder welke omstandigheden vaste en variabele rentetarieven, provisie en kosten kunnen wijzigen
7. Provisies en kosten
8. De zekerheden die worden gevestigd
9. Of ik mij privé heb verbonden aan de zakelijke financiering (middels borgstelling of een hypotheekrecht op mijn huis)
10. De omstandigheden waaronder de bank de financiering mag opeisen
11. De voorwaarden voor geheel of gedeeltelijk vervroegd aflossen
12. De geldigheidsduur van het aanbod.

Een vergelijkbaar beeld volgt uit Figuur 5.2 waarin is gevraagd naar hoe duidelijk de respondenten de financieringsdocumentatie vinden. Voor negen van de twaalf categorieën geldt dat respondenten

met financieringen afgesloten na 1 juli 2018 het meest te spreken zijn over de financieringsdocumentatie. De verschillen zijn echter klein.

De verschillen tussen het cohort 2014 en daarvoor en de twee meer recentere cohorten zijn hier kleiner dan in de oriëntatiefase. Alleen ten aanzien van het wijzigen van kosten en de omstandigheden waaronder de bank de financiering mag opeisen is klanten iets meer duidelijkheid geboden. De verschillen zijn echter klein. Slecht vijf tot tien procentpunt van de klanten extra geeft aan de informatie op deze vlakken (zeer) duidelijk te vinden.

Figuur 5.3 Tevredenheid over bijzonder beheer & afhandeling klachten is toegenomen



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquëtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: Oriëntatie/aanvraag N = 488. Beheer N = 471 Bijzonder beheer N = 65. Klachten N = 69.

Vraag: Kunt u middels een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de dienstverlening van uw bank in onderstaande fase(n) met betrekking tot de financiering?

Figuur 5.3 splitst de tevredenheid van respondenten over de oriëntatie/aanvraag, het reguliere beheer, het bijzondere beheer en de afhandeling van klachten uit voor de drie cohorten.

Met name de waardering voor de bijzonder beheer fase en de afhandeling van klachten is toegenomen. In het cohort 2014 of eerder geven respondenten alle cijfers tussen 0 en 10 ongeveer even vaak, met een gemiddelden van respectievelijk een 5,3 en een 4,5. Voor het cohort 2015-2018 geldt dat de bulk van de tevredenheidscijfers tussen de zes en de negen ligt. Het gemiddelde stijgt naar respectievelijk een 7,1 en een 6,6. Deze ontwikkeling zet zich door voor het meest recente cohort. Daarbij moet worden opgemerkt dat slechts enkele respondenten uit dit cohort al ervaring heeft met bijzonder beheer of het indienen van een klacht. De tevredenheid over de oriëntatie/aanvraag fase en de regulier beheerfase neemt ook iets toe in de tijd, maar deze ontwikkeling is duidelijk minder spectaculair.

De enquête biedt geen inzicht in wáárom de klanttevredenheid is toegenomen. Dit zou kunnen komen doordat banken meer aandacht zijn gaan besteden aan informatievoorziening en de omgang met klanten. De code is daar een goed voorbeeld van. Tot op zekere hoogte zou deze conclusie consistent zijn met de bevindingen uit Figuur 5.1 en Figuur 5.2. Respondenten waarderen in dat geval de duidelijkheid van de oriëntatie informatie en de financieringsdocumentatie iets hoger dan voorheen.

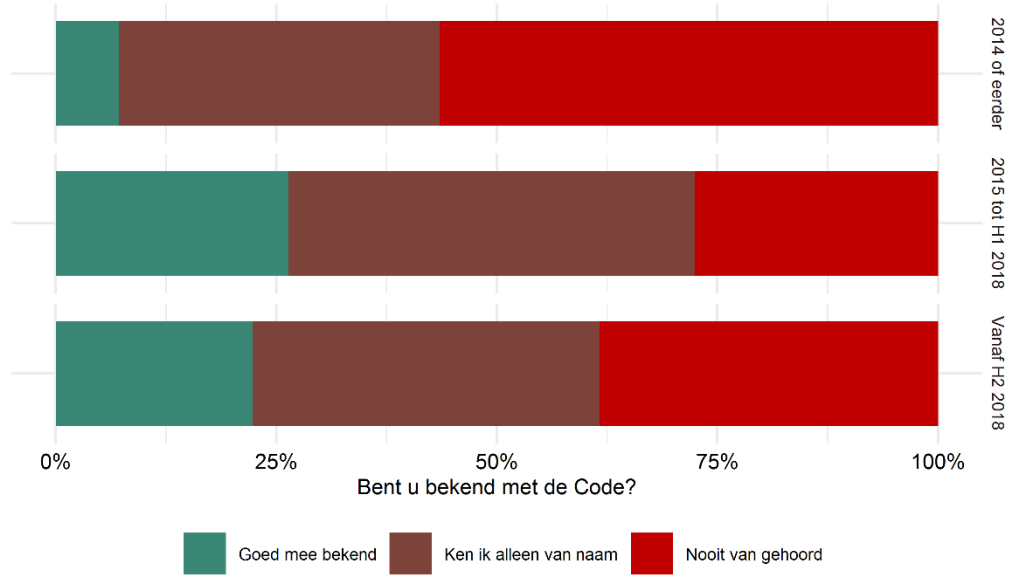
Een alternatieve verklaring zou de conjunctuur kunnen zijn. Het cohort 2014 en daarvoor heeft mogelijk een moeilijker periode doorgemaakt.²⁰ Tot slot kan het zijn dat klachten ingediend over oudere financieringen al langer lopen, waardoor de tevredenheid over de afhandeling is gedaald. Klachten over financieringen sinds 1 juli 2018 kunnen per definitie niet veel langer dan een jaar lopen.

Tot slot laat Figuur 5.4 de bekendheid van de code zien onder de verschillende cohorten. Opvallend is dat het cohort wiens financiering onder de code valt de code niet ook noodzakelijk het beste kent. Een kwart van de respondenten met financieringen afgesloten na 2014 kennen de code 'goed'.

Van het cohort 2015-2018 kent driekwart de code (op zijn minst) van naam. Van het cohort na 1 juli 2018 is dit twee derde. Het oudste cohort is duidelijk het minst ingelezen in gedragscode.

²⁰ Hiervoor is wel deels gecorrigeerd in de figuur doordat respondenten alleen hun tevredenheid over bijzonder beheer hebben gegeven indien ze in bijzonder beheer hebben gezeten.

Figuur 5.4 Respondenten met oudere financieringen kennen de code het minst vaak



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 420.

Vraag: In hoeverre bent u bekend met het bestaan van de op 1 juli 2018 in werking getreden Gedragscode Kleinzakelijke Financiering?

Literatuur

Nederlandse Vereniging van Banken (januari 2018), Gedragscode Kleinzakelijke Financiering.
Zie: <https://www.nvb.nl/thema-s/ondernemen-financieren/3950/gedragscode-kleinzakelijke-financiering.html> en <https://www.nvb.nl/veelgestelde-vragen/ondernemen-financieren/3925/gedragscode-kleinzakelijke-financiering-gedragscode.html>

Bijlage A Financieringen die onder de code vallen

De gedragscode (zie blz. 9 van de code) is van toepassing op:

Financieringen die Klanten vanaf 1 juli 2018 bij een Financier aanvragen en op Financieringen van vóór 1 juli 2018 in geval van een verhoging van een bestaande Financiering waarbij een nieuwe Financieringsovereenkomst wordt overeengekomen die de eerdere afspraken vervangt.

De gedragscode definieert als klant:

Een natuurlijk persoon die handelt in de uitoefening van zijn/haar beroep of bedrijf, of een rechtspersoon (inclusief stichting, vereniging of (ander) publiek lichaam), die zich op een Financiering oriënteert, een Financiering aanvraagt of een Financiering heeft. De klant is in Nederland gevestigd en heeft op groepsniveau een jaaromzet van maximaal € 5.000.000 en de totale hoofdsom aan financieringen (inclusief limieten bij kredietfaciliteiten en kredieten in rekening-courant) bij de Financier bedraagt maximaal € 2.000.000 (inclusief de lopende oriëntatie/aanvraag). Dit wordt vastgesteld door de Financier bij de beoordeling van de financieringsaanvraag.

Als uitzondering op bovenstaande definitie geldt voor natuurlijke personen of rechtspersonen waarvan de beroeps- of bedrijfsactiviteiten vooral bestaan uit beleggen in commercieel verhuurd onroerend goed (bestaand en/of in ontwikkeling) dat:

hij/zij als Klant aangemerkt wordt als zijn/haar middellijk of onmiddellijk belang in de beleggingen in commercieel verhuurd onroerend goed (bestaand en/of in ontwikkeling) een totale marktwaarde heeft van maximaal € 2.000.000, waarbij onroerend goed verhuurd aan de eigen onderneming niet wordt meegenomen en waarbij de totale waarde van het onroerend goed van andere (rechts)personen waarmee de Klant organisatorisch is verbonden, wordt meegenomen.

De beoordeling op groepsniveau houdt in dat ook andere (rechts)personen waarmee de natuurlijk persoon of rechtspersoon organisatorisch is verbonden bij de beoordeling worden meegenomen.

Voor een startende onderneming gaat het om een *verwachte* jaaromzet van maximaal € 5.000.000. Een Financier kan ervoor kiezen om de grens van € 2.000.000 aan totale hoofdsom van financieringen bij de Financier niet toe te passen.

Bij een financiering gaat het om:

Een geldlening, kredietfaciliteit, krediet in rekening-courant, factoring waarbij sprake is van een geldlening of kredietverlening, financial lease (lease in de vorm van een geldlening) of een combinatie daarvan van de Financier aan de Klant.

Bijlage B Samenstelling projectgroep en interviews

De monitoring over 2018 zoals weergegeven in dit rapport stond onder begeleiding van een projectgroep met de volgende leden:

NVB:

- Geert Gladdines
- Pieter Joost van den Bos

ABN Amro:

- Annette Veen-De Vries
- Jelle Andriessse
- Joris Wijnen
- Josephine Tijssen

Deutsche Bank:

- Elles Bouw
- Jaap Oudes

De Volksbank:

- David ten Hoonte
- Irene Barneveld

Handelsbanken:

- Anne van den Kieboom
- Edwin van Essen
- Ellen Veneberg
- Marion Vos

ING:

- Arnald Kanning
- Arnold Esser

NIBC:

- Joost van Meel

Rabobank:

- Arjan van t Leven
- Nathalie Riethoven
- Vanessa Dubie

Triodos:

- Natasja Fokkema
 - Miriam Israels
-

Bijlage C Enquêtevragen

Introductie en screening

1. Volgens onze gegevens bent u een financiële beslisser in een klein bedrijf (omzet < €5 miljoen). Klopt dit?
 - a. Ja
 - b. Nee

Het kan zijn dat u als consument ook financiële beslissingen neemt. Voor dit onderzoek verzoeken wij u echter om de volgende vragen te beantwoorden vanuit uw zakelijke rol als financiële beslisser in een klein bedrijf.

2. Volgens onze gegevens belegt u in commercieel verhuurd onroerend goed. Klopt dit?
 - a. Ja
 - b. Nee

Voor dit onderzoek verzoeken wij u om de vragen te beantwoorden als consument die belegt in commercieel verhuurd onroerend goed.

3. Heeft uw bedrijf/werkgever een lopende zakelijke financiering bij een bank of heeft uw bedrijf/werkgever zich hier in de afgelopen twee jaar op georiënteerd?

Toelichting: Onder een lopende zakelijke financiering verstaan wij een (hypothecaire) lening, rekening courant of een financial lease.

4. Heeft u ten behoeve van uw beleggingen in commercieel verhuurd onroerend goed een financiering bij een bank of heeft u zich hier in de afgelopen twee jaar op georiënteerd?
 - a. Wel lopende <zakelijke> financiering
 - b. Geen lopende <zakelijke> financiering, wel op georiënteerd
 - c. Geen lopende <zakelijke> financiering of oriëntatie
5. Welke rol had u tijdens de oriëntatie?
 - a. Hoofd-/eindverantwoordelijke
 - b. Ondersteunende rol
 - c. Niet betrokken geweest
6. Op welke wijze bent u betrokken bij de lopende financiering?
 - a. Ik ben direct betrokken bij de financiering
 - b. Ik ben zijdelings betrokken
 - c. Ik ben niet betrokken
7. Bij welk van de onderstaande banken heeft <uw bedrijf/u> de meest recente lopende financiering afgesloten?
 - a. ABN AMRO

- b. ASN Bank
 - c. Deutsche Bank
 - d. Handelsbanken
 - e. ING
 - f. NIBC
 - g. Rabobank
 - h. Regiobank
 - i. SNS bank
 - j. Triodos
 - k. Van Lanschot Kempen
 - l. Anders, namelijk:
8. Bij welke van de onderstaande banken heeft <uw bedrijf/u> zich het meest uitgebreid georiënteerd op een zakelijk financiering?
- a. ABN AMRO
 - b. ASN Bank
 - c. Deutsche Bank
 - d. Handelsbanken
 - e. ING
 - f. NIBC
 - g. Rabobank
 - h. Regiobank
 - i. SNS bank
 - j. Triodos
 - k. Van Lanschot Kempen
 - l. Anders, namelijk:

A. Oriëntatie en aanvraagfase

1. Wanneer heeft <uw bedrijf/u> zich bij <uw bank> georiënteerd op deze lopende financiering?
- a. 2014 of eerder
 - b. 2015
 - c. 2016
 - d. 2017
 - e. Eerste helft van 2018
 - f. Tweede helft van 2018
 - g. Eerste helft van 2019
 - h. Tweede helft van 2019
 - i. Weet ik niet
2. Wat is de belangrijkste wijze waarop <uw bedrijf/u> zich heeft georiënteerd bij <uw bank>?
- a. Middels de website van <uw bank>
 - b. Middels een brochure van <uw bank> <
 - c. Middels een oriëntatiegesprek met <uw bank> (telefonisch of in persoon)
 - d. Met behulp van een onafhankelijke adviseur

e. Anders, namelijk:

f. Weet ik niet

3. In de oriëntatiefase heeft <uw bank> mogelijk informatie gegeven, bijvoorbeeld via de website, brochures of in een oriënterend gesprek.

Hoe duidelijk vond u de informatie over:

1. de verschillende typen financieringen die <uw bank> aanbiedt
2. hoe een financiering kan worden aangevraagd
3. hoe verschillende financieringsproducten aansluiten bij verschillende bestedingsdoelen
4. de belangrijkste kenmerken van de financiering, zoals de looptijd en wijze van aflossing
5. de belangrijkste voor- en nadelen en risico's van het financieringsproduct
6. de mogelijke typen rentetarieven waaruit u kunt kiezen
7. het vaste of variabele rentetarief, de belangrijkste provisies en de kosten die <uw bank> voor de financiering in rekening brengt
8. de duur van het aanvraagproces
9. de andere financiers, banken, adviseurs of bemiddelaars waarnaar <uw bank> kan doorverwijzen en/of met welke partijen afspraken zijn gemaakt over samenwerking

- a. Zeer onduidelijk
- b. Onduidelijk
- c. Niet duidelijk, niet onduidelijk
- d. Duidelijk
- e. Zeer duidelijk
- f. Weet niet / niet van toepassing

4. Heeft <uw bedrijf/u> na oriëntatie bij <uw bank> ook een financieringsaanvraag ingediend?

- a. Ja
- b. Nee

5. Voor welk bedrag heeft <uw bedrijf/u> een financieringsaanvraag ingediend bij <uw bank>?

Toelichting: in geval van een rekening courant faciliteit graag aangeven wat de afgesproken limiet is van deze faciliteit.

- a. Minder dan 50 duizend euro
- b. 50 duizend tot 100 duizend euro
- c. 100 duizend tot 250 duizend euro
- d. 250 duizend euro tot 1 miljoen euro
- e. 1 miljoen tot 2 miljoen euro
- f. 2 miljoen euro of meer
- g. Wil ik niet zeggen/weet ik niet

6. Voor welk type financieringsproduct heeft <uw bedrijf/u> een financieringsaanvraag ingediend bij <uw bank>?

- a. Een (hypothecaire) lening
- b. Rekening courant faciliteit
- c. Financial lease product

- d. Anders, namelijk
7. Heeft <uw bank> een heldere indicatie gegeven van de duur van het beoordelingsproces van de financieringsaanvraag?
- Ja
 - Nee
 - Weet niet
8. Heeft <uw bedrijf/u> een zogenoemde 'gestapelde' financiering overwogen?

Toelichting: van een gestapelde financiering is sprake wanneer u voor hetzelfde bestedingsdoel financiering van een bank combineert met financiering van een andere bank of financier.

- Ja, en uiteindelijk is er ook een gestapelde financiering afgesloten
 - Ja, maar uiteindelijk is er gekozen voor financiering van een enkele aanbieder
 - Nee, maar dat was mogelijk wel een oplossing geweest
 - Nee, dat was geen optie
 - Nee, <mijn bedrijf/ik> was niet op de hoogte van deze mogelijkheid
 - Nee, <mijn bedrijf heeft/ik heb> geen interesse in een gestapelde financiering
9. Heeft <uw bank> de financieringsaanvraag van <uw bedrijf/u> goedgekeurd?
- Ja
 - Nee
 - Gedeeltelijk

B. Aanvraag (gedeeltelijk) afgewezen

1. Heeft <uw bank> gemotiveerd waarom de financieringsaanvraag van uw bank (gedeeltelijk) is afgekeurd?
- Ja, op eigen initiatief
 - Ja, op mijn verzoek
 - Nee
 - Weet ik niet meer
2. Hoe heeft <uw bank> gemotiveerd waarom de financieringsaanvraag van uw bank (gedeeltelijk) is afgekeurd?
- Mondeling
 - Schriftelijk per brief
 - Schriftelijk per email
 - Telefonisch
 - Anders, namelijk:
 - Weet ik niet meer
3. Welke reden(en) heeft <uw bank> aangevoerd om de aanvraag (gedeeltelijk) af te wijzen?
- De financieringsaanvraag paste niet binnen het productaanbod of het beleid van <uw bank>

- b. <Uw bank> schatte de kans te groot dat <mijn bedrijf/ik> niet aan de financiële verplichtingen van de gevraagde financiering kon voldoen
 - c. <Uw bank> oordeelde dat < mijn bedrijf/ik> onvoldoende eigen vermogen had
 - d. <Uw bank> achtte de waarde of kwaliteit van de geboden zekerheden onvoldoende
 - e. <Uw bank> oordeelde dat < mijn bedrijf/ik> niet (tijdig) de door <uw bank> gevraagde informatie en documenten aangeleverd had
 - f. Anders, namelijk:
 - g. Weet ik niet meer
4. Heeft u/uw bedrijf naar aanleiding van de (gedeeltelijk) afwijzing gevraagd of er mogelijkheden zijn voor verbetering van de financieringsaanvraag?
- a. Ja
 - b. Nee
5. Hoe reageerde <uw bank> op dit verzoek?
- a. <Uw bank> heeft in reactie op de vraag verbetermogelijkheden aangedragen
 - b. <Uw bank> heeft aangegeven geen mogelijkheden te zien tot verbetering
 - c. <Uw bank> heeft niet op het verzoek gereageerd
 - d. Anders, namelijk:
 - e. Weet ik niet meer
6. Heeft <uw bank> <uw bedrijf/u> naar aanleiding van de (gedeeltelijke) afwijzing doorverwezen naar andere financiers, banken, adviseurs en/of bemiddelaars?
- a. Ja, naar andere financier(s) (niet zijnde banken)
 - b. Ja, naar andere bank(en)
 - c. Ja, naar adviseur(s)/bemiddelaar(s)
 - d. Ja, naar een vergelijkingswebsite
 - e. Nee

C. Doorverwijzen

1. U heeft aangegeven dat <uw bank> <uw bedrijf/u>, nadat de aanvraag (gedeeltelijk) werd afgewezen, heeft doorverwezen naar een andere financier, bank, adviseur of bemiddelaar.

In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen?

- a. Het doorverwijzen door <uw bank> had toegevoegde waarde en heeft <mijn bedrijf/ mij> als klant geholpen
- b. <Uw bank> heeft duidelijk gemaakt naar welke andere financiers, banken, adviseurs of bemiddelaars zij doorverwijst en met welke van deze partijen <Uw bank> afspraken heeft gemaakt over samenwerking
- c. <Uw bank> heeft algemene informatie beschikbaar gesteld over producten en diensten van de partijen waarnaar zij doorverwijst. Dit heeft <mijn bedrijf/mij> geholpen bij het oriënteren op andere financieringsmogelijkheden en/of het zoeken van ondersteuning bij het uitwerken en onderbouwen van <de financieringsplannen van mijn bedrijf/mijn financieringsplannen>

d. <Mijn bank> heeft <mijn bedrijf/mij> toestemming gevraagd om vertrouwelijke informatie en documenten te delen met de partijen aan wie zij doorverwijst

1. Helemaal oneens
2. Oneens
3. Niet eens, niet oneens
4. Eens
5. Helemaal eens
6. Weet niet/ N.v.t

D. Aanvraag (gedeeltelijk) goedgekeurd

1. Nadat <uw bank> de financieringsaanvraag van uw bedrijf/ uw financieringsaanvraag (gedeeltelijk) had goedgekeurd, heeft <uw bedrijf/u> van <uw bank> een aanbod tot het afsluiten van de financiering gekregen. <Is uw bedrijf/Bent u> op het aanbod ingegaan?
 - a. Ja
 - b. Nee
2. Wanneer ging de financiering van start?
 - a. 2014 of eerder
 - b. 2015
 - c. 2016
 - d. 2017
 - e. Eerste helft van 2018
 - f. Tweede helft van 2018
 - g. Eerste helft van 2019
 - h. Tweede helft van 2019
3. Waarom <is uw bedrijf/bent u> niet op het financieringsaanbod van <uw bank> ingegaan?
4. Heeft < uw bedrijf/u> bij een andere financier wel een financiering afgesloten?
 - a. Ja, bij een andere bank
 - b. Ja, via een overheidsfonds/subsidie
 - c. Ja, via crowdfunding
 - d. Ja, via business angels/venture capital
 - e. Ja, via Qredits Microfinanciering
 - f. Ja, via familie of vrienden
 - g. Ja, anders namelijk
 - h. Nee
5. Als onderdeel van het financieringsaanbod heeft <uw bedrijf u> van <uw bank> financieringsdocumentatie (offerte, financieringsovereenkomst en algemene voorwaarden) ontvangen.

Heeft u dergelijke informatie gelezen?

- a. Ja, ik heb de documentatie van begin tot eind gelezen

- b. Ja, ik heb de documentatie grotendeels gelezen
- c. Ja, ik heb de documentatie deels gelezen
- d. Nee

6. Als onderdeel van het financieringsaanbod heeft u van <uw bank> financieringsdocumentatie (offerte, financieringsovereenkomst en algemene voorwaarden) ontvangen.

In hoeverre was onderstaande informatie in deze financieringsdocumentatie duidelijk voor u?

- a. De hoofdsom of de kredietlimiet
 - b. De looptijd van de financiering
 - c. De wijze van aflossing
 - d. Het vaste of variabele rentetarief
 - e. De periode waarover de rente wordt berekend
 - f. Onder welke omstandigheden vaste en variabele rentetarieven, provisies en kosten kunnen wijzigen
 - g. Provisies en kosten
 - h. De zekerheden die worden gevestigd
 - i. Of ik mij privé heb verbonden aan de <if sample 1: zakelijke> financiering (middels borgstelling of een hypotheekrecht op mijn huis)
 - j. De omstandigheden waaronder <insert answer S02a / S02b> de financiering mag opeisen
 - k. De voorwaarden voor geheel of gedeeltelijk vervroegd aflossen
 - l. De geldigheidsduur van het aanbod
- 1. Zeer onduidelijk
 - 2. Onduidelijk
 - 3. Niet duidelijk, niet onduidelijk
 - 4. Duidelijk
 - 5. Zeer duidelijk
 - 6. Weet niet / n.v.t.

E. Beheerfase

1. Welke van onderstaande uitspraken over <de financiering van uw bedrijf/ uw financiering> zijn op <uw bedrijf/u> van toepassing?
- a. De financiering kent een vast rentepercentage gedurende de gehele looptijd van de lening
 - b. De financiering kent een vast rentepercentage gedurende een rentevaste periode die korter is dan de looptijd van de lening
 - c. De financiering bij <uw bank> kent een variabel rentepercentage, gebaseerd op een referentierente (bv Euribor, basisrente) plus één of meer opslagen
 - d. Gedurende de looptijd van de financiering <heeft mijn bedrijf/heb ik> <uw bank> gevraagd om tussentijds eerder gemaakte afspraken of voorwaarden aan te passen (denk aan: wijze van aflossen, verhoging van het krediet)
 - e. <Uw bank> heeft gedurende de looptijd van de lening aangegeven te onderzoeken of <mijn bedrijf/ik> aan alle financiële verplichtingen kan blijven voldoen en/of <mijn bedrijf/mij> gevraagd extra informatie en documenten aan te leveren

- f. <Mijn bedrijf heeft/Ik heb> (een deel van) de financiering vervroegd afgelost en daarvoor een vergoeding betaald
 - g. Aan het einde van de looptijd van de financiering was de lening nog niet (volledig) afgelost
 - h. <Mijn bedrijf heeft/Ik heb> ervaring met het aflopen van de rentevaste periode van de financiering
1. Van toepassing
 2. Niet van toepassing
2. Heeft <uw bank> < uw bedrijf/ u> van tevoren geïnformeerd over het aflopen van de rentevaste periode?
 - a. Ja, minder dan twee maanden van tevoren
 - a. Ja, minstens twee maanden van tevoren
 - b. Nee
 - c. Weet ik niet meer
 3. Heeft <uw bank> van tevoren een voorstel gedaan voor een nieuwe rente?
 - a. Ja, minder dan vier weken van tevoren
 - b. Ja, minstens vier weken van tevoren
 - c. Nee
 - d. Weet ik niet meer
 4. U heeft aangegeven dat <de financiering van uw bedrijf/ uw financiering> een variabel rentepercentage kent. Heeft <uw bedrijf/u> ervaring met aanpassingen van de opslagen in het variabele rentetarief?
 - a. Ja
 - b. Nee
 5. Heeft <uw bank> <uw bedrijf/u> naar uw mening voldoende geïnformeerd over de aanpassingen van de opslagen in het variabele rentetarief en achtergrond daarvan?
 - a. Ja
 - b. Nee
 6. U heeft aangegeven dat <uw bedrijf/u> gedurende de looptijd van de financiering aan <uw bank> heeft gevraagd om tussentijds eerder gemaakte afspraken of voorwaarden aan te passen. Om welke aanpassing(en) ging het?
 7. Heeft <uw bank> ingestemd met het voorstel tot aanpassing?
 - a. Ja
 - b. Gedeeltelijk
 - c. Nee
 8. Heeft <uw bank> haar besluit, om <niet/gedeeltelijk> in te stemmen met het voorstel tot aanpassing, naar uw mening voldoende gemotiveerd?
 - a. Ja
 - b. Nee

9. U heeft aangegeven dat <uw bank> gedurende de looptijd van de lening heeft onderzocht of <uw bedrijf/u> aan alle financiële verplichtingen kon blijven voldoen en/of aan <uw bedrijf/u> gevraagd extra informatie en documenten aan te leveren. Kunt u beschrijven hoe dit in zijn werk ging?
10. U heeft aangegeven dat <uw bedrijf/u> een deel van de financiering vervroegd heeft afgelost en daarvoor een vergoeding heeft betaald aan <uw bank> In hoeverre was duidelijk waaruit deze vergoeding was opgebouwd?
- Zeer onduidelijk
 - Onduidelijk
 - Niet duidelijk, niet onduidelijk
 - Duidelijk
 - Zeer duidelijk
11. U heeft aangegeven dat <de lening van uw bedrijf/ uw lening> aan het eind van de looptijd nog niet volledig was afgelost. <Is uw bedrijf/Bent u> hierover geïnformeerd door <uw bank>?
- Ja, meer dan 2 maanden voor het einde van de looptijd
 - Ja, tussen de 1 en de 2 maanden voor het einde van de looptijd
 - Ja, minder dan een maand voor het einde van de looptijd
 - Nee

F. Bijzonder beheer

1. Is de financiering bij <uw bank> op enig moment onder Bijzonder beheer (ook wel Intensief beheer genoemd) geplaatst?

Toelichting: Bijzonder beheer is een vorm van geïntensiveerd beheer voor financieringen die een verhoogd risico voor de bank vormen

- Ja
 - Nee
 - Weet niet
2. Geef a.u.b. per stelling aan of deze op u van toepassing is
- <Uw bank> heeft toegelicht waarom de financiering is overgedragen aan bijzonder beheer
 - <Uw bank> heeft toegelicht hoe het traject bij bijzonder beheer eruit gaat zien
 - <Uw bank> heeft aangegeven welke persoon of welke afdeling het aanspreekpunt zal zijn in bijzonder beheer
 - De contactpersoon bij bijzonder beheer is goed bereikbaar
 - Gemaakte afspraken worden schriftelijk of digitaal bevestigd door <uw bank>
 - <Uw bank> heeft als onderdeel van het bijzonder beheer externe partijen (zoals adviseurs of taxateurs) ingeschakeld
 - Samen met <uw bank> is een herstelplan opgesteld en voorwaarden opgesteld om bijzonder beheer weer te kunnen verlaten

- h. Bijzonder beheer is inmiddels verlaten. Er is niet langer sprake van een verhoogd risico en mijn financiering valt weer onder regulier beheer.
 - i. <Uw bank> heeft <mijn bedrijf/mij> extra financiering gegeven als onderdeel van het herstelplan
 - j. <Uw bank> heeft geoordeeld dat het bijzonder beheer niet (snel genoeg) tot verbetering leidt en zodoende de financiering opgeëist en eventuele zekerheden of borgstelling uitgewonnen
 - k. <Uw bank> heeft <het dossier van mijn bedrijf/mijn dossier> overgedragen aan een incassobureau
1. Van toepassing
 2. Niet van toepassing
3. U heeft aangegeven dat <uw bank> als onderdeel van het bijzonder beheertraject externe partijen (zoals adviseurs of taxateurs) heeft ingeschakeld. Betaalt < uw bedrijf/u> de kosten voor deze externe partij(en) zelf?
- a. Ja
 - b. Nee
 - c. Weet ik niet
4. Heeft <uw bank> <uw bedrijf/u> van te voren duidelijk gemaakt hoe de kosten voor deze externe partij(en) betaald worden?
- a. Ja, <uw bank> heeft <mijn bedrijf/mij> hier van tevoren over geïnformeerd
 - b. Nee, <uw bank> heeft <mijn bedrijf/mij> hier van tevoren niet of niet voldoende over geïnformeerd
 - c. Weet ik niet

G. Klachten en geschillen

1. Heeft <uw bedrijf/u> op enig moment een klacht ingediend bij <uw bank>?
 - a. Ja
 - b. Nee
2. Op welke fase van de financiering had deze klacht vooral betrekking?
 - a. Oriëntatie/aanvraagfase
 - b. Beheer fase
 - c. Bijzonder beheer fase
 - d. Anders namelijk
3. Geef a.u.b. per stelling aan of deze op <uw bedrijf/u> van toepassing is
 - a. <Uw bank> heeft <mijn bedrijf/mij> geïnformeerd over de manier waarop een klacht ingediend kan worden
 - b. <Uw bank> heeft <mijn bedrijf/mij> geïnformeerd over de manier waarop een klacht wordt behandeld
 - c. <Uw bank> heeft de ontvangst van de klacht bevestigd

- d. <Uw bank> heeft binnen twee weken na ontvangst van de klacht aangegeven binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld
 - e. <Uw bank> heeft de klacht binnen een redelijke termijn behandeld
 - f. <Uw bank> heeft niet inhoudelijk gereageerd op de klacht
 - g. <Uw bank> heeft <mijn bedrijf/mij> naar aanleiding van de klacht gevraagd aanvullende informatie aan te leveren
 - h. Het indienen van de klacht heeft voor <mijn bedrijf/mij> als klant negatieve gevolgen gehad. <Uw bank> is <mijn bedrijf/mij> anders gaan behandelen en/of de dienstverlening van <Uw bank> is minder goed geworden
 - i. <Uw bank> heeft <mijn bedrijf/mij> in eerste instantie geen passende oplossing geboden voor de klacht
1. Van toepassing
 2. Niet van toepassing
4. U heeft aangegeven dat <uw bedrijf/u> niet tevreden <is/bent> met de door <uw bank> geboden oplossing voor de klacht. Heeft <uw bank> <uw bedrijf/u> de mogelijkheid geboden de klacht voor een tweede beoordeling voor te leggen aan een andere afdeling of persoon?
- a. Ja
 - b. Nee
 - c. Weet ik niet
5. U heeft aangegeven dat <uw bedrijf/u> niet tevreden <is/bent> met de door <uw bank> geboden oplossing voor de klacht. Heeft <uw bedrijf/u> vervolgstappen genomen?
- a. Ja
 - b. Nee
6. Welke vervolgstappen heeft <uw bedrijf/u> genomen?
- a. Extern advies ingewonnen
 - b. Overgestapt naar een andere financier
 - c. Een klacht ingediend bij Kifid
 - d. Het probleem aangekaart bij een andere afdeling of het hoofdkantoor van de financier
 - e. Een advocaat in de arm genomen en/of naar de rechter gestapt
 - f. Anders namelijk
7. Hebben deze vervolgstappen geleid tot een goede afhandeling van de klacht?
- a. Ja
 - b. Nee

H. Tevredenheid

1. Kunt u middels een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de dienstverlening van <uw bank> in onderstaande fase(n) met betrekking tot de <zakelijke> financiering?
 - a. Oriëntatie-/aanvraagfase
 - b. Beheerfase

- c. Bijzonder beheerfase
- d. Afhandeling van klachten en geschillen

- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10

I. Bekendheid Gedragscode Kleinzakelijke Financiering

1. In hoeverre bent u bekend met het bestaan van de op 1 juli 2018 in werking getreden Gedragscode Kleinzakelijke Financiering?
 - a. Goed mee bekend
 - b. Ken ik alleen van naam
 - c. Nooit van gehoord

2. Op welke manier bent u bekend geraakt met het bestaan van de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering?

3. In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over de Gedragscode Kleinzakelijke financiering?
 - a. Ik heb de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering goed doorgenomen
 - b. Ik vind de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering een helder en duidelijk geschreven document
 - c. De Gedragscode Kleinzakelijke Financiering maakt mij duidelijk wat ik als klant kan verwachten van een bank wanneer ik een financiering afneem
 - d. De Gedragscode Kleinzakelijke Financiering versterkt mijn positie in het financieringsproces
 1. Helemaal oneens
 2. Oneens
 3. Niet eens, niet oneens
 4. Eens
 5. Helemaal eens
 6. Weet niet

J. Afsluitende vragen

1. Heeft u naar aanleiding van deze enquête nog aanvullende opmerkingen?



seo economisch onderzoek

Roetersstraat 29 . 1018 WB Amsterdam . T (+31) 20 525 16 30 . F (+31) 20 525 16 86 . www.seo.nl