

Amsterdam, november 2020
In opdracht van de Nederlandse Vereniging van Banken

Monitoring Gedragscode Kleinzakelijke Financiering

Herhaalmeting 2020

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



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. 2021-10

ISBN 978-90-5220-115-3

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 © 2021 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 2020

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. Deze monitor over 2020 is een herhaling van de monitors uit 2018 en 2019.¹² 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 inzicht verkregen in de effecten van de code. Daarbij speelt dat banken de met het oog op de gedragscode aangepaste processen, voorwaarden en documentatie in praktijk ook toepassen op klanten met oudere financieringen (van voor 1 juli 2018). De toegang tot het klachtenloket bij Kifid is echter enkel voorbehouden aan klanten met financieringen van na inwerkingtreding van de code.

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, niet op de wijze waarop banken de relevante processen daadwerkelijk hebben ingericht. Dit jaar is daarbij specifieke aandacht voor de impact van Covid-19 op de ervaringen van kleinzakelijke klanten.

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 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.

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

² Rougoor, R., Witteman, J., en Ligterink, J. (2019). Monitoring Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Herhaalmeting 2019. SEO-rapport nr. 2019-101

Bereik

Per 1 juli 2020 viel 24 procent van de financieringen van kleinzakelijke klanten formeel onder de gedragscode. Per 1 juli 2019 was dit nog ruim 13 procent. 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.³ 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 eerdere monitors uit 2018 en 2019

Het is opvallend hoe robuust de resultaten zijn in deze derde monitor. Uit vrijwel alle figuren komt een vergelijkbaar beeld naar voren als in 2019. Zowel voor de nulmeting uit 2018, de vervolgmeting uit 2019 als voor deze derde meting (oktober 2020, 740 respondenten) geldt dat een groot deel van de respondenten de financiering heeft aangevraagd voordat de gedragscode in werking trad. Het feit dat de verschillende metingen beperkt van elkaar verschillen zegt dus op zich niet zoveel over de code. Wel is het zo dat in elk opvolgend monitorjaar relatief steeds meer respondenten rapporteren over financieringen die onder de code vallen.

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 leest een kwart van de klanten deze slechts ten dele door. Ongeveer veertig procent van de respondenten heeft nog nooit van de gedragscode gehoord. Minder dan een vijfde geeft aan goed bekend te zijn met de Code. Daarbij is het van belang in ogenschouw te nemen dat deze vraag is voorgelegd aan alle respondenten, ook de (aanzienlijke) groep die vóór inwerkingtreding van de gedragscode (1 juli 2018) een financieringsaanvraag deed.

In vergelijking met de monitor uit 2019 zijn ook enkele verschillen waarneembaar:

- Ongeveer een derde van de respondenten heeft zich ná de inwerkingtreding van de gedragscode georiënteerd. In de monitor uit 2019 was dit nog ongeveer een kwart.
- Van de klanten die vervroegd aflossen geeft ruim zeventig procent (2019: 55 procent) aan dat de opbouw van de vergoeding hiervoor duidelijk of zeer duidelijk was
- Het aandeel respondenten dat aangeeft dat bijzonder beheer inmiddels weer is verlaten is lager (50 procent in 2020 versus 65 procent in 2019). Ook heeft de ondernemer (samen met de bank of een adviseur) relatief vaker een herstelplan opgesteld (65 procent in 2020 versus ruim 50 in 2019). Het is mogelijk dat dit effecten zijn van de Covid-19 pandemie, maar dat is op basis van de enquête alleen niet met zekerheid vast te stellen.

³ 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.

- Banken bevestigden de ontvangst van klachten in twee derde (2019: ruim 80 procent) van de gevallen. Klanten zijn in deze monitor iets minder enthousiast over de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld. Iets meer dan 50 procent vindt de behandeltermijn redelijk, in de monitor uit 2019 was dit ruim 60 procent. Het aandeel klachten waarbij de respondent van mening is dat de bank geen passende oplossing bood is daarentegen gedaald van ruim 70 procent in de monitor uit 2019 naar minder dan 60 procent nu. Het is hierbij belangrijk te vermelden dat het hier om een betrekkelijk klein aantal klachten gaat.
- De algemene tevredenheid over de verschillende fasen is iets hoger voor oriëntatie/aanvraag en beheer en iets lager voor klachtafhandeling. De verschillen zijn echter te klein om verregaande conclusies aan te verbinden.

Net als bij eerdere monitors 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.

Covid-19

Vanwege de verwachte impact van Covid-19 op de doelgroep van de gedragscode kleinzakelijke financiering, zijn in deze monitor een beperkt aantal vragen toegevoegd. Het aantal respondenten dat zich in 2020 heeft georiënteerd op een nieuwe financiering is relatief beperkt (84 uit de totale groep van 740 respondenten). Desalniettemin geeft een derde van deze respondenten aan dat Covid-19 de directe of urgente aanleiding was van de betreffende oriëntatie.

Respondenten die aangaven dat Covid-19 de directe of urgente aanleiding was voor de oriëntatie gaven aan zich vooral georiënteerd te hebben op steunmaatregelen vanuit de overheid en of mitigerende maatregelen als huurofstel, betalingsafspraken leveranciers, uitstel investeringen, verlagen kosten. Nieuwe bancaire financiering of uitstel van betaling worden minder vaak genoemd. Respondenten die aangaven dat hun financiering op enig moment onder bijzonder beheer is geplaatst geven in zestig procent van de gevallen aan dat dit een direct gevolg was van de Covid-19 pandemie.

Alle respondenten is gevraagd hoe zij de dienstverlening van de bank tijdens de Covid-19 pandemie hebben ervaren. Rapportcijfers tussen de 7 en de 9 komen het meest voor, met een gemiddelde van 7,7. Klanten die zich als direct gevolg van de Covid-19 pandemie oriënteerden zijn net zo tevreden als de andere klantgroepen.

Respondenten hadden de mogelijkheid hun rapportcijfer nader toe te lichten. Daaruit komt naar voren dat klanten uiteenlopende verwachtingen hadden van hun bank. Er zijn respondenten die de bank prijzen omdat alle service ondanks Covid-19 *“gewoon hetzelfde bleef”*. Er zijn echter ook klanten die meer verwachten en het bijvoorbeeld vervelend vinden dat er door de bank niet *“proactief contact met hen is opgenomen”* of op een andere manier extra service is geleverd. Hetzelfde geldt voor communicatie middels nieuwsbrieven. Sommige klanten hebben dat gewaardeerd en opgevat als een teken van meedenken door de bank terwijl anderen het ervaren hebben als onpersoonlijk en generiek. Een grote groep tevreden klanten merkt op de bank (gelukkig) *“niet nodig gehad te hebben”*. Tot slot laat een aanzienlijke groep respondenten weten de (spontane) betaalpauze te hebben gewaardeerd. Ontevreden klanten noemen juist vooral gebrek aan persoonlijk (spontaan) contact

vanuit de bank en tonen zich in sommige gevallen ontevreden over niet goedgekeurde financieringsaanvragen of lange wachttijden.

Effect van de gedragscode

Deze derde meting van de gedragscode stelt ons in staat de effecten van de code te verkennen. Van de 740 respondenten oriënteerden zich 253 na inwerkingtreding van de code. Dit is ongeveer een derde van de respondenten. Het is daarmee mogelijk de antwoorden van deze groep te vergelijken met die van respondenten wiens financiering niet onder de gedragscode valt.

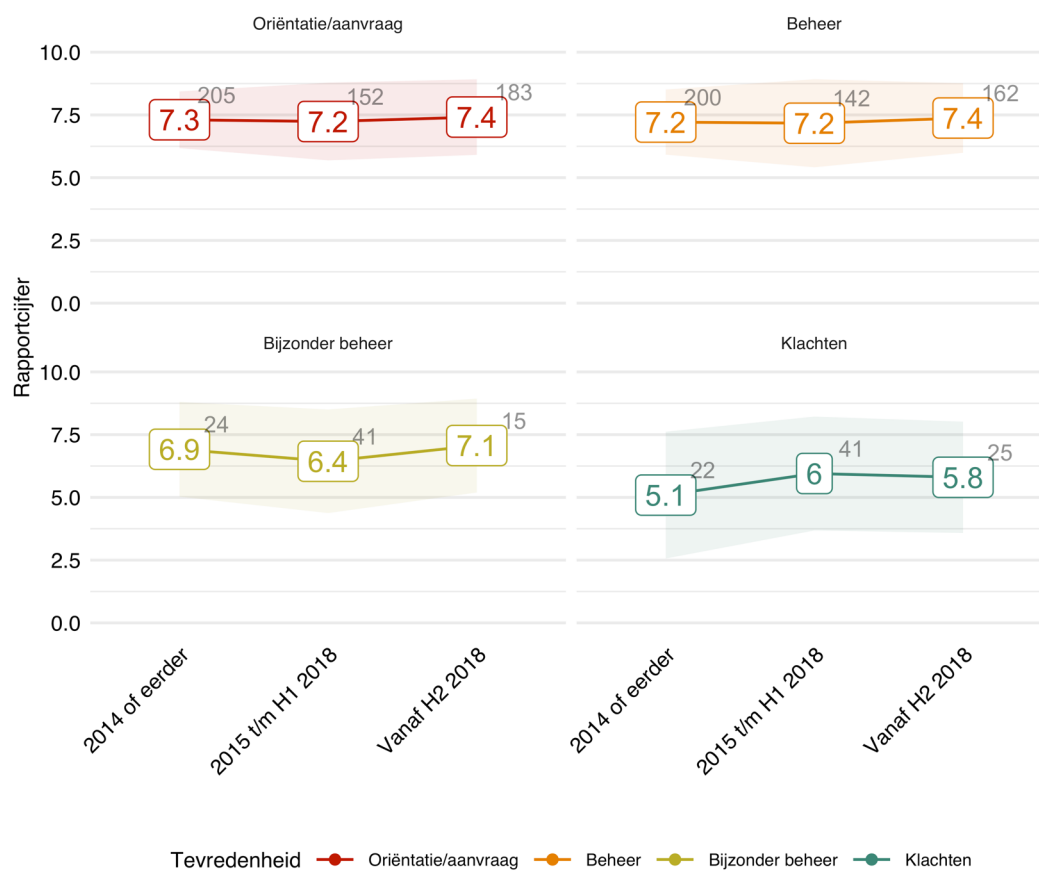
Voor de meeste dimensies geldt dat klanten met meer recentere financieringen deze informatie (iets) duidelijker vinden. Het cohort 2020 vindt de oriëntatie informatie het meest duidelijk (zes van de negen categorieën). Voor de financieringsdocumentatie geldt iets soortgelijks. Voor negen van de twaalf categorieën geldt dat respondenten met financieringen afgesloten uit 2020 het meest te spreken zijn over de financieringsdocumentatie.

Veel van de geobserveerde verschillen tussen cohorten zijn echter klein. Wat bovendien mee zou kunnen spelen is dat klanten met een jongere financiering beter in staat zijn zich specifieke details uit de financieringsdocumentatie te herinneren. Verder is geen scherpe verbetering zichtbaar rondom 1 juli 2018 (inwerkingtreding van de gedragscode). Deze bevinding lijkt te stroken met de notie dat banken reeds in 2016 en 2017 wijzigen hebben doorgevoerd in lijn met het gedachtegoed van de code.⁴

Figuur S.1 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. De waardering voor de oriëntatie/aanvraagfase en de (bijzonder) beheerfase is na ingang van de code (juli 2018) iets hoger dan daarvoor, maar de verschillen zijn klein. Voor klachten geldt dat het aantal respondenten uit de cohorten vanaf 2015 relatief meer tevreden zijn dan daarvoor. Er is echter geen verbetering te zien na het moment van inwerking treden van de code in 2018.

⁴ Hof, B., Rougoor, W., Witteman, J., en Ligterink, J. (2018) Monitoring Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Implementatie en nulmeting 2018. SEO-rapport nr. 2018-107

Figuur S.1 Relatief kleine verschillen in klanttevredenheid tussen cohorten



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

Noot: N = 540 (klanten waarvan bekend is wanneer de financiering inging)

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?

Inhoud

Managementsamenvatting	i
1 Inleiding	1
2 Bereik van de gedragscode.....	5
3 Monitorresultaten 2019	7
3.1 Opzet enquête	7
3.2 Jaar van oriëntatie en financieringsbedrag	9
3.3 Oriëntatie.....	11
3.4 Aanvraag.....	13
3.5 Beheer	15
3.6 Bijzonder beheer	20
3.7 Klachten en geschillen.....	23
3.8 Tevredenheid	26
3.9 Bekendheid code	27
3.10 Vergelijk met eerdere metingen	29
4 Covid-19	31
5 Effect van de gedragscode	37
5.1 Introductie.....	37
5.2 Effecten van de code.....	38
Literatuur	43
Bijlage A Financieringen die onder de code vallen	45
Bijlage B Enquêtevragen	47

1 Inleiding

Op 1 juli 2018 is de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering in werking getreden. Dit rapport bevat de monitoring van deze code over 2020. In deze meting is speciale aandacht besteed aan de impact van Covid-19 op kleinzakelijke klanten. Hiertoe zijn enkele aanvullende vragen in de enquête opgenomen.

Achtergrond Gedragscode Kleinzakelijke Financiering

Op 1 juli 2018 is de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering (hierna ‘gedragscode’ of ‘code’) in werking getreden⁵. 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.

Box 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 speciaal hiervoor 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-financierien/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.

⁵ 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 2020 is een herhaling van de monitors uit 2018⁶ en 2019.⁷ 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 inzicht verkregen in de effecten van de code.

De monitoring over 2020 is uitgevoerd middels een enquête onder kleinzakelijke klanten (met een lopende financiering of een oriëntatie in de afgelopen twee jaar). Mkb'ers en particuliere vastgoedbeleggers zijn bevraagd middels het Ipsos/GfK bedrijvenpanel. 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 740 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).

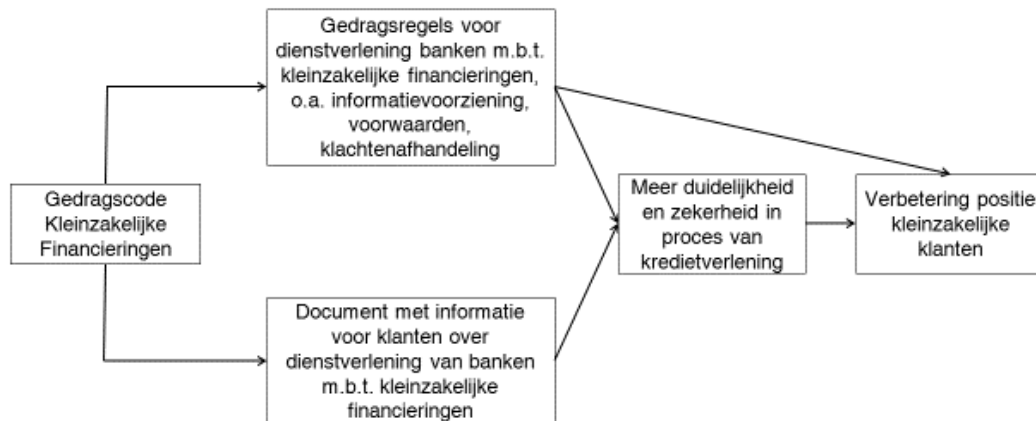
Wat de gedragsregels betreft gaat het om afspraken zoals de toegang tot het klachtenloket bij Kifid en normen als te hanteren termijnen bij renteherziening. Ook informatievoorziening speelt bij de gedragsregels een rol, bijvoorbeeld bij de oriëntatie op en aanvraag van financiering. Overigens is het 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).

Uit onderstaande 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.

⁶ Hof, B., Rougoor, W., Witteman, J., en Ligterink, J. (2018) Monitoring Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Implementatie en nulmeting 2018. SEO-rapport nr. 2018-107

⁷ Rougoor, W., Witteman, J., en Ligterink, J. (2019) Monitoring Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Herhaalmeting 2019. SEO-rapport nr. 2019-101

Figuur 1.1 Beoogde werking van de gedragscode



Bron: Rougoor et al (2019).

Leeswijzer

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 2020. Hoofdstuk 5 vergelijkt de respons van verschillende cohorten financieringen. Tezamen vormen deze hoofdstukken de eigenlijke monitor. Hoofdstuk 4 biedt een thematische verdieping gericht op de impact van Covid-19. Gelet op het doel van de monitor om periodiek de effecten van de gedragscode in kaart te brengen, behandelen we de gevolgen van Covid-19 separaat.

2 Bereik van de gedragscode

Per 1 juli 2020 viel 24 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.⁸ 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 2020 viel 24 procent van de financieringen van kleinzakelijke klanten formeel onder de gedragscode (zie voor definities Bijlage A). Per 1 juli 2019 was dit ruim 13 procent. Dit is het gewogen gemiddelde van het aantal financieringen verstrekt door de acht deelnemende banken. Eén bank was (net als vorig jaar) 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 dit jaar aan in principe geen nieuwe financieringen meer te verstrekken aan kleinzakelijke klanten. Voor deze bank geldt dat bestaande klanten alleen onder de code kunnen komen te vallen wanneer de bestaande financiering wordt verhoogd en een nieuwe financieringsovereenkomst wordt afgesloten. Ook dit betreft een bank met relatief weinig kleinzakelijke klanten. Het effect van deze bank op het algehele bereik van de gedragscode is dus klein.

⁸ 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 2020. Net als in 2018 en 2019 is het bedrijvenpanel van Ipsos/GfK bevraagd over de bancaire dienstverlening. Respondenten zijn in de regel tevreden over de verschillende onderdelen van de financieringsketen en de mate waarin zij geïnformeerd worden over hun aanvraag en financiering.

3.1 Opzet enquête

Dit hoofdstuk bevat de herhaalmeting 2020. Dezelfde vragen als in de nulmeting (2018) zijn opnieuw voorgelegd aan het Ipsos/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 Bedrijvenpanel⁹ zijn de volgende bedrijven en particulieren 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.
- Particuliere beleggers in commercieel vastgoed

De vragenlijst is voorgelegd aan 5710 respondenten. Hiervan kwamen 4826 niet door de screeningvragen. Dit betreft respondenten van bedrijven zonder lopende financiering, grote bedrijven (buiten de definitie van kleinzakelijk) en respondenten die binnen hun bedrijf niet betrokken zijn bij (het aantrekken van) financiering. Gedurende het invullen van de vragenlijst zijn 84 respondenten afgehaakt. Binnen onze doelgroep betekent dat een respons van bijna negentig procent.

De vragenlijst is hiermee aan aanzienlijk meer potentiële respondenten voorgelegd dan vorig jaar, toen de vragenlijst aan 1925 respondenten is voorgelegd waarvan er 1253 niet door de screeningsvragen kwamen. Er zijn dit jaar dus meer respondenten uitgenodigd maar relatief minder door de screeningsvragen gekomen. De achtergrond hierbij is dat naast het GfK panel ook het Ipsos panel is geraadpleegd. Van dit laatste panel zijn relatief minder achtergrondkenmerken beschikbaar van respondenten. Hierdoor ontstaat dus enerzijds een groter potentieel, maar anderzijds vallen veel respondenten later alsnog af bij de screeningsvragen omdat zij niet binnen de doelgroep blijken te vallen (financieel beslissers is een kleinzakelijke onderneming).

De bruto respons is dit jaar 800 respondenten. 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 740 respondenten. Dit is meer dan in 2019, toen 611 respondenten resteerden.

⁹ <https://www.gfk.com/nl/landing-pages/gfk-bedrijvenpanel/>

De enquête doorloopt de volgende thema's:

- Oriëntatiefase (740 respondenten);
- Aanvraagfase (563 respondenten die een aanvraag hebben ingediend);
- Beheerfase (504 respondenten met een lopende financiering);
- Bijzonder beheer fase (80 respondenten met financiering in bijzonder beheer);
- Klachten en geschillen (103 respondenten met ingediende klacht);
- Tevredenheid (alle 740 respondenten¹⁰);
- Bekendheid van de gedragscode (alle 740 respondenten).

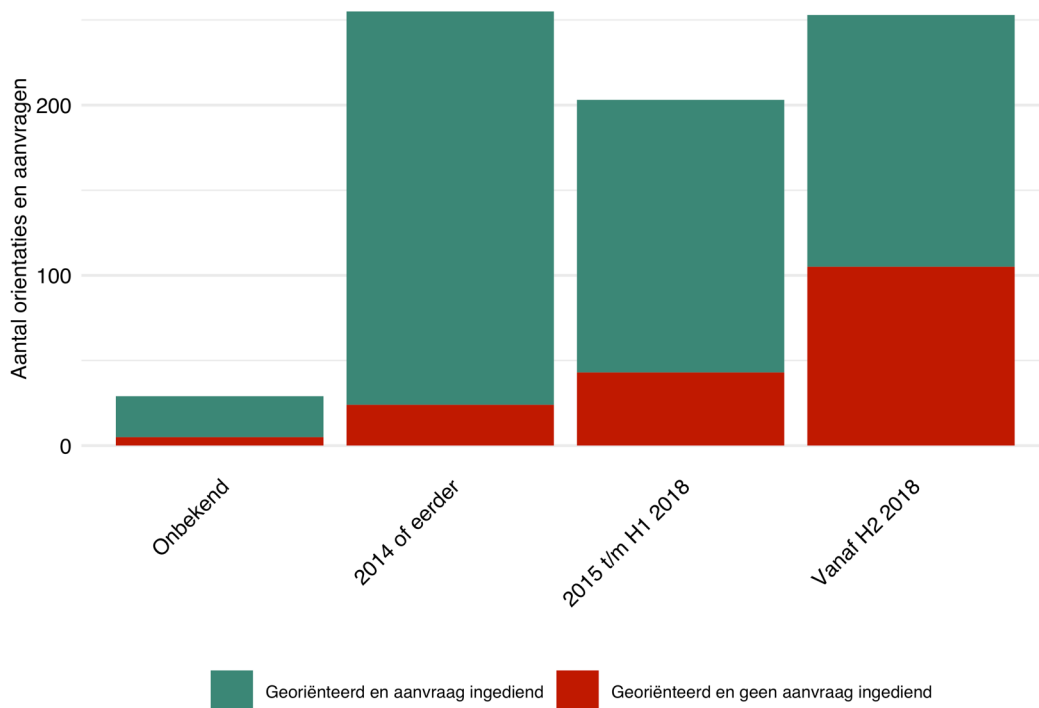
De respons (n) verschilt dus per thema. De *routing* van de enquête bepaalt welke respondent welk thema krijgt voorgelegd. Ook binnen een thema kan de n verschillen. Wanneer een respondent aangeeft een vaste rente te hebben, krijgt deze bijvoorbeeld geen vragen voorgelegd over variabele rentetarieven.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

¹⁰ Respondenten die alleen hebben georiënteerd wordt alleen gevraagd naar tevredenheid over deze fase.

3.2 Jaar van oriëntatie en financieringsbedrag

Ongeveer een derde van de respondenten heeft zich ná inwerking treden van de gedragscode georiënteerd. In de monitor uit 2019 was dit nog ongeveer een kwart. Het aandeel respondenten met ‘oude’ oriëntaties en financieringen (2014 of eerder) is juist iets afgenomen in deze monitor.

Figuur 3.1 Ruim 250 respondenten oriënteerden zich na inwerkingtreding van de code



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

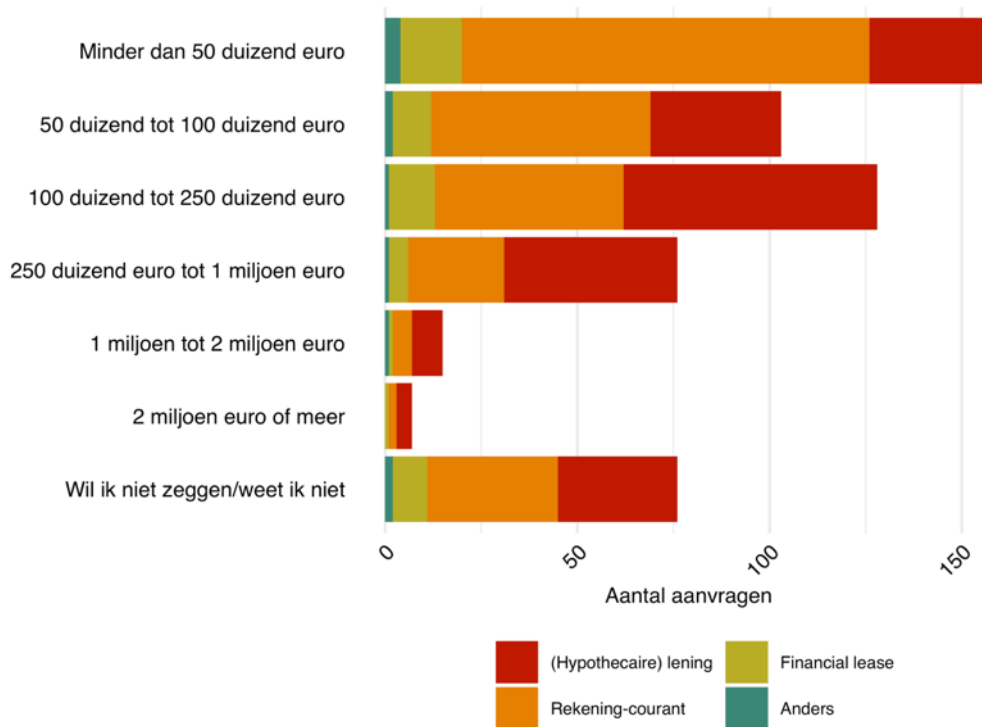
Noot: N = 740

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?

76 procent (2019: 74 procent) van de respondenten heeft na oriëntatie ook daadwerkelijk een financiering aangevraagd. Bijna 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. Bij financieringen vanaf honderd duizend euro gaat het relatief vaker om een (hypothecaire) lening. Dit beeld is vergelijkbaar met de monitor uit 2019.

Figuur 3.2 Merendeel van de financieringsaanvragen is voor minder 250.000 euro



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

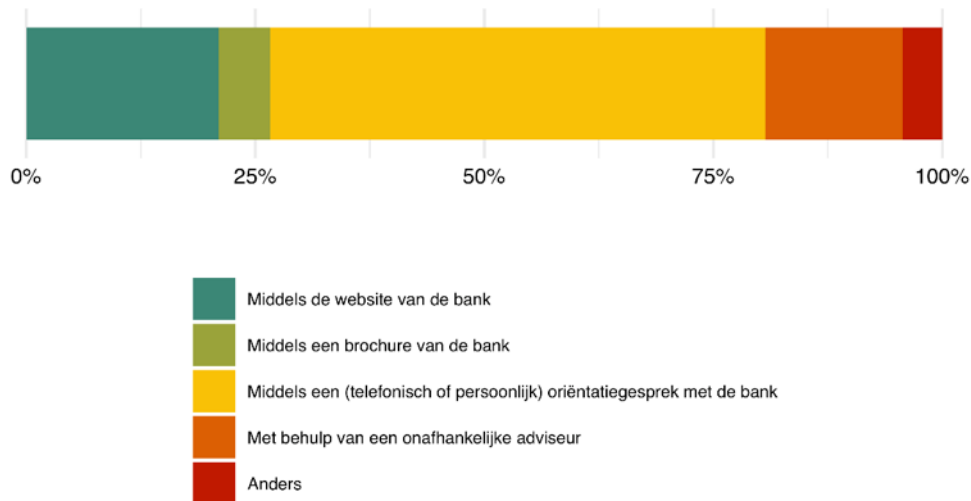
Noot: N = 563.

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?

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. Dit beeld is gelijk aan dat in de monitor uit 2019. Ten opzichte van de monitor uit 2018 is het aandeel oriëntaties met behulp van een onafhankelijke adviseur iets toegenomen (van 11 naar 15 procent)

Figuur 3.3 Oriëntatiegesprek met de bank is de belangrijkste wijze van oriëntatie



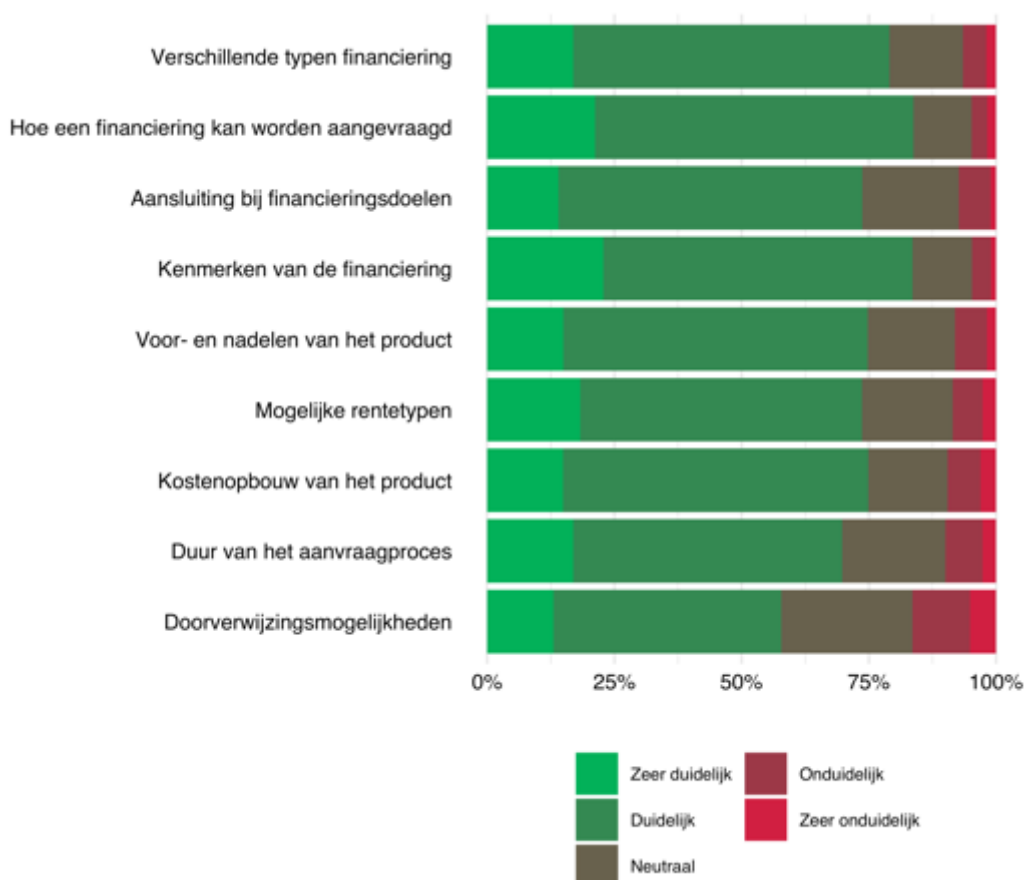
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 740. De figuur is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.

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

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 3.4. De doorverwijzingsmogelijkheden ervaren respondenten als relatief het minst duidelijk. Ongeveer 15 procent ervaart dit als onduidelijk of zeer onduidelijk, dit is iets meer dan in de monitor uit 2019.

Figuur 3.4 Ruim driekwart van de aanvragers vindt de verstrekte informatie (zeer) duidelijk



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

Noot: N = 740. De figuur is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.

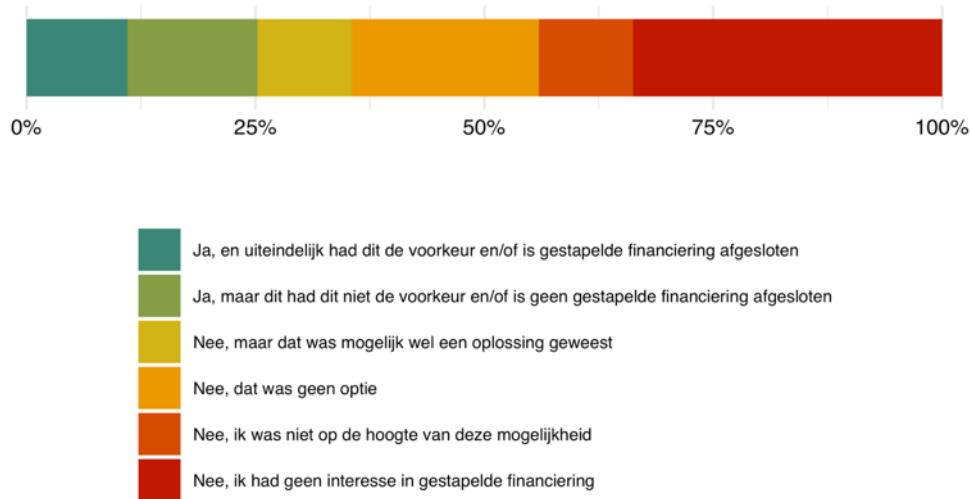
Vraag: In de oriëntatiefase heeft uw bank mogelijk informatie gegeven, bijvoorbeeld via de website, brochures of in een oriënterend gesprek. Hoe duidelijk vond u de informatie over ...

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.

De gedragscode geeft bijzondere aandacht aan het thema 'gestapeld financieren'. Daarom is de respondenten ook gevraagd of zij gestapelde financiering overwogen hebben. Zie Figuur 3.5. In ongeveer een kwart van de gevallen hebben de bevraagde 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. Ten opzichte van de monitor uit 2019 is dit beeld ongewijzigd.

Figuur 3.5 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 = 563.

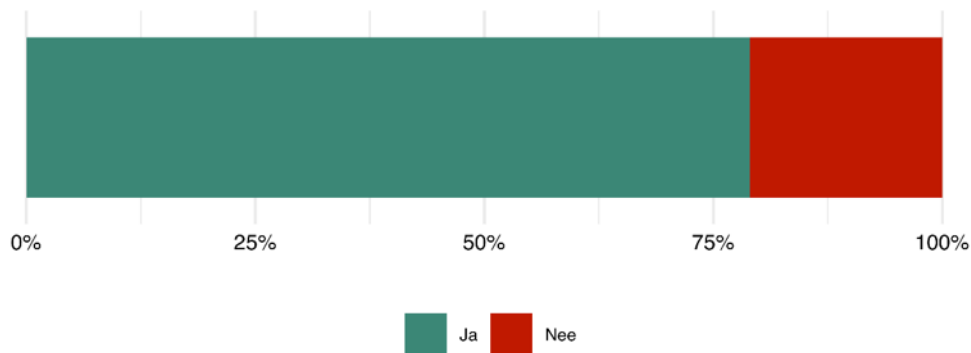
Vraag: Heeft uw bedrijf/u een zogenoemde 'gestapelde' financiering overwogen?

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 3.6. Ten opzichte van de monitor uit 2019 is dit niet veranderd.

De door de bank geaccepteerde aanvragen van klanten krijgen als onderdeel van het financieringsaanbod financieringsdocumentatie toegestuurd. 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 3.7. Ongeveer tien procent geeft aan de documentatie niet te hebben gelezen. Dit was ook in de monitor uit 2019 het geval.

Figuur 3.6 Tachtig procent vindt dat de duur van het aanvraagproces vooraf duidelijk was

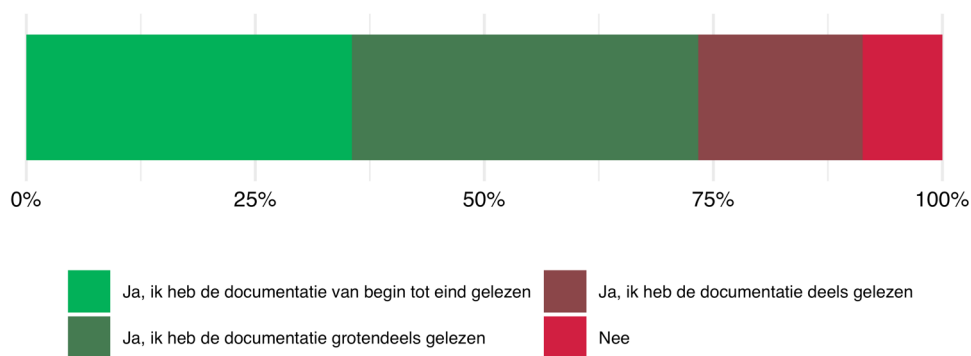


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 563. De figuur 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?

Figuur 3.7 Driekwart van de klanten leest financieringsdocumentatie geheel of grotendeels door



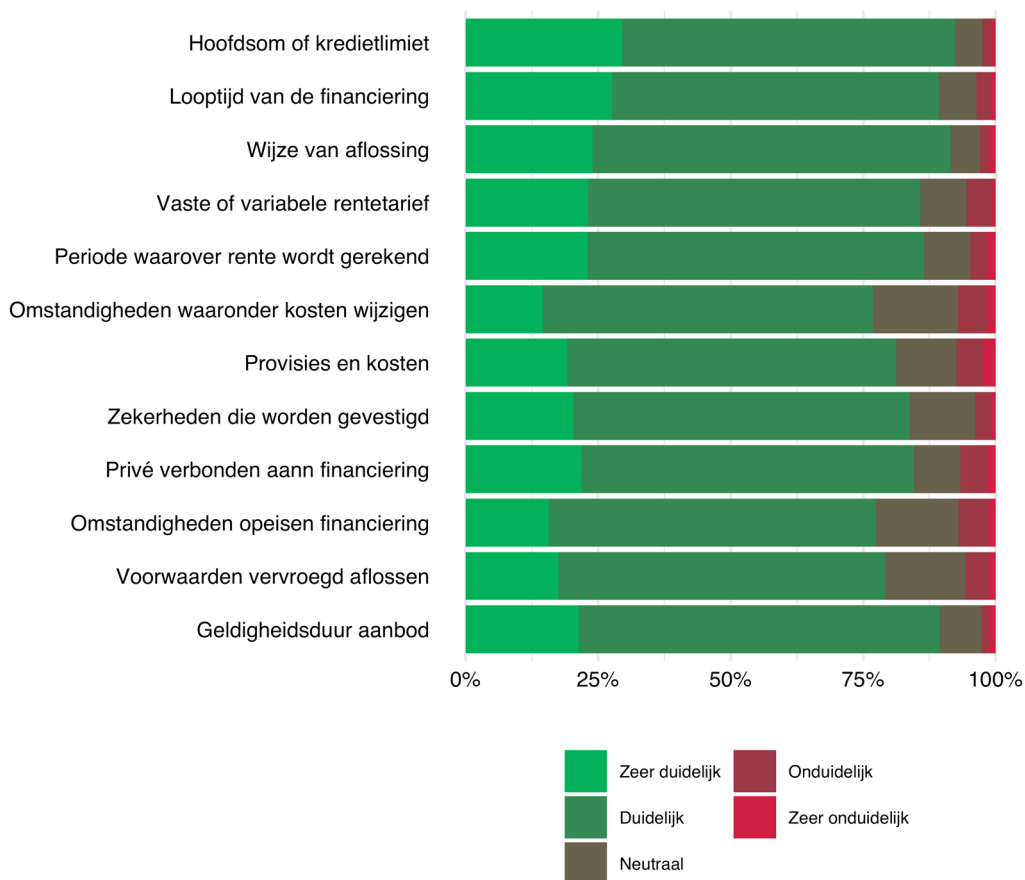
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 540.

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 3.8. De onderwerpen waar relatief minder duidelijkheid over bestaat zijn de omstandigheden waaronder vaste en variabele rentetarieven, provisies en kosten kunnen wijzigen, in welke gevallen de bank de financiering mag opeisen en de voorwaarden voor vervroegd aflossen.

Figuur 3.8 De opbouw en wijziging van kosten, omstandigheden van opeisen financiering en de voorwaarden voor vervroegd aflossen zijn voor klanten het minst duidelijk



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

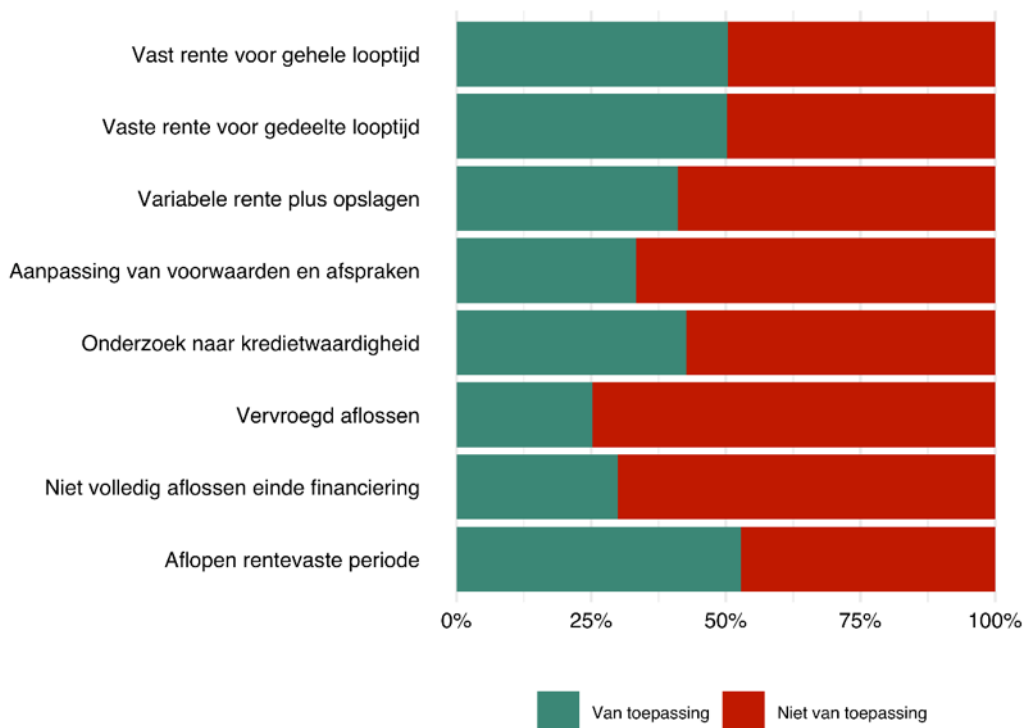
Noot: N = 493. De figuur is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.

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

Figuur 3.9 lijkt sterk op Figuur 3.3 in de monitor uit 2019. Het relatieve aandeel van financieringen met een vaste rente is zo goed als gelijk gebleven.¹¹ Hetzelfde geldt voor de overige financieringskenmerken en omstandigheden. 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.

¹¹ Dat percentages vast versus variabel optellen tot meer dan 100 procent heeft mogelijk te maken met het feit dat respondenten kunnen rapporteren over verschillende leningdelen van dezelfde financiering.

Figuur 3.9 Kenmerken van financieringen

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

Noot: N = 504.

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

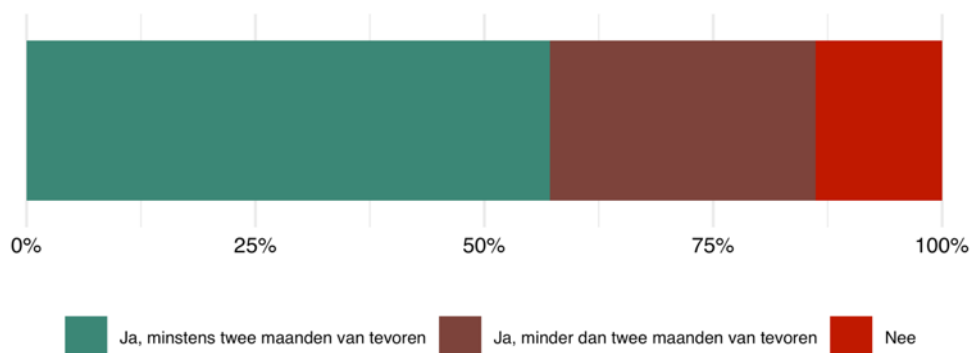
1. De financiering kent een vast rentepercentage gedurende de gehele looptijd van de lening.
2. De financiering kent een vast rentepercentage gedurende een rentevaste periode die korter is dan de looptijd van de lening.
3. De financiering bij uw bank kent een variabel rentepercentage, gebaseerd op een 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

266 respondenten hadden te maken met het aflopen van een periode met vaste rente voor het einde van de looptijd van de lening. In 86 procent (2019: 89 procent) van die gevallen zijn klanten van tevoren door hun bank geïnformeerd over het aflopen van de rentevaste periode. Het aandeel respondenten dat zegt überhaupt geen nieuw rentevoorstel te hebben gekregen van de bank is dit jaar lager dan in de vorige monitor (2019: 20 procent). Zie Figuur 3.10. De gedragscode stelt dat de bank de klant minstens twee maanden van tevoren informeert over een aflopende rentevaste periode en minimaal vier weken van tevoren een nieuw rentevoorstel doet. De gedragscode is echter 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

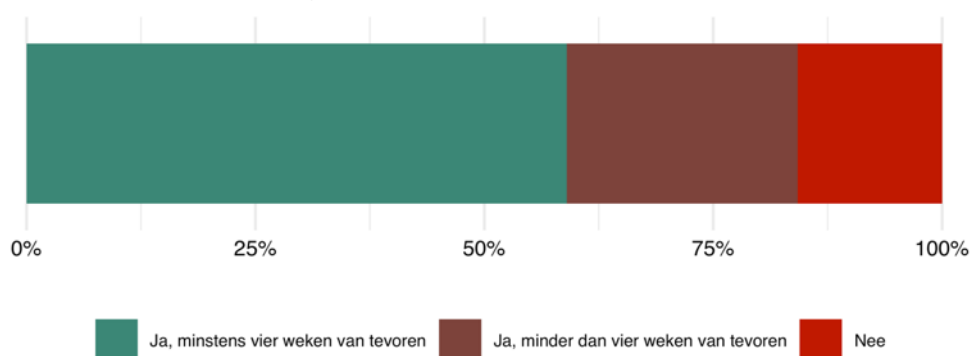
financiering aanvragen. Figuur 3.10 zegt dus vooral iets over de situatie voordat de code in werking trad.

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

Heeft uw bank uw bedrijf/u van tevoren geïnformeerd over het aflopen van de rentevaste periode?



Heeft uw bank van tevoren een voorstel gedaan voor een nieuwe rente?



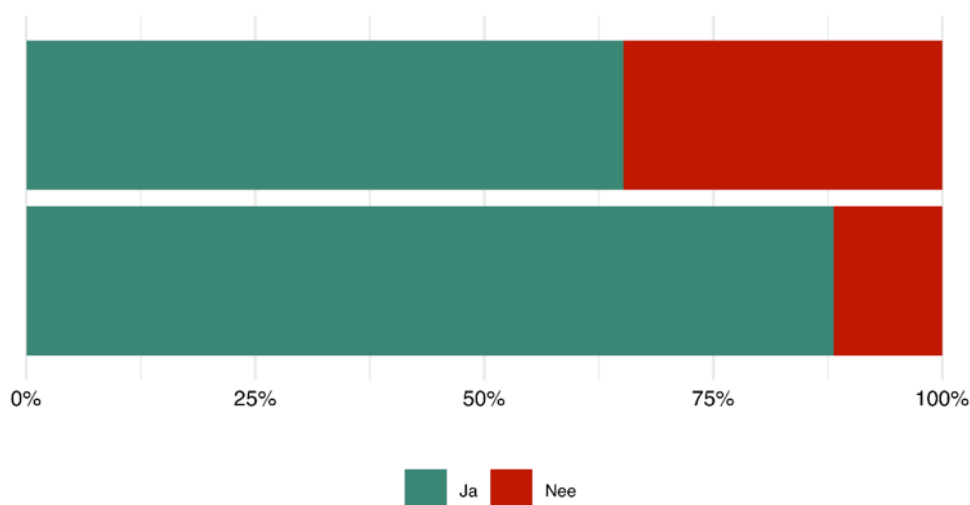
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 266. De figuur is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.

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?

Van de klanten met een financiering met een variabel rentepercentage hebben 65 procent (2019: 61 procent) ervaring met aanpassingen in de opslagen van het variabel tarief. 88 procent (2019: 83 procent) vindt dat zij hierover voldoende geïnformeerd zijn. Zie Figuur 3.11.

Figuur 3.11 Ruim zestig procent heeft ervaring met aanpassing van het variabele rentetarief



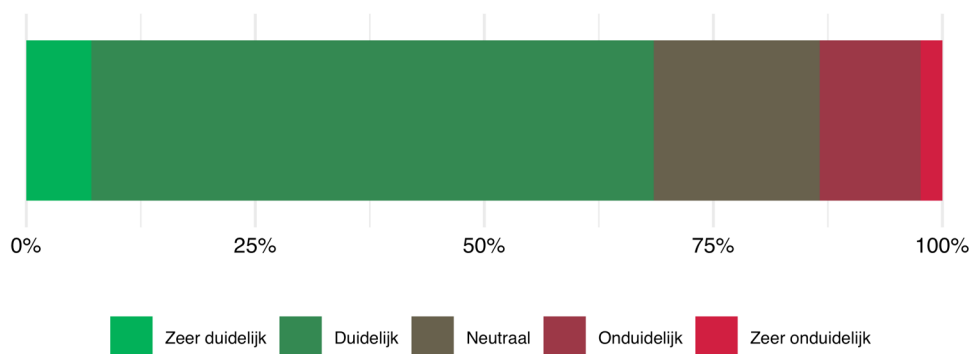
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 207 (boven), 135 (onder).

Vraag: U heeft aangegeven dat de financiering van uw bedrijf/u 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 over geïnformeerd?

Van de klanten die vervroegd aflossen geeft ruim zeventig procent (2019: 55 procent) aan dat de opbouw van de vergoeding hiervoor duidelijk of zeer duidelijk was. Zie Figuur 3.12.

Figuur 3.12 Twee op de drie respondenten vinden vergoeding voor vervroegde aflossing duidelijk



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

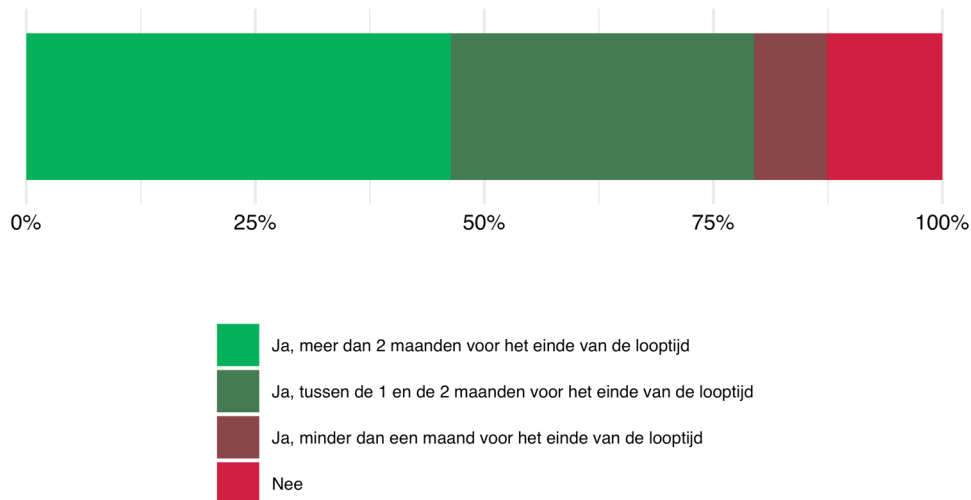
Noot: N = 127.

Vraag: U heeft aangegeven dat uw bedrijf 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?

Van de 151 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).¹² Ruim tien procent van de respondenten geeft aan niet te zijn geïnformeerd. Dit beeld is ten opzichte van de monitor uit 2019 niet gewijzigd.

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.

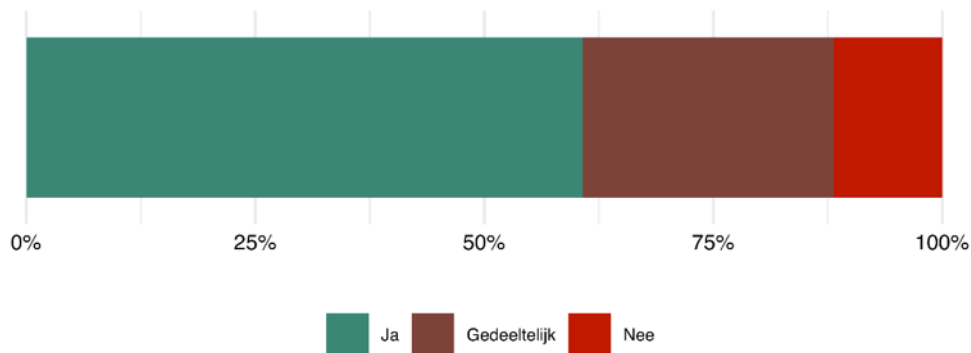
Noot: N = 151.

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 168 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. In zestig procent van de gevallen (2019: 67 procent) stemt de bank geheel in met het voorstel van de klant. In dertig procent (2019: 23 procent) is sprake van gedeeltelijke instemming door de bank. 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 ruim zestig procent (2019: 55 procent) van de gevallen voldoende gemotiveerd, al kunnen vanwege de kleinere aantallen respondenten hieruit geen al te harde conclusies worden getrokken.

¹² Ook hier geldt dat de klanten wiens lening reeds het einde van de looptijd heeft bereikt hun lening in de regel afsloten voor inwerkingtreding van de gedragscode.

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

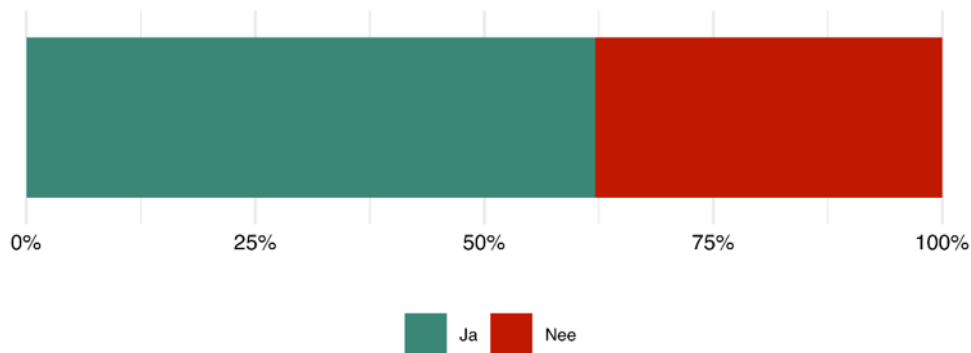


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 168.

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

Figuur 3.15 60 procent vindt dat de bank een afwijzing van een voorstel tot aanpassing voldoende heeft gemotiveerd.



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

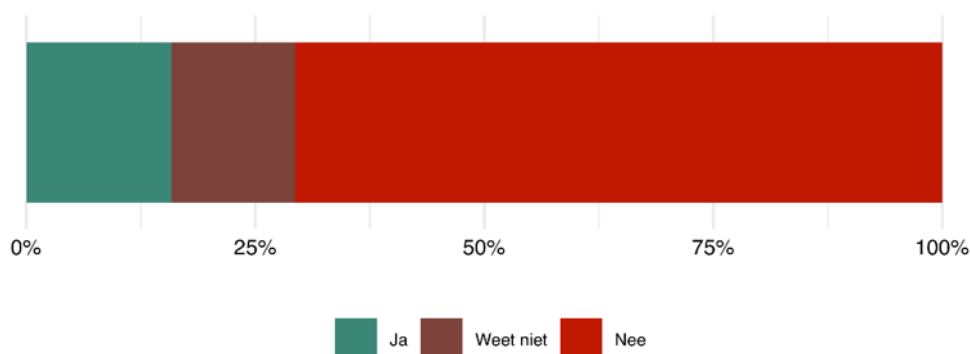
Noot: N = 66.

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 504 klanten hebben er 80 op enig moment te maken gehad met bijzonder/intensief beheer (ongeveer een achtste) en nog eens 68 klanten weten niet zeker of zij ooit onder bijzonder/intensief beheer zijn geweest. Deze laatste groep is relatief iets groter dan in de monitor uit 2019.

Figuur 3.16 Ongeveer 15 procent van de financieringen is op enig moment in bijzonder beheer geplaatst.¹³



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

Noot: N = 504.

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

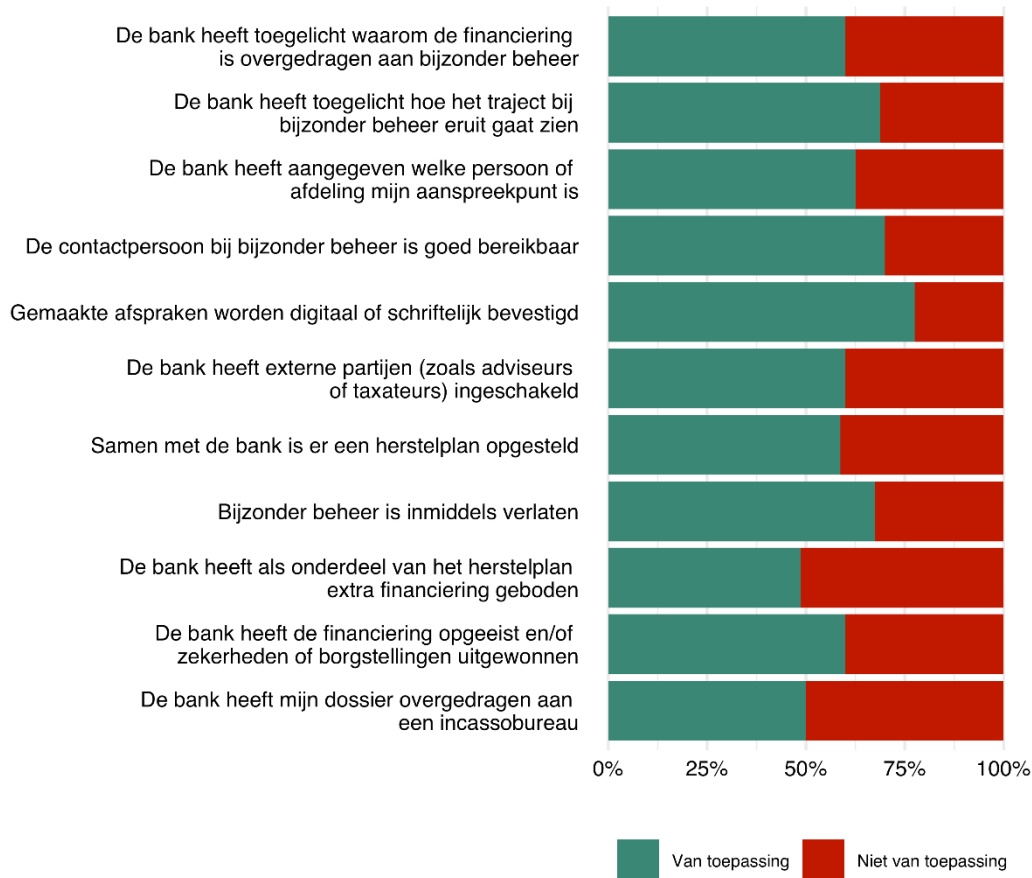
Figuur 3.17 geeft enkele stellingen die zijn voorgelegd aan de 80 respondenten met een financiering die ooit onder bijzonder beheer is geplaatst.¹⁴ Vanwege het relatief lage aantal kunnen hieruit niet al te harde conclusies worden getrokken. Het beeld is grotendeels hetzelfde als in de monitor uit 2019.

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 laat zien dat respondenten met een financiering die ooit in bijzonder beheer is geweest, vaker een klacht hebben ingediend.

¹³ Een groot deel van deze groep heeft bijzonder beheer inmiddels weer verlaten (zie figuur 3.17). Deze 15 procent slaat dus niet op het aandeel van de huidige financiering dat zich in bijzonder beheer bevindt.

¹⁴ 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 Omstandigheden ten aanzien van bijzonder beheer



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

Noot: N = 80.

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

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

	Een klacht ingediend	Geen klacht ingediend	Totaal
Bijzonder beheer	46	34	80
Geen bijzonder beheer	33	323	356
Onbekend	3	65	68
Totaal	82	422	504

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

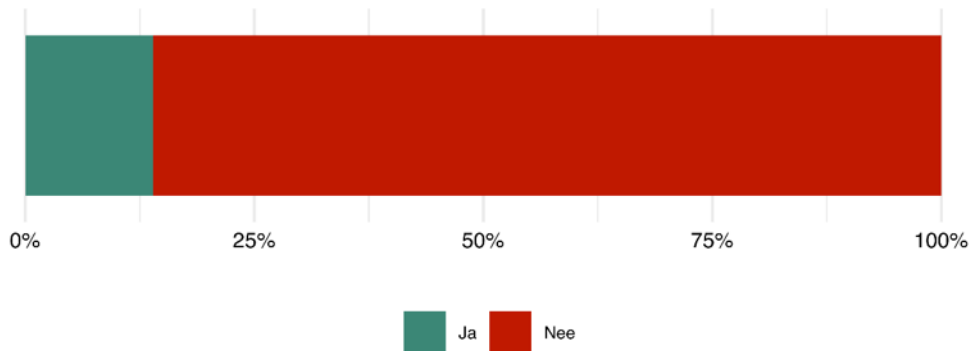
Noot: N = 504.

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

14 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. De rest betroffen klachten over bijzonder beheer of 'overige' zaken.

Figuur 3.18 14 procent heeft op enig moment een klacht ingediend.

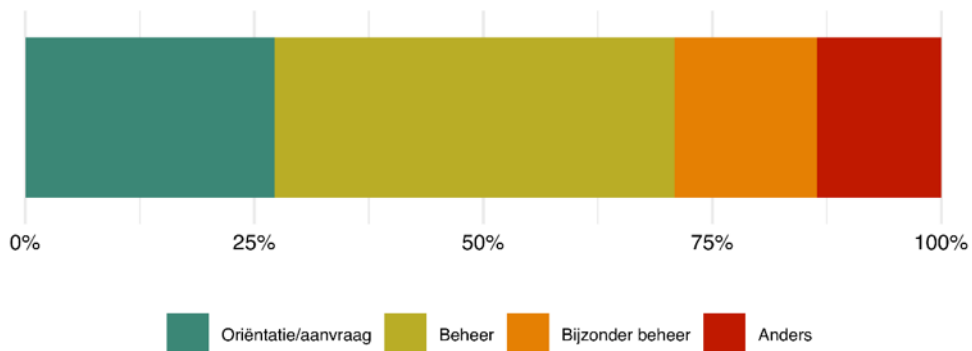


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 740.

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

Figuur 3.19 De meeste klachten gaan over de beheerfase

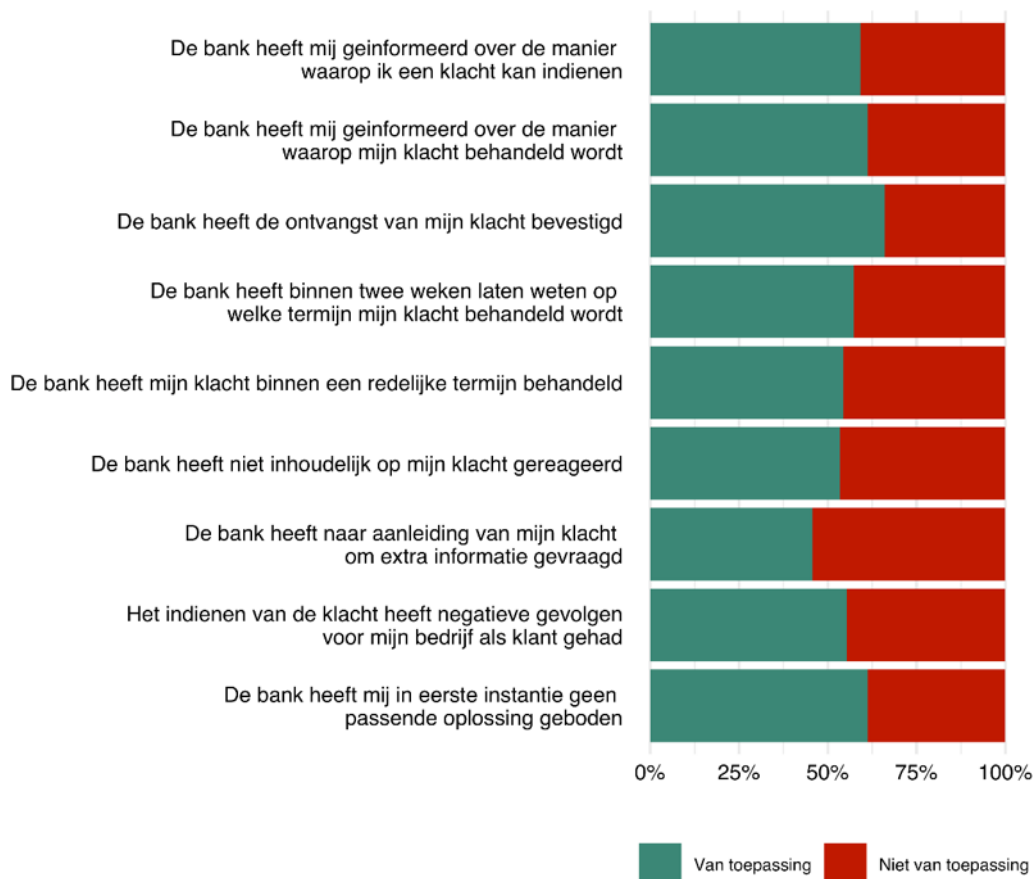


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 103.

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

Figuur 3.20 Ervaringen t.a.v. het indienen van een klacht



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

Noot: N = 103.

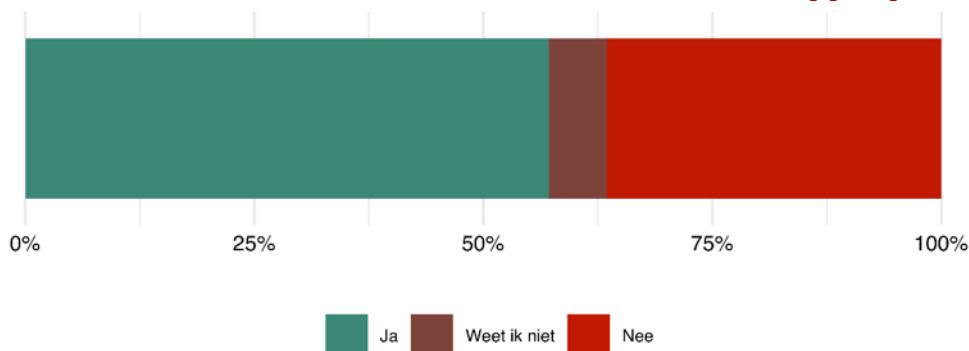
Vraag: Geef per stelling aan of deze op u van toepassing is.

Van de 103 geënquêteerde respondenten met een klacht geeft zo'n 60 procent 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. Dit is vergelijkbaar met de uitkomsten van de monitor uit 2019. Er zijn echter ook verschillen waarneembaar. Banken bevestigen de ontvangst van klachten in twee derde (2019: ruim 80 procent) van de gevallen. Klanten zijn daarnaast minder enthousiast over de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld.¹⁵ Iets meer dan 50 procent vindt de behandeltermijn redelijk, in de monitor uit 2019 was dit ruim 60 procent. Het aandeel klachten waarbij de respondent van mening is dat de bank geen passende oplossing bood is daarentegen gedaald van ruim 70 procent in de monitor uit 2019 naar minder dan 60 procent nu. Het is hierbij belangrijk te vermelden dat het hier om een betrekkelijk klein aantal klachten gaat. Daarbij zijn zowel in 2019 als in deze monitor respondenten ondervraagd met zowel recente als met oudere financieringen. De monitorresultaten over 2020 reflecteren daarmee dus niet louter financieringen uit 2020.

¹⁵ Het is niet ondenkbaar dat de drukte die voortkwam uit het bieden van liquiditeitssteun als gevolg van de Covid-19 pandemie ervoor heeft gezorgd dat klachten langer bleven liggen.

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 (2019: idem). 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 85 procent van de gevallen (2019: 80 procent) wel tot een adequate oplossing leidden. Zie Figuur 3.22. Deze vervolgactie bestaat in de meeste gevallen uit het inwinnen van extern advies, het overstappen naar een andere financier, of het aankaarten van het probleem bij een andere afdeling of het hoofdkantoor van de bank. Tien respondenten noemen dat een klacht bij het Kifid is ingediend.¹⁶ 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

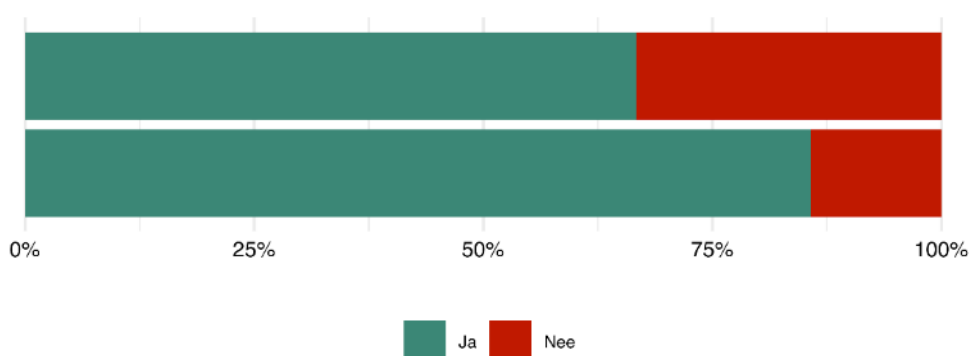


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 63.

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?

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



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

Noot: N = 63 (boven), 42 (onder).

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

¹⁶ Kifid zelf geeft aan sinds de inwerkingtreding van de code in totaal 57 ingevulde klachtenformulieren te hebben ontvangen, waarvan 4 ontvankelijk, zie Box 1. De 10 klachten die respondenten in de enquête suggereren is daarmee slecht te verenigen met de praktijk bij het Kifid. Mogelijk hebben deze respondenten telefonisch contact gehad met het Kifid en dit ervaren als het indienen van een klacht.

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 3.1 Het Kifid heeft vier 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.

Sinds het loket Kleinzakelijke financiering bij Kifid in werking is (1 juli 2018) hebben 57 kleinzakelijke klanten zich met een klacht bij het Kifid gemeld, waarvan 6 in 2019 en 51 in 2020. Het Kifid heeft het merendeel van deze klachten niet in behandeling kunnen nemen omdat ze niet voldeden aan de voorwaarden. Vijf kleinzakelijke klanten hadden bijvoorbeeld hun klacht nog niet voorgelegd aan de bank zelf. In andere gevallen betrof de klacht een krediet van voor 1 juli 2018, ging de klacht niet over een krediet- maar bijvoorbeeld een verzekeringsproduct, was de klacht gericht tegen een niet aangesloten dienstverlener, of was de klacht niet duidelijk genoeg en/of ontbraken benodigde stukken.

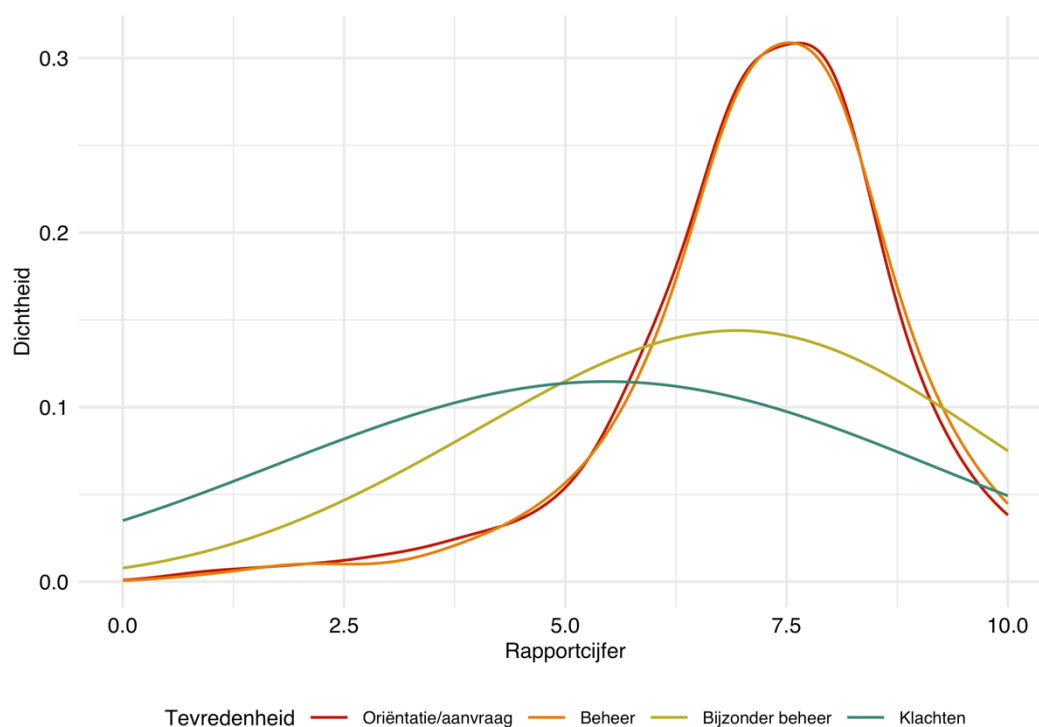
In vier gevallen heeft het Kifid een klacht in behandeling genomen. Twee van deze klachten zijn door bemiddeling opgelost, volgens het Kifid tot tevredenheid van zowel klant als bank. In een geval is de klacht tussentijds ingetrokken. In november 2020 was nog één klacht bij het Kifid in behandeling.

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 dat mensen relatief iets vaker een lager cijfer geven. Ten opzichte van 2019 is de gemiddelde waardering voor de oriëntatie/aanvraag fase en de beheerfase iets toegenomen (respectievelijk 7,1 en 7,0 in 2019 en 7,2 en 7,3 in 2020). De waardering voor de afhandeling van klachten is met gemiddeld een 5,4 echter lager (2019: 5,8). Ongeveer de helft van de respondenten gaf een onvoldoende (5 of lager) voor de wijze van afhandeling van de klacht.

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.

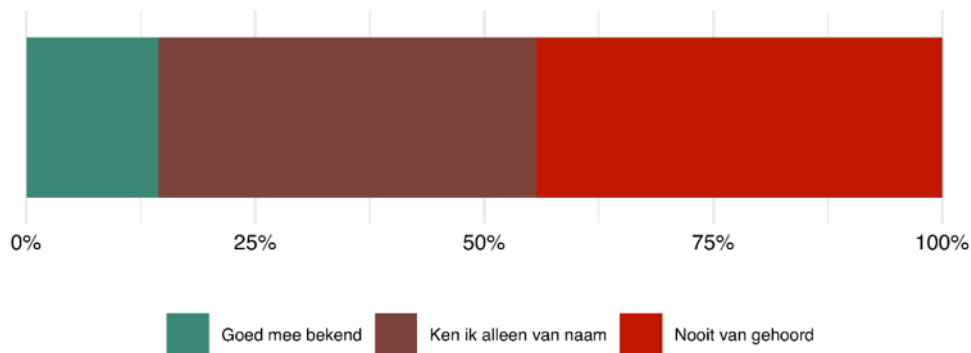
Noot: N = 740.

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 geënquêteerde klanten heeft nog nooit van de gedragscode gehoord. Een klein deel geeft aan goed met de code bekend te zijn (15 procent van het totaal). Ten opzichte van de monitor uit 2019 zijn deze percentages gelijk gebleven. Daarbij is het van belang in ogenschouw te nemen dat deze vraag is voorgelegd aan alle respondenten, ook de (aanzienlijke) groep die vóór inwerkingtreding van de gedragscode (1 juli 2018) een financieringsaanvraag deed.

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



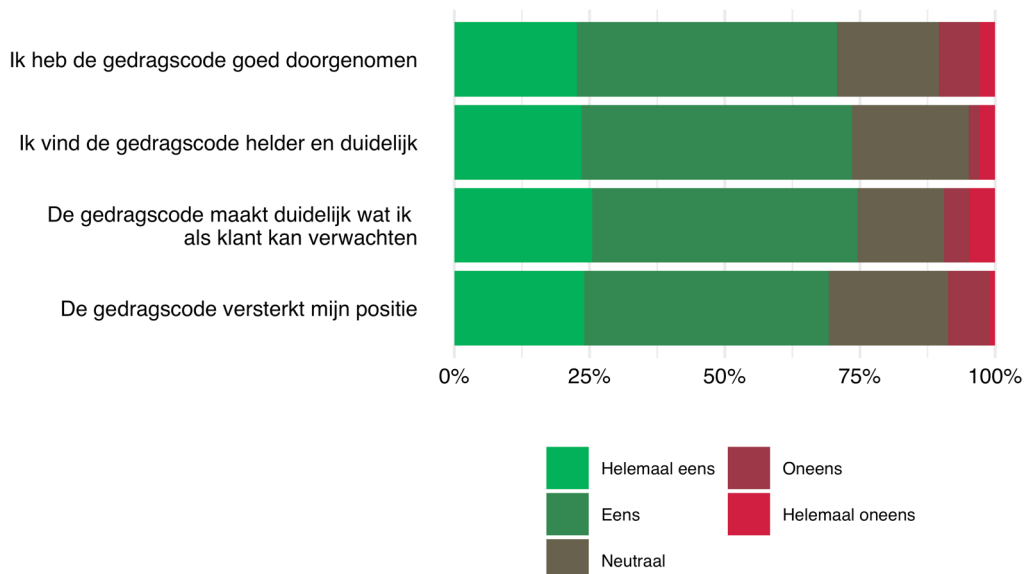
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 740

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 duidelijk maakt wat zij kunnen verwachten van hun bank. Ook vinden zij de code een helder document. De groep klanten die van mening is dat de Gedragscode zijn of haar positie versterkt is groter dan in 2019 (nu 69 procent, destijds 50 procent).

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 = 107. De figuur is geschoond voor 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 eerdere metingen

Dit hoofdstuk repliceert de nulmeting uit 2018 en de herhaalmeting uit 2019. Het is opvallend hoe robuust de resultaten zijn. Uit vrijwel alle figuren komt een vergelijkbaar beeld naar voren als in 2019. Zowel voor de nulmeting uit 2018, de vervolgmeting uit 2019 als voor deze derde meting geldt dat een groot deel van de respondenten de financiering heeft aangevraagd voordat de gedragscode in werking trad. Het feit dat de verschillende metingen beperkt van elkaar verschillen zegt dus op zich niet zoveel over de code. Wel is het zo dat in elk opvolgend monitorjaar relatief steeds meer respondenten rapporteren over financieringen die onder de code vallen. In hoofdstuk vijf analyseren we deze cohorten separaat.

De belangrijkste verschillen met de monitor uit 2019 zijn:

- Ongeveer een derde van de respondenten heeft zich ná inwerking van de gedragscode georiënteerd. In de monitor uit 2019 was dit nog ongeveer een kwart.
- Van de klanten die vervroegd aflossen geeft ruim zeventig procent (2019: 55 procent) aan dat de opbouw van de vergoeding hiervoor duidelijk of zeer duidelijk was
- Het aandeel respondenten dat aangeeft dat bijzonder beheer inmiddels weer is verlaten is lager (50 procent in 2020 versus 65 procent in 2019). Ook heeft de ondernemer samen met de bank relatief vaker een herstelplan opgesteld (65 procent in 2020 versus ruim 50 in 2020). Het is mogelijk dat dit effecten zijn van de Covid-19 pandemie, maar dat is op basis van de enquête alleen niet met zekerheid vast te stellen.
- Banken bevestigden de ontvangst van klachten in twee derde (2019: ruim 80 procent) van de gevallen. Klanten zijn in deze monitor iets minder enthousiast over de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld. Iets meer dan 50 procent vindt de behandeltermijn redelijk, in de monitor uit 2019 was dit ruim 60 procent. Het aandeel klachten waarbij de respondent van mening is dat de bank geen passende oplossing bood is daarentegen gedaald van ruim 70 procent in de monitor uit 2019 naar minder dan 60 procent nu. Het is hierbij belangrijk te vermelden dat het hier om een betrekkelijk klein aantal klachten gaat.
- De algemene tevredenheid over de verschillende fasen is iets hoger voor oriëntatie/aanvraag en beheer en iets lager voor klachtafhandeling.

4 Covid-19

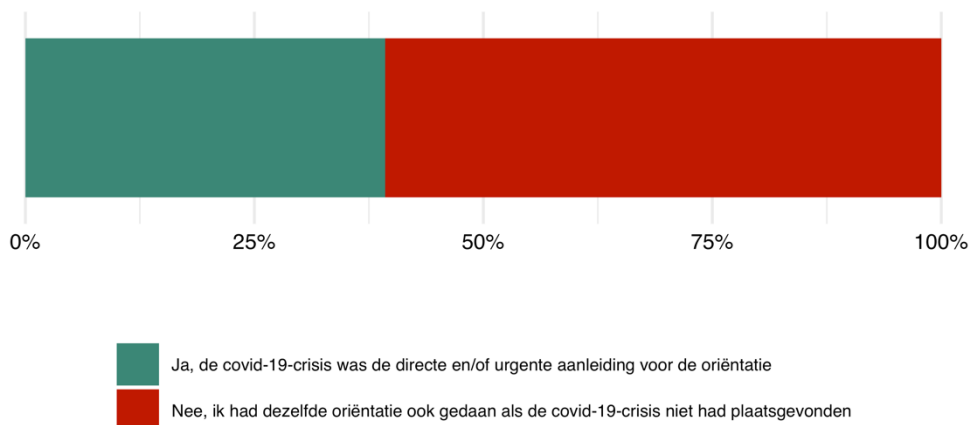
Dit hoofdstuk biedt inzage in de impact van Covid-19 op kleinzakelijke klanten. Het doel daarbij is primair om inzage te krijgen in hoe Covid-19 van invloed kan zijn geweest op het functioneren van de gedragscode.

Veel kleinzakelijke klanten zijn direct of indirect geraakt door de Covid-19 pandemie en de in dat kader getroffen maatregelen. Overheid, NVB en individuele banken ondersteunen (klein)zakelijke klanten waar mogelijk. Voorbeelden hiervan zijn de mogelijkheid uitstel van aflossing op lopende leningen te krijgen en nieuwe of uitgebreide financierings- en garantieregelingen.

Vanwege de verwachte impact van Covid-19 op de doelgroep van de gedragscode kleinzakelijke financiering, is een beperkt aantal vragen toegevoegd aan de monitor. Het doel daarvan is niet om de impact van Covid-19 systematisch in kaart te brengen maar primair om inzage te krijgen in hoe Covid-19 van invloed kan zijn geweest op het functioneren van de gedragscode.

Het aantal respondenten dat zich in 2020 heeft georiënteerd op een nieuwe financiering is relatief beperkt (84 uit de totale groep van 740 respondenten). Dat beperkt in sommige opzichten de mogelijkheid om kruisverbanden te analyseren. Wel is duidelijk dat Covid-19 van grote invloed is geweest. Een derde van de respondenten met een oriëntatie in 2020 geven aan dat Covid-19 de directe of urgente aanleiding was van de betreffende oriëntatie.

Figuur 4.1 Voor een derde van de oriëntaties in 2020 vormde Covid-19 de directe aanleiding

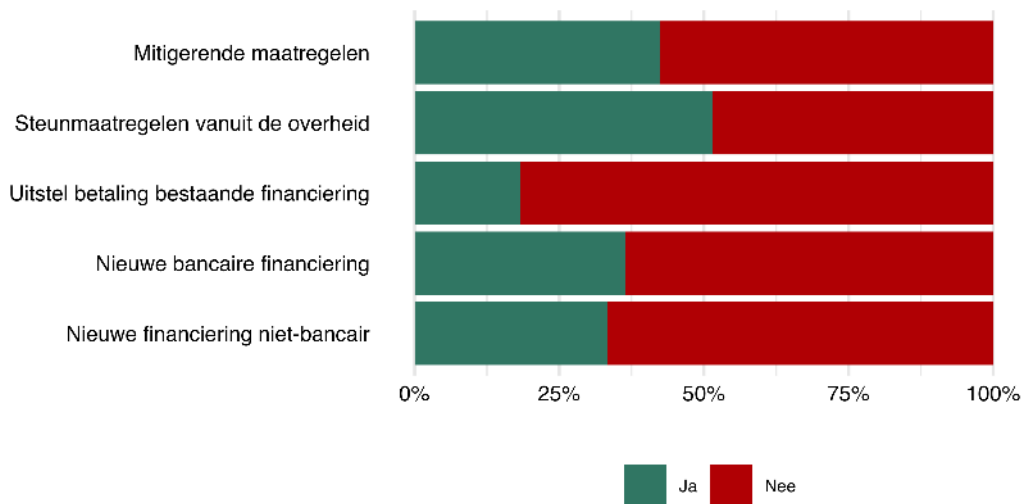


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 84.

Vraag: Was de coronacrisis de (directe en/of urgente) aanleiding voor de oriëntatie/aanvraag?

Respondenten die aangaven dat Covid-19 de directe of urgente aanleiding was voor de oriëntatie gaven aan zich vooral georiënteerd te hebben op steunmaatregelen vanuit de overheid (50 procent) en of mitigerende maatregelen als huuruitstel, betalingsafspraken leveranciers, uitstel investeringen, verlagen kosten (40 procent). Nieuwe bancaire financiering (een derde) of uitstel van betaling (15 procent) worden minder vaak genoemd.

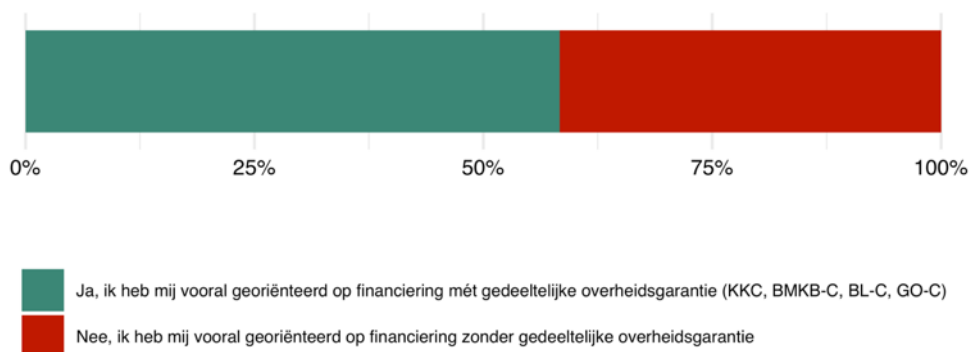
Figuur 4.2 Oriëntatie het vaakst gericht op steunmaatregelen vanuit de overheid

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

Noot: N = 33.

Vraag: U heeft aangegeven dat de coronacrisis de directe en/of urgente aanleiding was voor de oriëntatie. Op welke van de volgende opties heeft u zich (eventueel samen met uw bank of een andere adviseur) georiënteerd?

Van de kleine groep (n=12) respondenten die zich oriënteerden op een nieuwe bancaire financiering oriënteerde het merendeel zich op een financiering mét gedeeltelijke overheidsgarantie. Ongeveer driekwart van de respondenten geeft aan dat de ontvangen informatie over de steunmaatregelen vanuit de overheid duidelijk of zeer duidelijk was (Figuur 4.4).

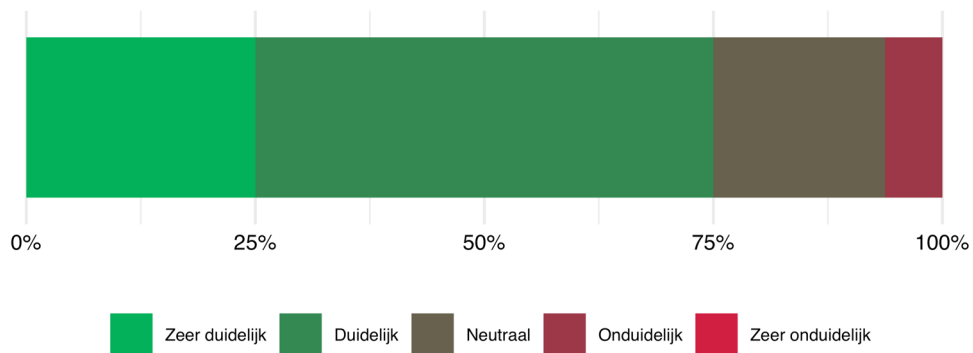
Figuur 4.3 Oriëntatie op nieuwe financieringen veelal mét overheidsgarantie.

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

Noot: N = 12.

Vraag: U heeft aangegeven dat de coronacrisis de directe en/of urgente aanleiding was voor de financieringsoriëntatie en dat u zich heeft georiënteerd op nieuwe bancaire financiering. Heeft u zich daarbij (vooral) gericht op financiering mét gedeeltelijke overheidsgarantie?

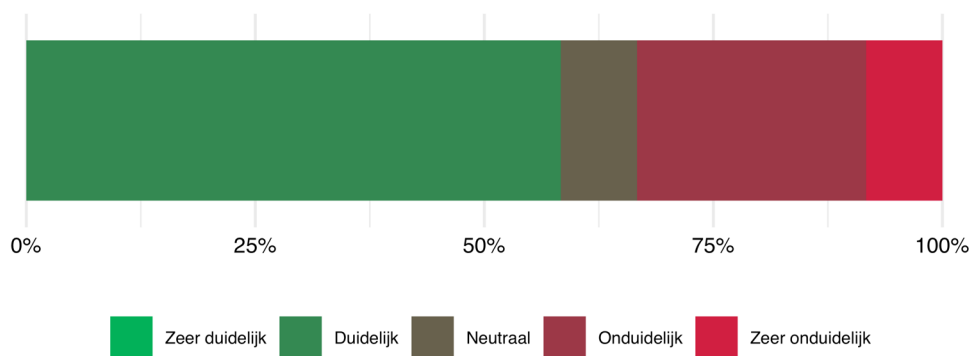
Deze groep typeert de door de bank verstrekte informatie over beschikbare mogelijkheden als uitstel aflossing en/of extra financiering over het algemeen (twee derde) ook als duidelijk. Ook hierbij geldt dat het aantal respondenten te klein is voor nadere analyse.

Figuur 4.4 Informatie over overheidsgaranties wordt als duidelijk ervaren

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

Noot: N = 17.

Vraag: Hoe duidelijk vond u de informatie over de door uw bank verstrekte informatie over in het kader van de coronacrisis beschikbare steunmaatregelen vanuit de overheid (bijvoorbeeld uitstel belastingen, NOW, TOZO, TOGS, TVL)?

Figuur 4.5 Ook informatie over door de bank geboden mogelijkheden over het algemeen duidelijk

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

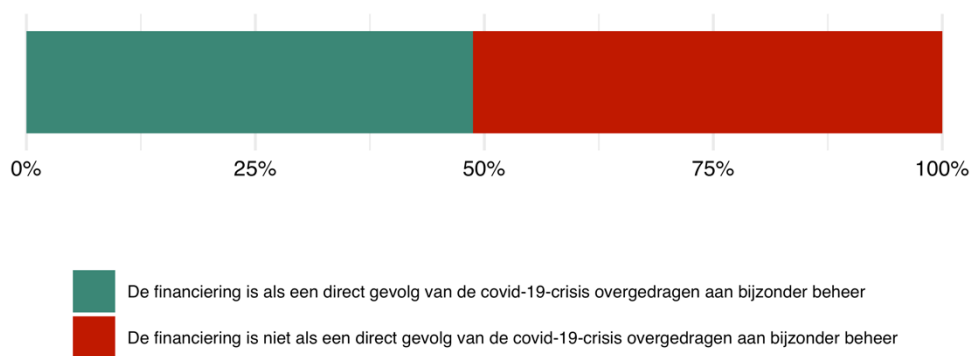
Noot: N = 12.

Vraag: Hoe duidelijk vond u de informatie over de door uw bank verstrekte informatie over in het kader van de coronacrisis beschikbare mogelijkheden vanuit uw bank (uitstel aflossing en/of extra financiering met of zonder gedeeltelijke overheidsgarantie)?

Respondenten die aangaven dat hun financiering op enig moment onder bijzonder beheer is geplaatst geven in zestig procent van de gevallen aan dat dit een direct gevolg was van de Covid-19 pandemie (Figuur 4.6). Uiteraard is dit nadrukkelijk de mening van de respondent zelf.

Tot slot is aan alle respondenten gevraagd hoe zij de dienstverlening van de bank tijdens de Covid-19 pandemie hebben ervaren. Rapportcijfers tussen de 7 en de 9 komen het meest voor, met een gemiddelde van een 7,7. Dit gemiddelde is gelijk voor de drie groepen. Klanten die zich als direct gevolg van de Covid-19 pandemie oriënteerden zijn dus net zo tevreden als andere klantgroepen.

Figuur 4.6 Covid-19 is vaak de oorzaak van het feit dat een financiering bij bijzonder beheer komt

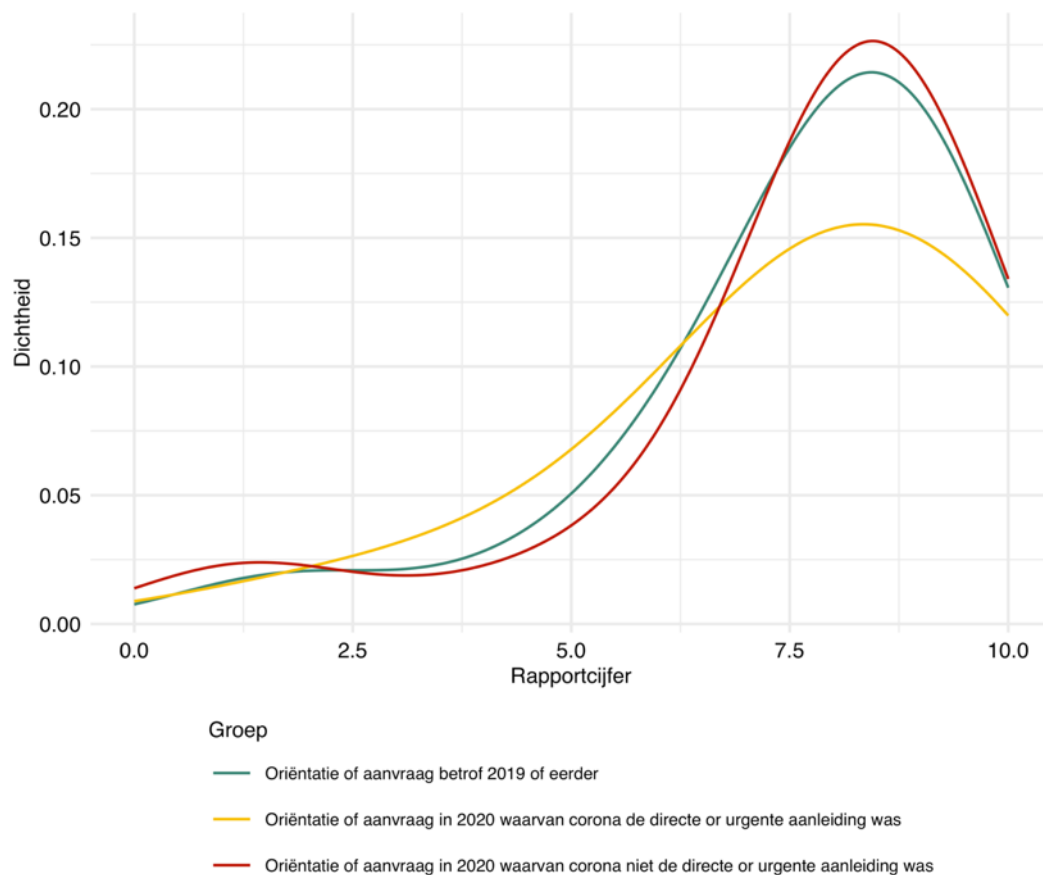


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 80.

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

Figuur 4.7 Klanten waarderen de dienstverlening van de bank tijdens de Covid-19 pandemie.



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

Noot: N = 740.

Vraag: Kunt u middels een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de wijze waarop de bank u van dienst is geweest tijdens de coronacrisis?

Respondenten hadden de mogelijkheid hun rapportcijfer nader toe te lichten. Daaruit komt naar voren dat klanten uiteenlopende verwachtingen hadden van hun bank. Er zijn respondenten die de bank prijzen omdat alle service ondanks Covid-19 *“gewoon hetzelfde bleef”*. Er zijn echter ook klanten die meer verwachten en het bijvoorbeeld vervelend vinden dat er door de bank niet *“proactief contact met hen is opgenomen”* of op een andere manier extra service is geleverd. Hetzelfde geldt voor communicatie middels nieuwsbrieven. Sommige klanten hebben dat gewaardeerd en opgevat als een teken van meedenken door de bank terwijl anderen het ervaren hebben als onpersoonlijk en generiek. Een grote groep tevreden klanten merkt op de bank (gelukkig) *“niet nodig gehad te hebben”*. Tot slot laat een aanzienlijke groep respondenten weten de (spontane) aflossingstop te hebben gewaardeerd.

Ontevreden klanten noemen juist vooral gebrek aan persoonlijk (spontaan) contact vanuit de bank en tonen zich in sommige gevallen ontevreden over niet goedgekeurde financieringsaanvragen of lange wachttijden. Er zijn geen systematische verschillen waarneembaar tussen (relatief) grotere en kleinere klanten.

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 algemene klanttevredenheid over de verschillende fases is iets toegenomen, maar deze ontwikkeling is subtieler.

5.1 Introductie

Deze derde meting na inwerkingtreding van de gedragscode stelt ons in staat voorzichtig de effecten van de code te verkennen. Van de 740 respondenten oriënteerden zich 253 na inwerkingtreding van de code.¹⁷ Dit is ongeveer een derde van de respondenten. Dit is meer dan de 24 procent 'bereik' uit hoofdstuk 2. Hier zijn twee verklaringen voor. De respondenten is gevraagd wanneer zij zich *oriënteerden*. Het bereik in hoofdstuk 2 is gemeten middels *afgesloten* financieringen. Ook uitgedrukt in termen van afgesloten financiering suggereert de enquête echter een hoger bereik dan hoofdstuk 2. Dit kan echter ook het gevolg zijn van statistische vertekening doordat er een groep respondenten is die niet weet wanneer de financiering is afgesloten. Dit zijn waarschijnlijk oudere financieringen. Verder is de enquête afgenomen in oktober 2020 terwijl de meting van het bereik in hoofdstuk 2 1 juli 2020 als uitgangspunt neemt.

Dit hoofdstuk vergelijkt de antwoorden van drie verschillende cohorten¹⁸:

- Financiering stamt van voor 2014 (255 oriëntatie, 205 financiering)
- Financiering stamt uit 2015-2017 of het eerste halfjaar van 2018 (203 oriëntatie, 152 financiering)
- Financiering stamt van 1 juli 2018 of later tot en met 2019 (169 oriëntatie, 119 financiering, code trad in werking)
- Financiering stamt uit 2020 (84 oriëntatie, 64 financiering, cohort Covid-19)

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

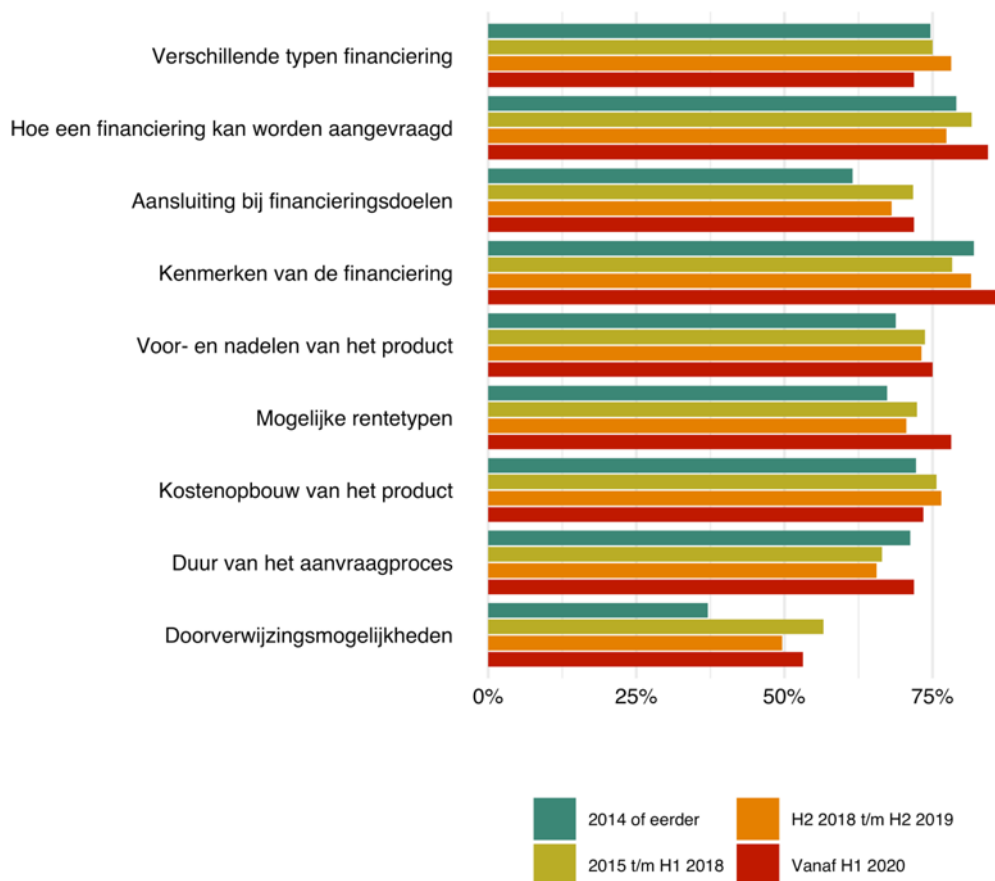
¹⁷ In de vorige meting waren dit er 154 uit 611.

¹⁸ Een aantal oriëntaties en financieringen zijn niet toe te rekenen aan een bepaalde periode omdat respondenten aangeven niet te weten wanneer zij zich precies georiënteerd hebben en/of wanneer de financiering precies is afgesloten.

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 de meeste dimensies geldt dat klanten met meer recentere financieringen deze informatie (iets) duidelijker vinden. Het cohort 2020 vindt de betreffende oriëntatie informatie het meest duidelijk (zes van de negen categorieën).

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



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

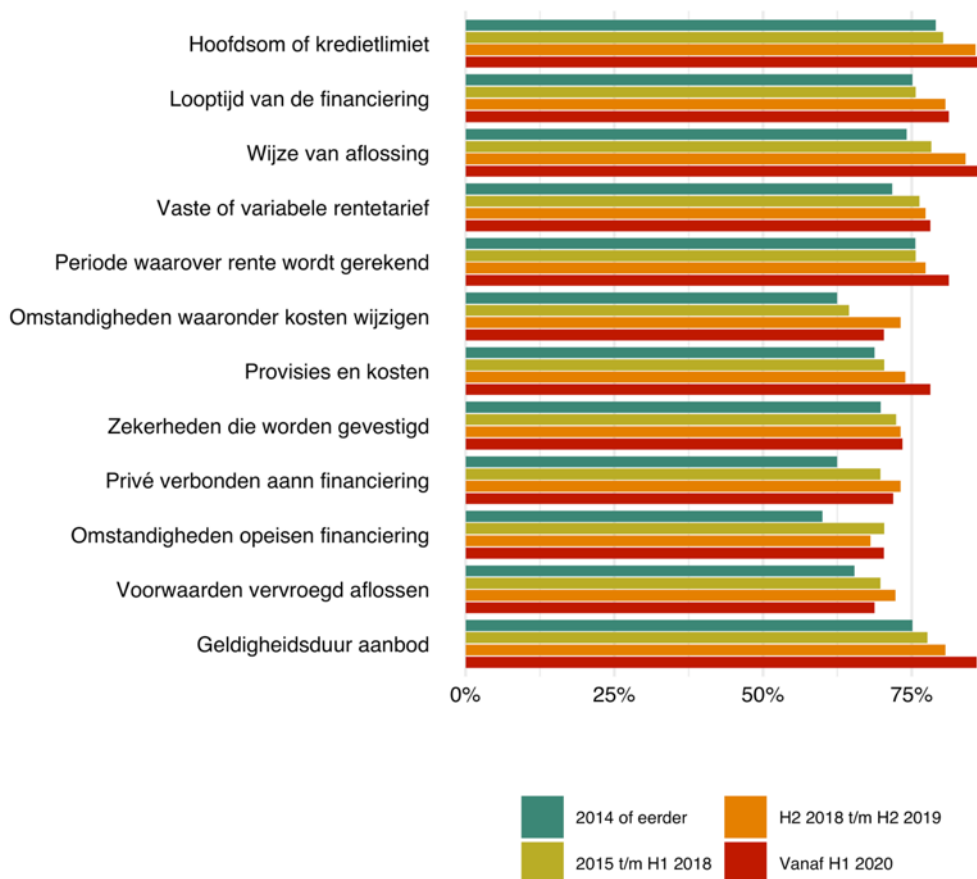
Noot: N = 540. De figuur is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.

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 met name aan beter geïnformeerd te zijn over doorverwijsmogelijkheden en de wijze waarop financieringsproducten passen bij verschillende bestedingsdoelen.

Figuur 5.2 Duidelijkheid van de financieringsdocumentatie beperkt toegenomen



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

Noot: N = 540. De figuur is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.

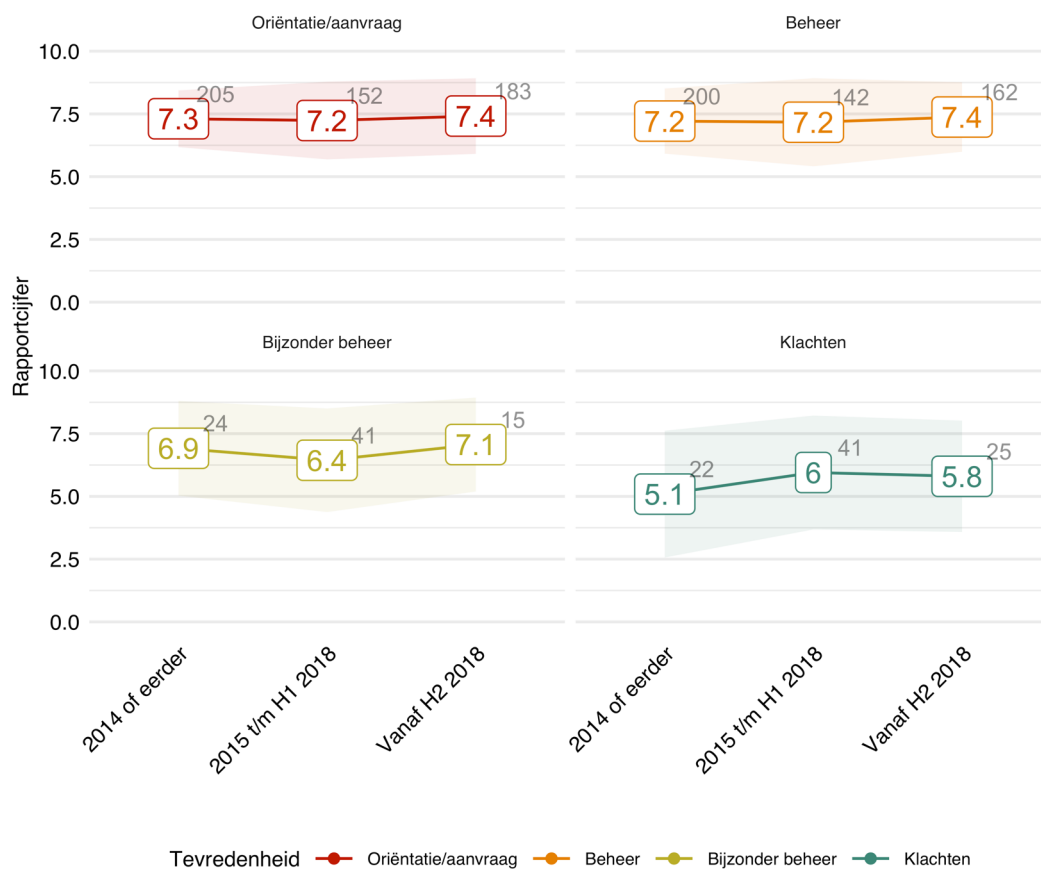
Vraag: Als onderdeel van het financieringsaanbod heeft uw bedrijf/u van uw bank financieringsdocumentatie (offerte, financieringsovereenkomst en algemene voorwaarden) ontvangen. In hoeverre was onderstaande informatie in deze financieringsdocumentatie duidelijk voor u?

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, provisies 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.

Er is geen scherpe verbetering zichtbaar rondom 1 juli 2018. 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

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 uit 2020 het meest te spreken zijn over de financieringsdocumentatie. De verschillen zijn echter klein. Wat bovendien mee zou kunnen spelen is dat klanten met een jongere financiering nog beter in staat zijn zich specifieke details uit de financieringsdocumentatie te herinneren.

Figuur 5.3 Relatief kleine verschillen in klanttevredenheid tussen cohorten



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

Noot: N = 540. (klanten waarbij bekend is wanneer de financiering inging)

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.

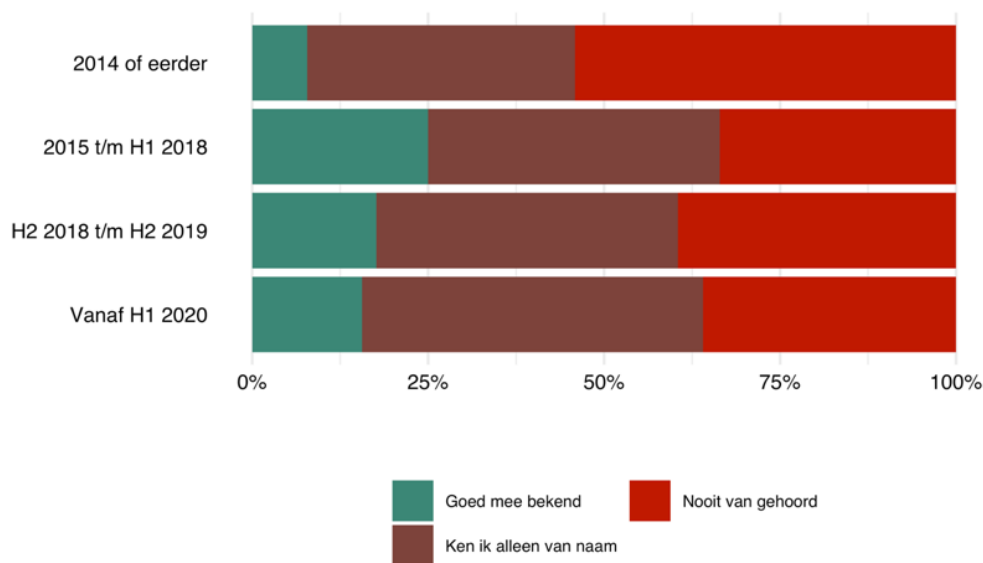
¹⁹ Hof, B., Rougoor, W., Witteman, J., en Ligterink, J. (2018) Monitoring Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Implementatie en nulmeting 2018. SEO-rapport nr. 2018-107

De waardering voor de oriëntatie/aanvraagfase en de (bijzonder) beheerfase is na ingang van de code (juli 2018) iets hoger dan daarvoor, maar de verschillen zijn klein. Voor klachten geldt dat het aantal respondenten uit de cohorten vanaf 2015 relatief meer tevreden zijn dan daarvoor. Er is echter geen verbetering te zien na het moment van inwerking treden van de code in 2018.

De interpretatie van figuur 5.3 met betrekking tot klachten en bijzonder beheer wordt gecompliceerd door het feit dat niet bekend is *wanneer* de klant een klacht heeft ingediend of in bijzonder beheer geraakte.²⁰ In deze gevallen is het waardevoller te weten wanneer de klacht is ingediend dan uit welk jaar de financiering stamt. Banken geven daarbij aan dat nieuw ingerichte processen (in het kader van de gedragscode) in beginsel worden toegepast op een zeer groot deel van klanten, ook die met oudere financieringen. Op voorhand hoeft het dus niet zo te zijn dat klanten met oudere financieringen minder tevreden zijn over de afhandeling van een klacht door de bank.²¹ In de monitor uit 2019 was dit echter wél een van de bevindingen. Toen had met name het cohort met een financiering uit 2014 of daarvoor een aanzienlijk lagere (respectievelijk 5,3 en 4,5) waardering voor de bijzonder beheerfase en de afhandeling van klachten, mogelijk als gevolg van de kredietcrisis (2009-2012).

Tot slot laat Figuur 5.4 de bekendheid van de code zien onder de verschillende cohorten. Het oudste cohort is duidelijk het minst ingelezen in gedragscode. Opvallend is dat het cohort wiens financiering onder de code valt de code niet ook noodzakelijk het beste kent.

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 = 540.

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

²⁰ Het lijkt verstandig dit in een volgende monitor wél expliciet uit te vragen.

²¹ De mogelijkheid de klacht eventueel voor te leggen aan het Kifid is wél enkel voorbehouden aan klanten met een financiering aangevraagd na ingang van de gedragscode.

Literatuur

- Hof, B., Rougoor, W., Witteman, J., en Ligterink, J. (2018). Monitoring Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Implementatie en nulmeting 2018. SEO-rapport nr. 2018-107
- Nederlandse Vereniging van Banken (januari 2018), Gedragscode Kleinzakelijke Financiering.
- Rougoor, R., Witteman, J., en Ligterink, J. (2019). Monitoring Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Herhaalmeting 2019. SEO-rapport nr. 2019-101

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 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. Deutsche Bank
 - c. Handelsbanken
 - d. ING
 - e. NIBC
 - f. Rabobank
 - g. Triodos
 - h. Volksbank (ASN Bank, Regiobank, SNS Bank)
 - i. 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. Deutsche Bank
 - c. Handelsbanken
 - d. ING
 - e. NIBC
 - f. Rabobank
 - g. Triodos
 - h. Volksbank (ASN Bank, Regiobank, SNS Bank)
 - i. Anders, namelijk:
9. Had <uw bedrijf/ u> voorafgaand aan de meest recent afgesloten financiering ook al een financieringsovereenkomst met <uw bank>?
- a. Ja
 - b. Nee
10. Zou u <uw bank> typeren als uw 'huisbank' voor zakelijke activiteiten?
- a. Ja
 - b. Nee

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. Eerste helft van 2020
 - j. Tweede helft van 2020
 - k. Weet ik niet

2. Was de coronacrisis de (directe en/of urgente) aanleiding voor de oriëntatie/aanvraag?
 - a. Ja, de coronacrisis was de directe en/of urgente aanleiding voor de oriëntatie
 - b. Nee, <mijn bedrijf / ik> had dezelfde oriëntatie ook gedaan als de coronacrisis niet had plaatsgevonden
3. U heeft aangegeven dat de coronacrisis de directe en/of urgente aanleiding was voor de oriëntatie. Op welke van de volgende opties heeft u zich (eventueel samen met <uw bank> of een andere adviseur) georiënteerd?
 - a. Mitigerende maatregelen (bijvoorbeeld: huuruitstel, betalingsafspraken leveranciers, uitstel investeringen, verlagen kosten)
 - b. Steunmaatregelen vanuit de overheid (bijvoorbeeld: uitstel belastingen, NOW, TOZO, TOGS, TVL)
 - c. Uitstel betaling bestaande financiering (bijvoorbeeld: uitstel aflossing, uitstel rente, uitstel leasetermijnen)
 - d. Nieuwe bancaire financiering (bijvoorbeeld: verhogen limiet rekening courant, nieuwe lening)
 - e. Nieuwe financiering niet-bancair (bijvoorbeeld: risicodragend vermogen, corona-overbruggingslening, Qredits, crowdfunding)
4. U heeft aangegeven dat de coronacrisis de directe en/of urgente aanleiding was voor de oriëntatie en dat u zich heeft georiënteerd op nieuwe bancaire financiering. Heeft u zich daarbij (vooral) gericht op financieringen met gedeeltelijke overheidsgarantie?
 - a. Ja, <mijn bedrijf heeft zich/ik heb mij> vooral georiënteerd op financiering met gedeeltelijke overheidsgarantie (KKC, BMKB-C, BL-C, GO-C)
 - b. Nee, <mijn bedrijf heeft zich/ik heb mij> vooral georiënteerd op financiering zonder gedeeltelijke overheidsgarantie
5. 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
6. 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
 10. de door <uw bank> verstrekte informatie over in het kader van de coronacrisis beschikbare steunmaatregelen vanuit de overheid (bijvoorbeeld uitstel belastingen, NOW, TOZO, TOGS, TVL)
 11. de door <uw bank> verstrekte informatie over in het kader van de coronacrisis beschikbare mogelijkheden vanuit <uw bank> (uitstel aflossing en/of extra financiering met of zonder gedeeltelijke overheidsgarantie)
- a. Zeer onduidelijk
 - b. Onduidelijk
 - c. Niet duidelijk, niet onduidelijk
 - d. Duidelijk
 - e. Zeer duidelijk
 - f. Weet niet / niet van toepassing
7. Heeft <uw bedrijf/u> na oriëntatie bij <uw bank> ook een financieringsaanvraag ingediend?
- a. Ja
 - b. Nee
8. 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
9. 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
10. Heeft <uw bank> een heldere indicatie gegeven van de duur van het beoordelingsproces van de financieringsaanvraag?
- a. Ja
 - b. Nee
 - c. Weet niet
11. 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.

- a. Ja, en uiteindelijk is er ook een gestapelde financiering afgesloten
- b. Ja, maar uiteindelijk is er gekozen voor financiering van een enkele aanbieder
- c. Nee, maar dat was mogelijk wel een oplossing geweest
- d. Nee, dat was geen optie
- e. Nee, <mijn bedrijf/ik> was niet op de hoogte van deze mogelijkheid
- f. Nee, <mijn bedrijf heeft/ik heb> geen interesse in een gestapelde financiering

12. Heeft <uw bank> de financieringsaanvraag van <uw bedrijf/u> goedgekeurd?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Gedeeltelijk

B. Aanvraag (gedeeltelijk) afgewezen

1. Heeft <uw bank> gemotiveerd waarom de financieringsaanvraag van uw bank (gedeeltelijk) is afgekeurd?

- a. Ja, op eigen initiatief
- b. Ja, op mijn verzoek
- c. Nee
- d. Weet ik niet meer

2. Hoe heeft <uw bank> gemotiveerd waarom de financieringsaanvraag van uw bank (gedeeltelijk) is afgekeurd?

- a. Mondeling
- b. Schriftelijk per brief
- c. Schriftelijk per email
- d. Telefonisch
- e. Anders, namelijk:
- f. Weet ik niet meer

3. Welke reden(en) heeft <uw bank> aangevoerd om de aanvraag (gedeeltelijk) af te wijzen?

- a. 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. <Uw bank> gaf aan dat <mijn bedrijf / ik> niet voldeed aan de gestelde criteria van de overheidsgarantieregeling
- g. Anders, namelijk:
- h. Weet ik niet meer

Heeft u/uw bedrijf naar aanleiding van de (gedeeltelijk) afwijzing gevraagd of er mogelijkheden zijn voor verbetering van de financieringsaanvraag?

- a. Ja
 - b. Nee
4. 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
5. 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
 - i. Eerste helft 2020
 - j. Tweede helft 2020
3. U heeft eerder aangegeven het gebruik in het kader van de coronacrisis in het leven geroepen overheidsgarantieregelingen te hebben overwogen. Heeft <uw bedrijf / u> bij het afsluiten van de financiering uiteindelijk ook gebruik gemaakt van een van deze regelingen?
 - a. Ja, BMKB-C
 - b. Ja, GO-C
 - c. Ja Klein Krediet Corona Garantieregeling (KKC)
 - d. Ja, Borgstellingskrediet landbouw (BL-C)
 - e. Nee, <mijn bedrijf / ik> heb geen gebruik gemaakt van een overheidsgarantieregeling
 - f. Anders, namelijk
4. Waarom <is uw bedrijf/bent u> niet op het financieringsaanbod van <uw bank> ingegaan?
5. 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
6. 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

7. 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
 - l. De financiering is overgedragen aan bijzonder beheer als een direct gevolg van de coronacrisis
- 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
- e. De wijze waarop <uw bank> mij van dienst is geweest tijdens de coronacrisis

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

- 2. U heeft aangegeven de dienstverlening van <uw bank> tijdens de coronacrisis als ondermaats te hebben ervaren (rapportcijfer 5 of lager). Kunt u dit toelichten?
- 3. U heeft aangegeven de dienstverlening van <uw bank> tijdens de coronacrisis als voldoende of goed te hebben ervaren (rapportcijfer 6 of hoger). Kunt u dit toelichten?

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?