

MONITORING GEDRAGSCODE KLEINZAKELIJKE FINANCIERING

HERHAALMETING 2025

RAPPORT

seo • economisch onderzoek

AUTEURS

JOOST WITTEMAN & WASSIM OURAK

IN OPDRACHT VAN

NEDERLANDSE VERENIGING VAN BANKEN

AMSTERDAM, JULI 2025

Samenvatting

De Gedragscode Kleinzakelijke Financiering (GKF) stelt minimumnormen aan 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. Een belangrijk onderdeel van de werking van de gedragscode is het scheppen van duidelijkheid voor kleinzakelijke klanten. 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.

De GKF is in juli 2018 in werking getreden en sindsdien periodiek gemonitord. Na de evaluatie in 2022 op basis van de monitoringsonderzoeken over de jaren 2018-2021, is de GKF geactualiseerd. De meest recente versie geldt vanaf juli 2023. Deze vernieuwde versie van de GKF is vooralsnog niet gemonitord. De Nederlandse Vereniging van Banken heeft ons daarom gevraagd om een nieuw monitoringsonderzoek. Dit monitoringsonderzoek gebruikt de *survey* die ook voor de eerdere monitoringsonderzoeken over de jaren 2018-2022 is gebruikt.

De monitor 2025 geeft in veel opzichten een beeld dat vergelijkbaar is met de eerdere monitors. De patronen in door klanten ervaren duidelijkheid van processen en ter beschikking gestelde informatie zijn min of meer gelijk gebleven. Het aantal klanten dat aangeeft een klacht te hebben ingediend is licht gestegen ten opzichte van de voorgaande monitor uit 2022. De bekendheid met de code is licht toegenomen, maar nog steeds geldt dat 20 procent van de respondenten die zich tussen de tweede helft van 2023 en 2025 (nieuwste versie gedragscode) hebben georiënteerd of een financiering hebben afgesloten nog nooit van de code heeft gehoord. Van de klanten die wel op de hoogte zijn van de code heeft ongeveer de helft een positief beeld van het effect van de code. Een kwart van de klanten deelt dit beeld niet.

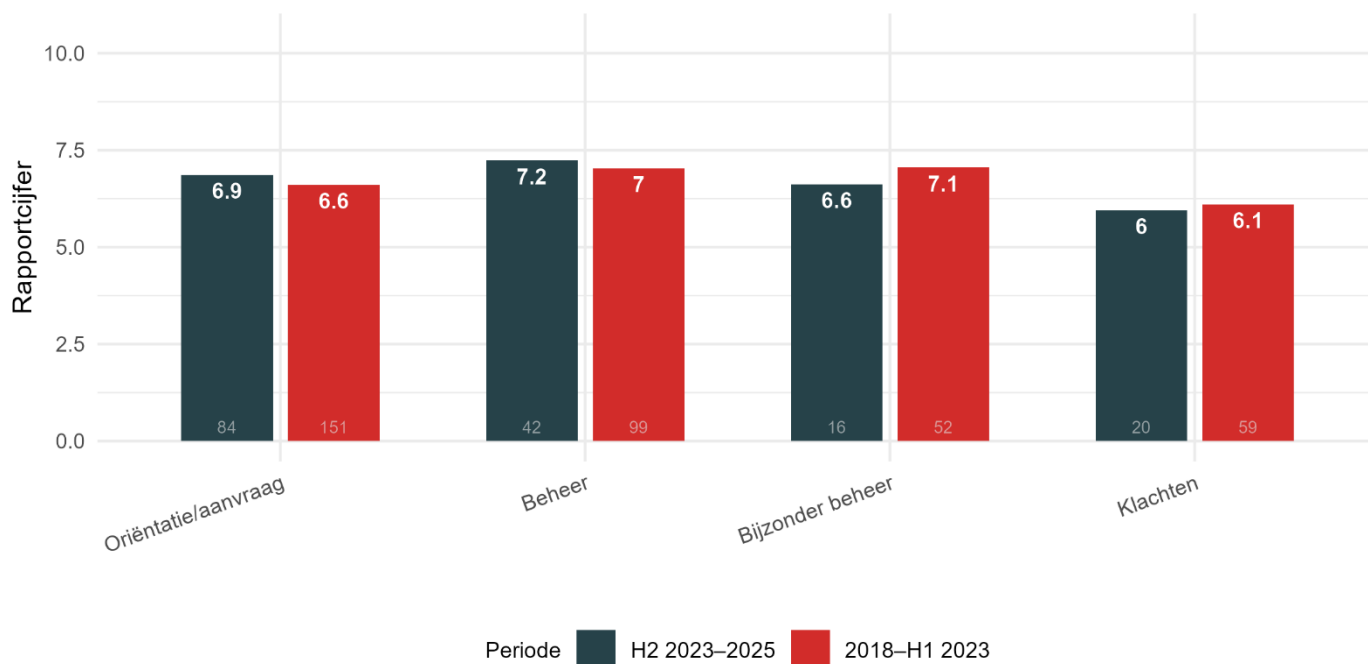
Verschuivingen in de respons ten opzichte van de laatste monitor zien met name op de gedragsaspecten van de financieringen van kleinzakelijke klanten. Hoewel de enquête helaas beperkingen kent door een lagere respons en daarmee een relatief kleine groep respondenten bij specifieke onderwerpen, zijn ook op algemene onderwerpen wel een aantal verschuivingen te zien. Voorzichtigheid bij de interpretatie van met name specifieke onderwerpen zoals doorverwijzing blijft wel geboden. Voorbeelden van verschuivingen zijn dat:

- klanten in deze monitor vaker aangeven dat de rentevaste periode afliep;
- vervroegd aflossen vaker voorkomt, maar dat het aandeel van de klanten dat onduidelijkheid ervaart bij vervroegde aflossing is ongewijzigd gebleven;
- klanten zich steeds vaker online oriënteren maar dat het oriëntatiegesprek met de bank nog altijd de belangrijkste vorm van oriëntatie is;
- klanten vaker op de hoogte van (en geïnteresseerd in) gestapelde financiering zijn;
- klanten met een afgewezen financieringenaanvraag vaker door hun bank zijn doorverwezen naar andere financiers of vergelijkingssites, en dat in een aantal gevallen ertoe heeft bijgedragen dat elders financiering is opgehaald.

De algemene klanttevredenheid voor verschillende cohorten financieringen is overwegend vergelijkbaar tussen de verschillende cohorten. Enkel de klanttevredenheid van de klachtprocedure is licht iets lager. Over het algemeen is de klanttevredenheid vergelijkbaar met de voorgaande monitor uit 2022. In deze monitor kent de beoordeling van de beheerfase een lichte stijging ten opzichte van de voorgaande monitor en de beoordeling van de oriëntatie- en aanvraagfase een lichte daling.

Het feit dat kleinzakelijke klanten over het algemeen relatief tevreden zijn, zien we ook terug in het feit dat het leeuwendeel van de klanten geen klachten indienen. De meeste klachten gaan over de beheerfase van de financiering. Wanneer klanten een klacht indienen zegt slechts iets meer dan de helft vooraf uitleg te hebben gekregen over de manier het klachtentrajact. Daarnaast zegt een deel van de klanten dat er in eerste instantie geen passende oplossing werd geboden. Klanten die in reactie daarop vervolgstappen ondernemen komen in de regel daarna wel tot een bevredigende oplossing.

Figuur S.1 Algehele klanttevredenheid voor verschillende financieringscohorten



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is in het grijs weergegeven onderaan de balken.

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?*

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
1 Inleiding	5
1.1 Achtergrond en opdracht	5
1.2 Methode en leeswijzer	5
2 Monitorsresultaten 2025	7
2.1 Oriëntatiefase	7
2.2 Aanvraagfase	11
2.3 Afgewezen aanvraag en doorverwijzen	14
2.4 Beheer	16
2.5 Bijzonder beheer	21
2.6 Klachten en geschillen	23
2.7 Tevredenheid	28
2.8 Bekendheid code	29
3 Reflectie op de monitoringsresultaten	31
Bijlage A Enquêtevragen	33

1 Inleiding

Deze monitor GKF 2025 brengt de ervaringen van kleinzakelijke klanten in het verkrijgen van bancaire financiering in kaart.

1.1 Achtergrond en opdracht

De Gedragscode Kleinzakelijke Financiering (GKF) stelt minimumnormen aan 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 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. 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.

De GKF wordt periodiek gemonitord en geëvalueerd. Na de evaluatie in 2022 op basis van de monitoringsonderzoeken over de jaren 2018-2021, is de GKF geactualiseerd. De meest recente versie geldt vanaf juli 2023. De GKF is nadien nog niet gemonitord. De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft ons daarom gevraagd om een nieuw monitoringsonderzoek uit te voeren.

1.2 Methode en leeswijzer

Het monitoringsonderzoek maakt gebruik van een enquête onder kleinzakelijke klanten met interesse in en/of ervaring met bancaire financiering. Hiermee wordt aangesloten bij een sleutelonderdeel uit de monitors over eerdere jaren. In de enquête vragen we klanten naar hun ervaringen op verschillende momenten tijdens het financieringsproces: van oriëntatie, naar aanvraag, beheer en eventueel bijzonder beheer of klachten. Hiermee spiegelt de vragenlijst de structuur van de GKF en kunnen we de vragenlijst ook gebruiken om zicht te krijgen op de werking van de GKF in de praktijk.

De vragenlijst is tussen februari en april 2025 uitgezet. In totaal vulden 375 respondenten de enquête (gedeeltelijk) in. 83 respondenten hadden enkel ervaringen in de periode vóór de gedragscode (vóór 2018). Deze respondenten zijn weggelaten in de resultaten gezien in de vorige monitoronderzoeken hier al naar gekeken is. 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 249 respondenten. Verder kon niet iedereen alle vragen beantwoorden, omdat sommige onderdelen alleen getoond werden als bepaalde eerdere vragen van toepassing waren. Daarom verschilt het aantal respondenten per vraag. Hoofdstuk 2 van dit rapport analyseert de enquêterespons. Hoofdstuk 3 biedt een reflectie op de resultaten.

In de analyse maken we onderscheid tussen de periode voor en na de meest recente versie van de gedragscode: 2018 tot en met de eerste helft van 2023 (H1 2023) en tweede helft 2023 (H2 2023) tot en met 2025. Dit is gedaan op basis van het jaar van oriëntatie en/of afsluiten. De groep tweede helft 2023-2025 bevat 84 respondenten, de groep 2018-2023 bevat 151 respondenten. 14 respondenten gaven aan niet te weten wanneer de oriëntatie of het afsluiten van de financiering plaatsvond. Deze respondenten zijn daardoor niet meegenomen in de analyse. Daarnaast zijn de resultaten vergeleken met de voorgaande monitor uit 2022.¹

¹ SEO Economisch Onderzoek, 'Gedragscode Kleinzakelijke Financiering, monitor en evaluatie 2021', 2022.

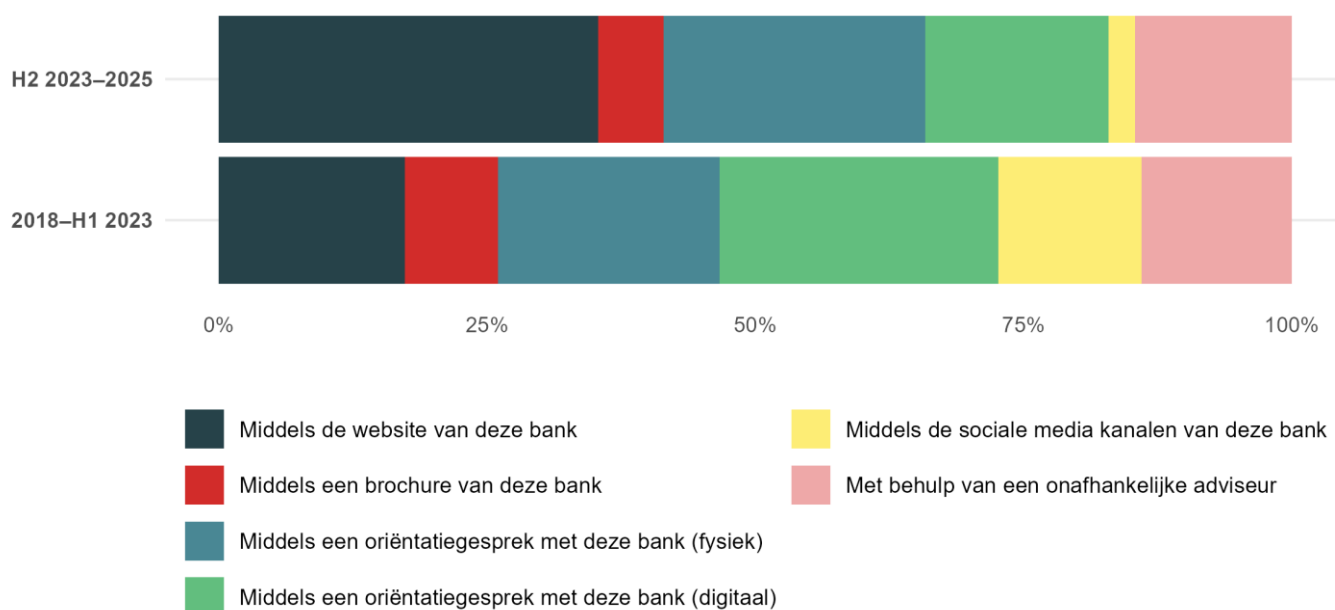
2 Monitorsresultaten 2025

Hoe ervaren kleinzakelijke klanten het bancaire financieringsproces? De monitor brengt ervaringen met oriëntatie, aanvraag, (bijzonder) beheer en het klachtenproces in kaart.

2.1 Oriëntatiefase

In de oriëntatiefase oriënteert de klant zich op de mogelijkheden voor het aanvragen van een financiering en op de typen financiering die het best aansluiten bij de financieringsbehoefte. Figuur 2.1 laat zien op welke manier klanten zich hebben georiënteerd op een financiering, verdeeld naar de periode waarin de oriëntatie plaatsvond. Uit de figuur blijkt dat het oriëntatiegesprek met de bank nog altijd een belangrijke vorm van oriëntatie is, maar steeds vaker wordt vervangen door oriëntatie via internet. Klanten die zich in de periode 2023-2025 oriënteerden doen dit vaker middels de website van de bank (ten opzichte van klanten uit de periode 2018-2023). Deze trend was ook zichtbaar in de voorgaande monitor uit 2022. Tegelijkertijd maakt deze groep minder vaak gebruik van brochures en sociale media kanalen van de bank. Het gebruik van oriëntatiegesprekken komt bij beide groepen even vaak voor, terwijl een onafhankelijke adviseur bij beide groepen relatief weinig voorkomt.

Figuur 2.1 Manieren van oriënteren op financiering



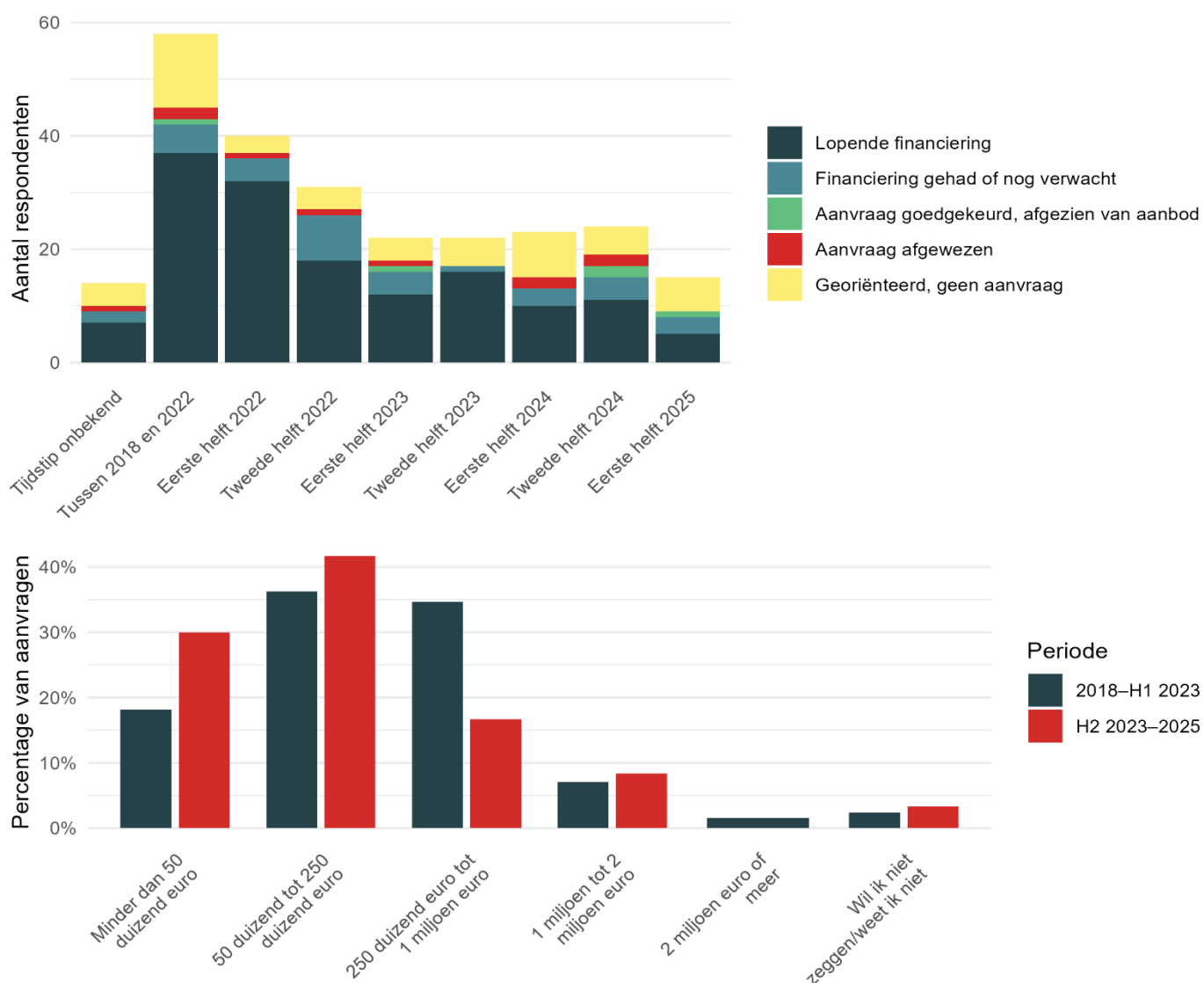
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is 232. De figuur is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven

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

Box 2.1 Beschrijving van onze steekproef

Figuur 2.2 laat zien hoeveel respondenten met elke fase van het financieringsproces te maken hebben gehad. Als we de aantallen van de figuur nader analyseren voor de twee relevante periodes (op basis van het jaar van oriëntatie) zien we het volgende: van de respondenten heeft 66% (2018-2023) en 50% (2023-2025) een lopende financiering. Respectievelijk 14% en 13% van de respondenten heeft ten tijde van het invullen van de enquête in het verleden een financiering gehad (en zich dus ook georiënteerd) of heeft een goedgekeurde aanvraag en verwacht nog een financiering te krijgen. 20% van de respondenten uit 2018-2023 heeft zich georiënteerd maar uiteindelijk geen financiering afgesloten (16% heeft geen aanvraag gedaan, 1% heeft afgezien van het aanbod na goedkeuring van de aanvraag en bij 3% is de aanvraag afgewezen). Bij de respondenten uit 2023-2025 bedraagt het aandeel dat geen financiering heeft afgesloten 38% (29% heeft geen aanvraag gedaan, 4% heeft afgezien van het aanbod na goedkeuring van de aanvraag en bij 5% is de aanvraag afgewezen). Figuur B.1 laat verder zien voor welk bedrag respondenten een financieringsaanvraag hebben ingediend bij de bank. De meeste aanvragen vallen in de categorie 50 duizend tot 250 duizend euro. Daarna volgen de aanvragen voor bedragen tussen de 250 duizend en 1 miljoen euro. Ook het aantal aanvragen voor minder dan 50 duizend euro is aanzienlijk. Slechts een klein deel van de aanvragen is gedaan voor bedragen boven 1 miljoen euro.

Figuur 2.2 Kenmerken van de respondenten op basis van het jaar van oriëntatie (boven) en financieringsbedrag (onder)



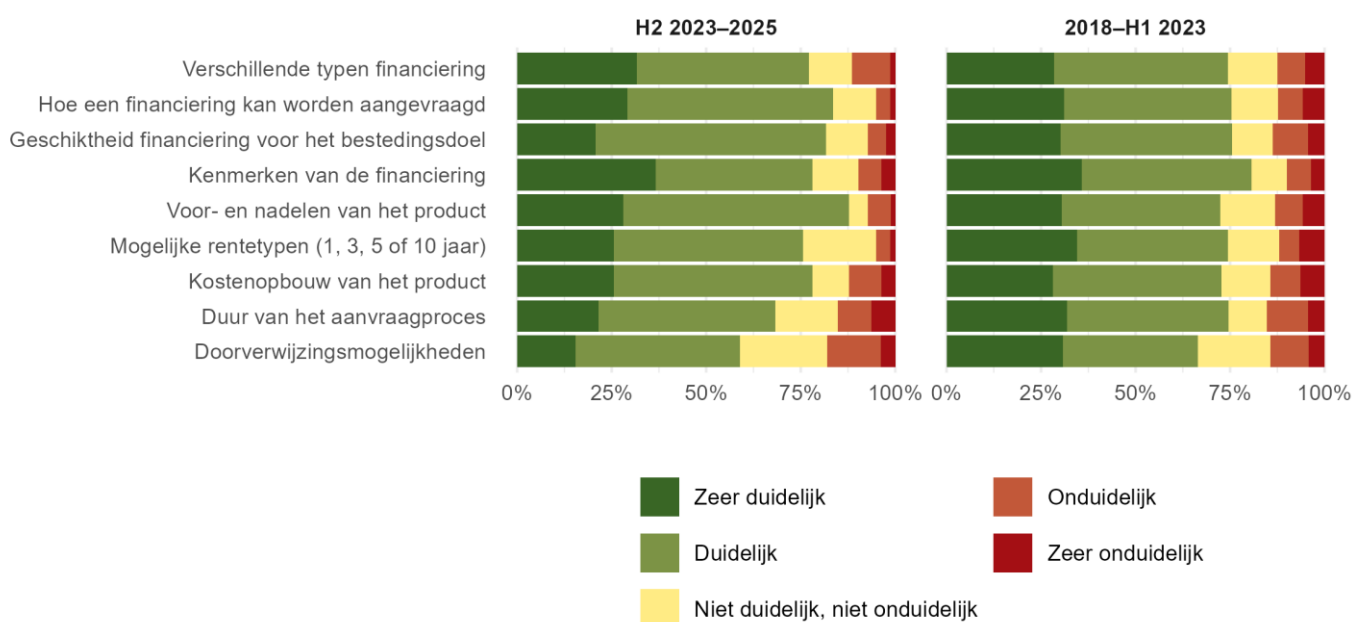
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is 249 (boven) en 187 (onder).

Vraag: Samenstelling van de antwoorden op meerdere vragen:

- Heeft uw bedrijf/werkgever een lopende zakelijke financiering bij een bank of heeft uw bedrijf/werkgever zich hier op georiënteerd?
- Heeft u ten behoeve van uw beleggingen in commercieel verhuurd onroerend goed een zakelijke financiering bij een bank of heeft u zich hierop georiënteerd?
- Wanneer heeft uw bedrijf/u zich bij deze bank georiënteerd op deze (lopende) financiering?
- Heeft uw bedrijf/u na oriëntatie ook een financieringsaanvraag ingediend?
- Voor welk bedrag heeft uw bedrijf/u een financieringsaanvraag ingediend bij deze bank?

Figuur 2.3 laat zien hoe duidelijk klanten de informatie tijdens de oriëntatiefase vinden. De meeste informatie wordt als duidelijk of zeer duidelijk beoordeeld. De groep uit 2023-2025 geeft met name aan duidelijkheid te ervaren wat betreft de voor- en nadelen van het product, de manier waarop een financiering kan worden aangevraagd en de geschiktheid voor het bestedingsdoel. Bij de groep uit 2018-2023 worden de kenmerken van de financiering als relatief duidelijker ervaren dan de andere aspecten. Toch geeft een deel van de klanten aan dat deze informatie niet altijd even helder was. De minste duidelijkheid is er over de doorverwijzingsmogelijkheden. Bij dit onderdeel komt het relatief vaker voor dat respondenten de informatie als (zeer) onduidelijk beoordelen, of aangeven dat ze het niet weten of dat het niet van toepassing was. Mogelijk komt dit doordat informatie over doorverwijzingsmogelijkheden pas later in het financieringsproces aan bod komen.

Figuur 2.3 Duidelijkheid informatie in de oriëntatiefase

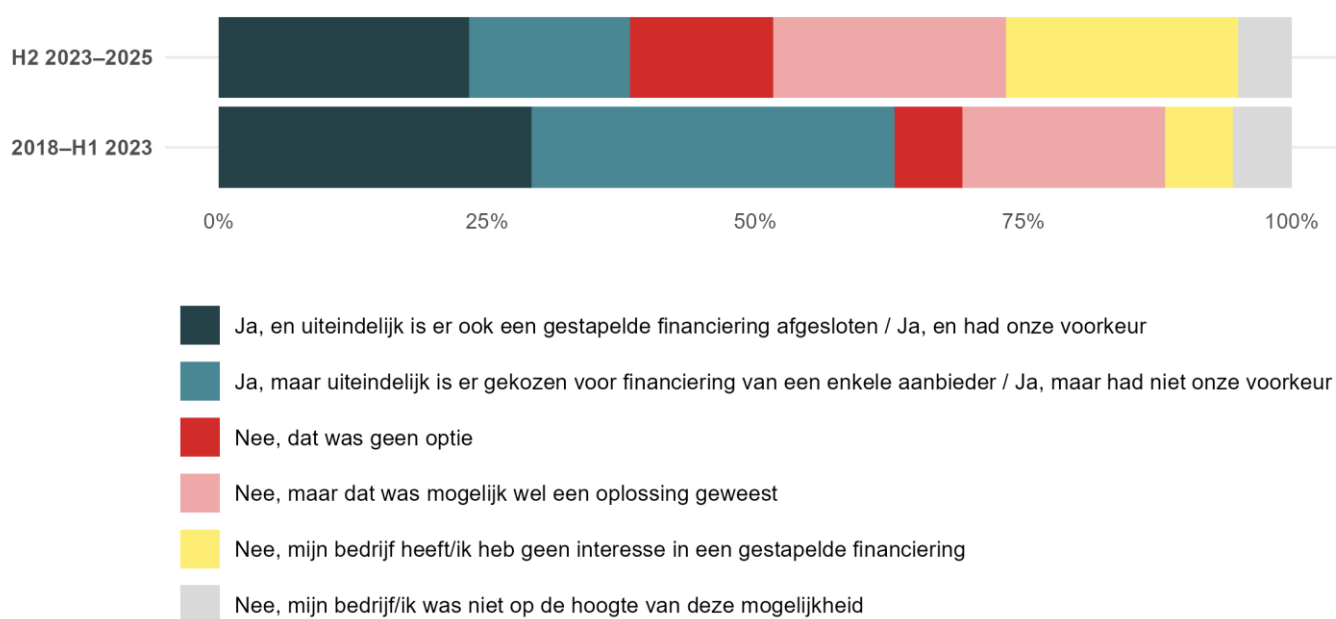


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is 234. De figuur is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.

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 de onderstaande onderdelen?

Figuur 2.4 laat zien in hoeverre bedrijven hebben nagedacht over gestapelde financiering. Dat is een combinatie van financiering bij meerdere aanbieders. De meerderheid van de bedrijven uit de periode 2018-2023 heeft deze mogelijkheid overwogen (ruim 60 procent), terwijl een minderheid van de bedrijven uit de periode 2023-2025 gestapelde financiering overwogen heeft. Het overwegen van gestapelde financiering gebeurt soms omdat dit de voorkeur heeft, en soms omdat bedrijven eerst meerdere opties wilden bekijken. We merken op dat respondenten uit 2023-2025 vaker aangeven geen interesse te hebben gehad in gestapelde financiering ten opzichte van respondenten uit 2018-2023. Er is ook een groep bedrijven die aangeeft dat gestapelde financiering misschien een oplossing had kunnen zijn, maar dat dit niet is doorgezet. Anderen zeggen dat deze optie voor hen simpelweg niet beschikbaar was of dat ze er niet van op de hoogte waren. Daarnaast is er een groep die bewust koos om zich niet in deze vorm van financiering te verdiepen, deze groep is aanzienlijk groter onder de respondenten uit 2023-2025. De groep die niet op de hoogte was van de mogelijkheid is even groot in beide periodes. De uitkomsten laten zien dat gestapelde financiering bij een deel van de ondernemers wel op het netvlies staat, maar dat het in de praktijk zelden de voorkeur krijgt. De meeste bedrijven kiezen liever voor één duidelijke route.

Figuur 2.4 Gestapeld financiering als optie?



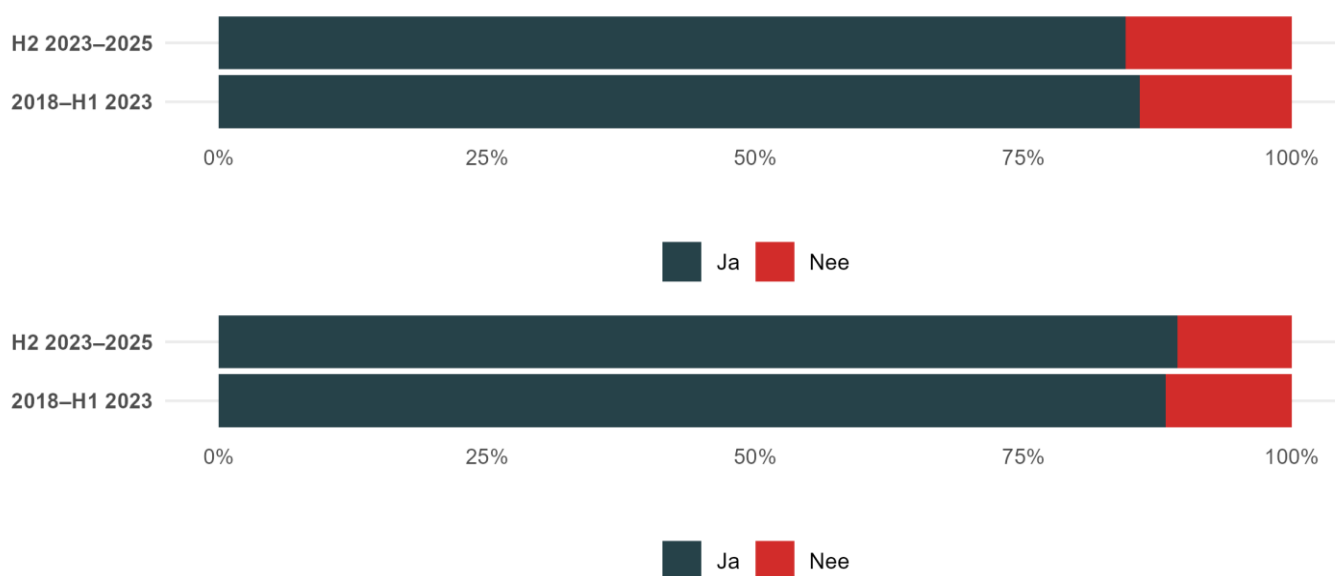
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is 187.

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

2.2 Aanvraagfase

De aanvraagfase start zodra een klant bij één of meer banken een aanvraag voor financiering indient. Op dat moment beoordeelt de bank of de klant voldoet aan alle ken-uw-klant-eisen en/of onder welke voorwaarden aan de klant een financieringsaanbod kan worden gedaan. Als het tot een overeenkomst tussen de klant en de bank komt, wordt dat vastgelegd in de financieringsdocumentatie. Een belangrijk aandachtspunt in de gedragscode is de duidelijkheid over de verwachte doorlooptijd van een aanvraag. Figuur 2.5 (boven) laat zien in hoeverre klanten van mening zijn dat de bank vooraf een heldere indicatie heeft gegeven van de duur van het beoordelingsproces. Ongeveer acht op de tien klanten geven aan dat dit het geval was. Een kleinere groep vindt van niet of weet het niet (meer). Deze uitkomsten komen overeen met de resultaten uit eerdere jaren, wat erop wijst dat banken hier consistent in zijn. Figuur 2.5 (onder) laat zien in hoeverre het beoordelingsproces binnen de afgegeven termijn afgerond is. Ongeveer 85 procent van de respondenten geeft aan dat het beoordelingsproces tijdig is afgerond.

Figuur 2.5 Helderheid over (duur van) beoordelingsproces van de financieringsaanvraag en tijdigheid van beoordelingsproces

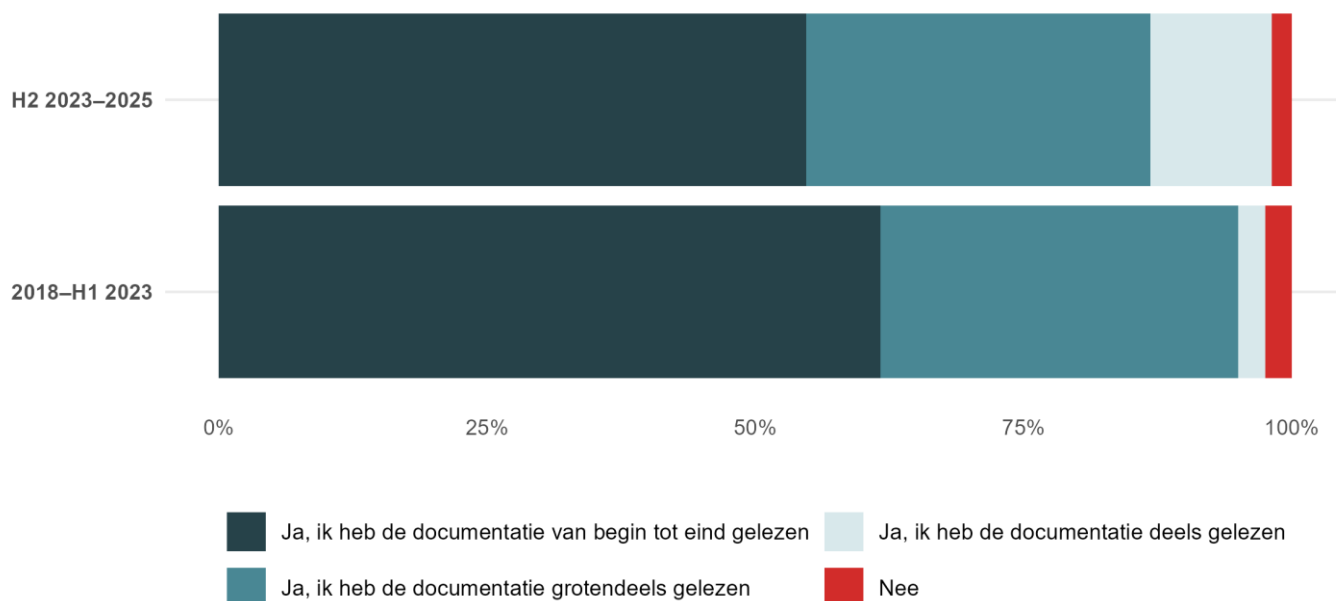


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is 178 (boven) en 149 (onder). De figuur is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.

Vraag: Boven: Heeft deze bank een heldere indicatie gegeven van de duur van het beoordelingsproces van de financieringsaanvraag? Onder: Heeft deze bank het beoordelingsproces binnen de afgegeven termijn afgerond?

Figuur 2.6 laat zien in hoeverre klanten de ontvangen financieringsdocumentatie (zoals de offerte, de overeenkomst en de algemene voorwaarden) daadwerkelijk hebben gelezen. In totaal heeft meer dan 90 procent van de respondenten deze informatie volledig of grotendeels doorgenomen. Dat is een duidelijke stijging ten opzichte van de laatste monitor over 2021, toen dit nog 76 procent was. De stijging ten opzichte van eerdere jaren wijst erop dat klanten zich bewuster lijken te verdiepen in de inhoud van de financieringsovereenkomst. Een groter deel van de klanten in 2023-2025 heeft de documentatie deels gelezen ten opzichte van klanten uit de periode 2018-2023.

Figuur 2.6 Lezen klanten hun financieringsdocumentatie?



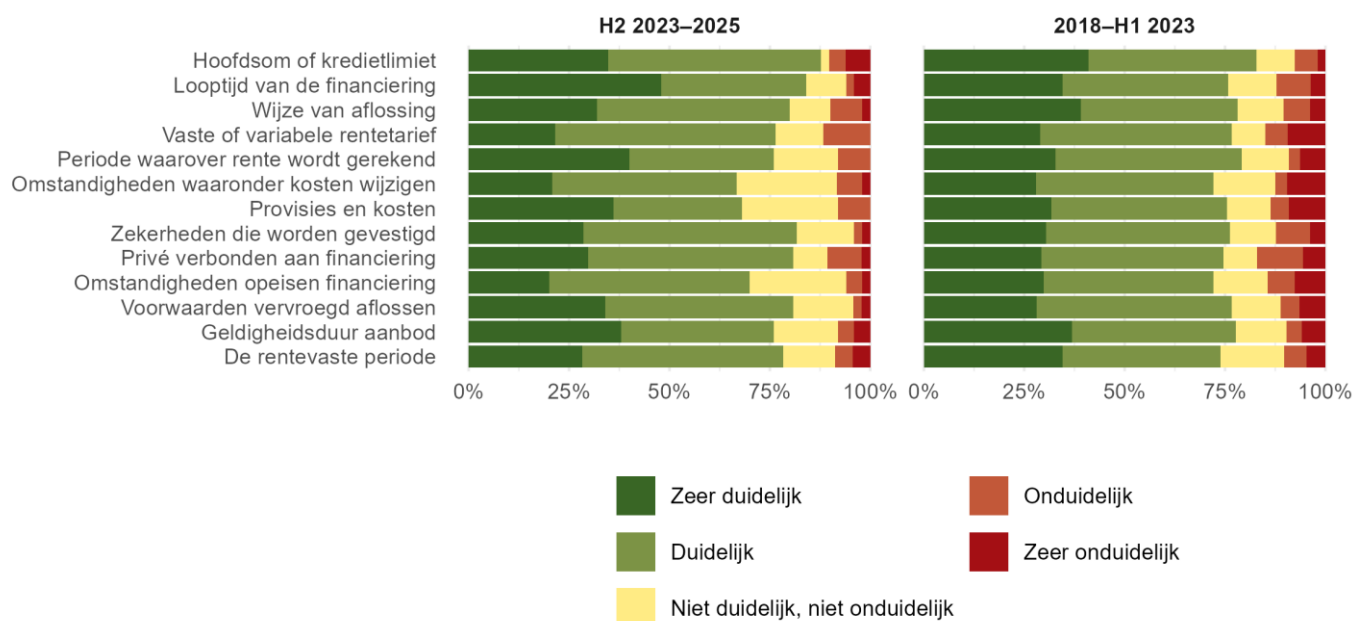
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is 173.

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

Figuur 2.7 laat zien in hoeverre klanten de informatie in de financieringsdocumentatie duidelijk vonden. In vergelijking met de voorgaande monitor is het beeld iets negatiever voor de respondenten uit deze monitor. Voor respondenten uit 2018-2023 worden de meeste onderdelen door een ruime meerderheid (ongeveer 75 procent) als (zeer) duidelijk ervaren. Respondenten uit 2023-2025 vertonen een wisselend beeld bij de verschillende onderdelen, maar ook daar geeft de meerderheid (ongeveer 70 procent) aan duidelijkheid te hebben ervaren. In de voorgaande monitor lag het gemiddelde rond de 80 procent voor alle onderdelen. De respondenten in deze monitor geven echter vaker aan onderdelen als 'zeer duidelijk' te hebben ervaren ten opzichte van de voorgaande monitor (ongeveer 15 procent). Dit geldt vooral voor kenmerken zoals de hoofdsom of kredietlimiet, de looptijd van de financiering en de wijze van aflossing (ongeveer 40 procent 'zeer duidelijk').

Tegelijkertijd zijn er ook onderdelen waar klanten minder vaak 'zeer duidelijk' en vaker 'duidelijk' aangeven. Net als in de monitor van 2021 gaat het dan vooral om de omstandigheden waaronder kosten kunnen wijzigen. Ook de uitleg over de omstandigheden waaronder de bank de financiering mag opeisen wordt minder vaak als volledig helder ervaren. Ten slotte merken we op dat respondenten uit 2018-2023 vaker aangeven onduidelijkheden te hebben ervaren ten opzichte van respondenten uit 2023-2025, terwijl respondenten uit de laatstgenoemde groep vaker noch onduidelijkheid, noch duidelijkheid heeft ervaren.

Figuur 2.7 Duidelijkheid financieringsdocumentatie



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is 169. 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 deze bank financieringsdocumentatie (offerte, financieringsovereenkomst en algemene voorwaarden) ontvangen. In hoeverre was onderstaande informatie in deze financieringsdocumentatie duidelijk voor u?*

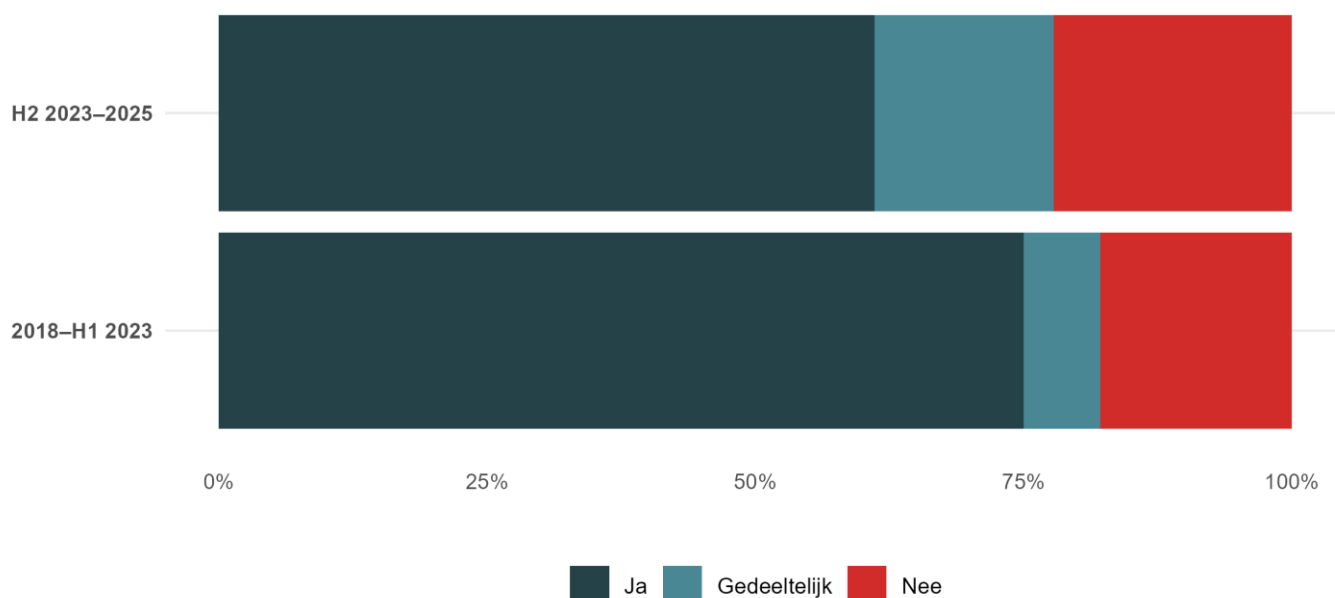
49 procent van de respondenten heeft na oriëntatie ook daadwerkelijk een financiering aangevraagd. Dit betreft de respondenten die aangeven zich te hebben georiënteerd en geen lopende financiering hebben, zie Box 2.1. Voor de groep uit 2023-2025 ligt dit percentage op 43 procent, terwijl het percentage van de groep uit 2018-2023 54 procent bedraagt. Deze percentages liggen beduidend lager dan in de voorgaande monitor, daar gaf ongeveer 80 procent van de respondenten na oriëntatie aan een financiering te hebben aangevraagd.

Op basis van deze enquête is het niet mogelijk conclusies te trekken over het algehele aandeel financieringsaanvragen dat wordt goedgekeurd. De respondenten zijn namelijk mede geselecteerd op het hebben van een lopende financiering. Deze financieringen zijn daarmee per definitie goedgekeurd. Daarnaast bevragen we respondenten zonder lopende financiering of respondenten waarbij de aanvraag goedgekeurd is maar de financiering nog wordt verwacht. Deze respondenten is gevraagd of zij een aanvraag hebben gedaan en of deze is goedgekeurd. Ook deze groep is echter geen neutrale afspiegeling van de aanvragers van financiering. Op voorhand is immers al bekend dat zij geen lopende financiering hebben. Deze kleine groep valt uiteen in respondenten waarbij de aanvraag zeer recent goedgekeurd is (maar waarbij de financiering nog niet loopt) en mensen waarbij de aanvraag (nog) niet is goedgekeurd (zie ook Box 2.1).

Van de respondenten die geen lopende financiering heeft, geeft 78 procent (2023-2025) en 82 procent (2018-2023) aan dat de aanvraag (gedeeltelijk) goedgekeurd is, waarna respectievelijk 79 en 91 procent van de respondenten op het aanbod ingegaan is. De mate waarin deze financieringsaanvragen goedgekeurd zijn is te zien in Figuur 2.8. Van de respondenten met (gedeeltelijke) goedgekeurde aanvragen, is 21 procent (2023-2025) en 9 procent (2018-2023) niet op het aanbod ingegaan. Uiteindelijk betreft dit vijf personen in onze steekproef. Zij hebben verschillende redenen opgedragen voor het niet ingaan op het financieringsaanbod. Dit

komt neer op een te hoge aflossing, te hoge rente, te veel gevraagde zekerheden of het verlies van de investeringsbehoefte. Twee van hen heeft nog financiering weten op te halen via familie of vrienden, en een even groot aantal geeft aan eigen middelen te hebben gebruikt.

Figuur 2.8 De mate waarin financieringsaanvragen (gedeeltelijk) goedgekeurd zijn



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is 46.

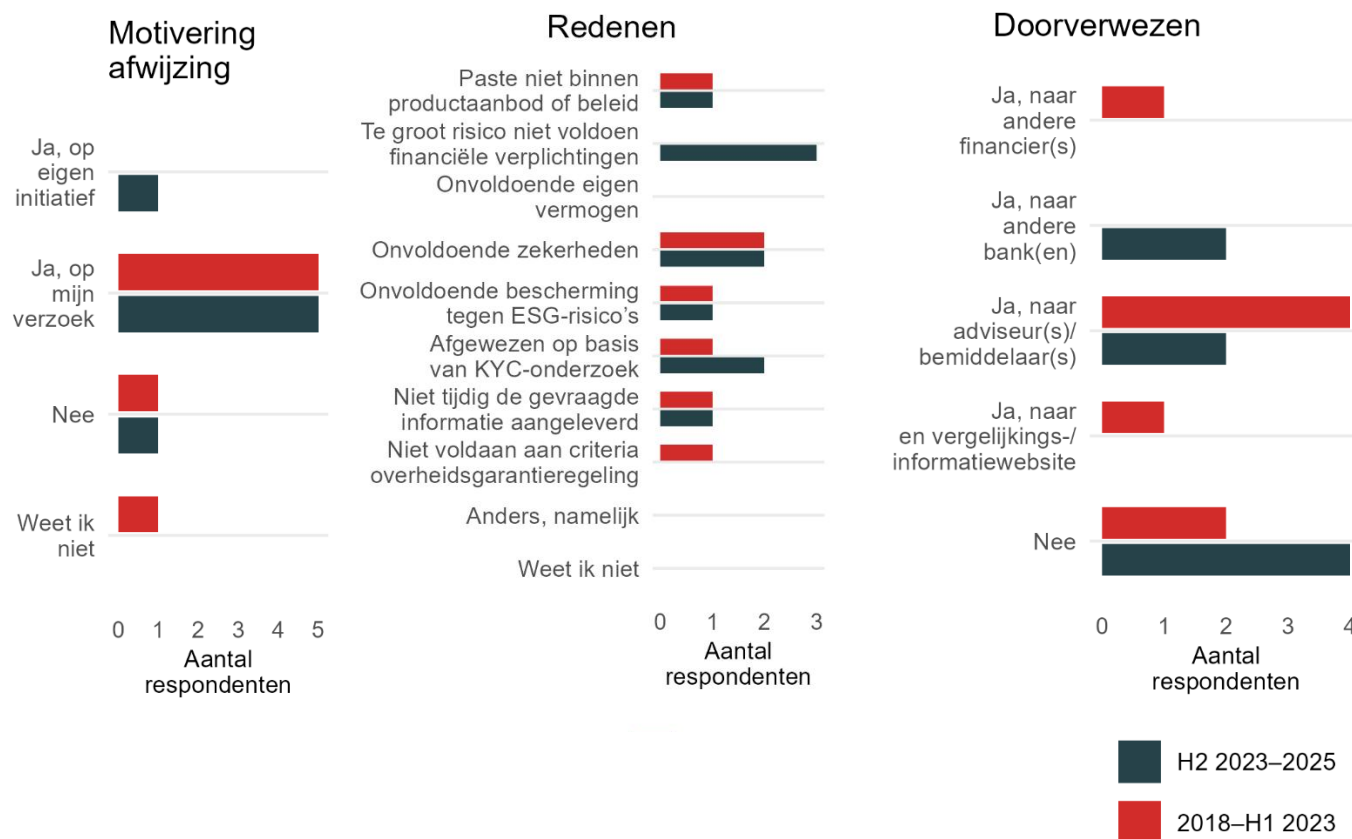
Vraag: Heeft uw bank de financieringsaanvraag van uw bedrijf/u goedgekeurd?

2.3 Afgewezen aanvraag en doorverwijzen

Vijftien respondenten in de enquête geeft aan dat hun financieringsaanvraag door hun bank (gedeeltelijk) is afgewezen. Hiervan betrof het in vijf gevallen een gedeeltelijk afwijzing. Dit is onvoldoende voor een diepgaande analyse. Daarom beschrijven we hier in voornamelijk kwalitatieve zin (en in beperkte kwantitatieve zin) hoe deze respondenten hun (gedeeltelijke) afwijzing hebben ervaren.

In elf van de vijftien gevallen heeft de bank gemotiveerd waarom de financieringsaanvraag (gedeeltelijk) afgewezen is, zie Figuur 2.9 (links). In tien van die elf gevallen is de monitoring op verzoek van de aanvrager gegeven, in een enkel geval heeft de bank dit op eigen initiatief gedaan. In Figuur 2.9 (midden) zijn de redenen voor de afwijzing te zien, deze verschillen sterk tussen respondenten. De meest voorkomende redenen zijn inschattingen dat de aanvrager niet aan de verplichtingen kon voldoen en/of de kwaliteit van zekerheden te laag was en ken-uw-klant-controles (cliëntenonderzoek en screening). Wanneer financieringsaanvragen afgewezen worden kan de bank ervoor kiezen om aanvragers door te verwijzen naar andere geldverstrekkers, zie Figuur 2.9 (rechts). Bij negen van de vijftien afgewezen aanvragers is dit ook gebeurd, bijvoorbeeld naar een andere bank of adviseurs/bemiddelaars. In enkele gevallen is doorverwezen naar niet-bancaire financiers of vergelijkingssites. Dit beeld komt overeen met het beeld uit de voorgaande monitor.

Figuur 2.9 Afwijzing van financieringsaanvragen, de motivering daartoe en in hoeverre doorverwezen is



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is 14 (links en rechts) en 11 (midden).

Vraag: Samenstelling van de antwoorden op meerdere vragen:

- Heeft deze bank gemotiveerd waarom de financieringsaanvraag van uw bank (gedeeltelijk) is afgekeurd?
- Welke reden(en) heeft deze bank aangevoerd om de aanvraag (gedeeltelijk) af te wijzen?
- Heeft deze bank uw bedrijf/u naar aanleiding van de (gedeeltelijke) afwijzing doorverwezen naar andere financiers, banken, adviseurs en/of bemiddelaars of algemene informatiekanalen?

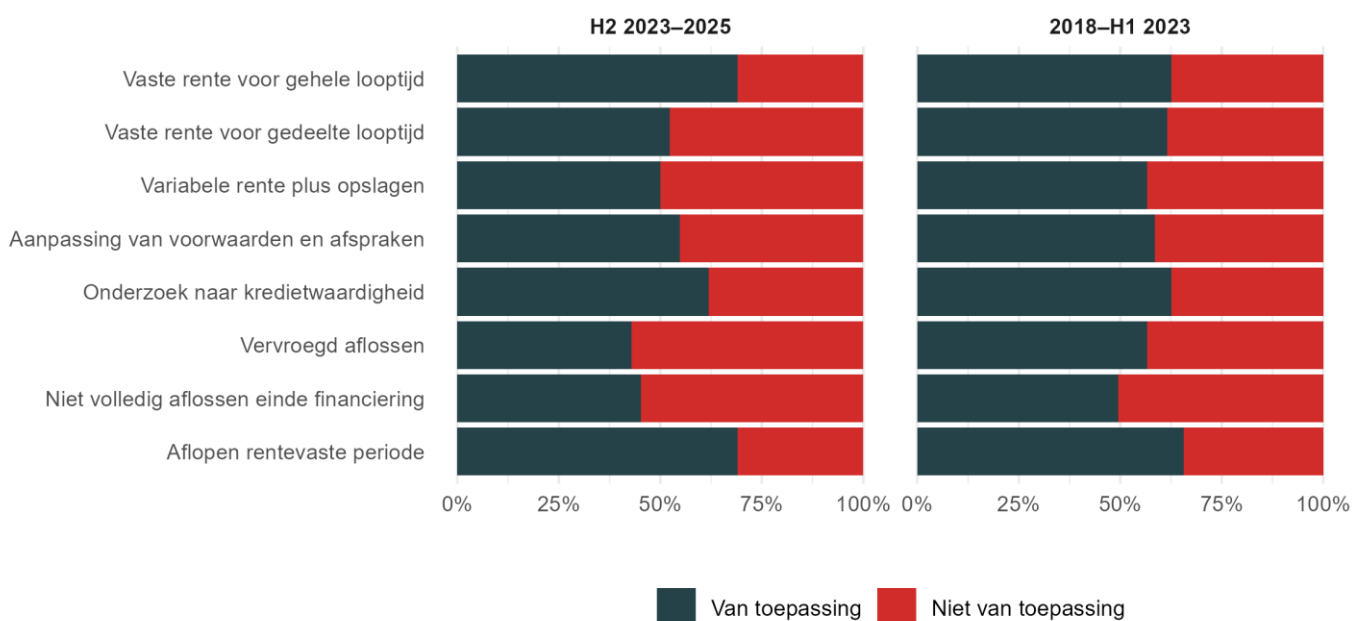
In de meeste gevallen ervaren aanvragers de toegevoegde waarde van het doorverwijzen. Van de negen aanvragers die doorverwezen zijn geven twee aanvragers aan niet geholpen te zijn met de doorverwijzing. Daarnaast geven twee van de negen aanvragers aan dat niet duidelijk is gemaakt naar welke andere partijen zij doorverwezen zijn en dat het ook niet duidelijk was of er sprake is geweest van een samenwerking tussen de bank en de derde partij. Deze uitkomsten laten zien dat de meeste aanvragers zich geholpen voelen wanneer sprake is van doorverwijzing.

Een deel van de aanvragers die niet zijn doorverwezen is het toch gelukt om elders financiering te vinden. Een deel van de respondenten heeft er zelf voor gekozen om niet op een financieringsaanbod in te gaan, het betreft twee van de zes aanvragers die niet doorverwezen zijn. Deze groep is in onze enquête kleiner dan de groep die door de bank wordt afgewezen. Wanneer zij ervoor kiezen om niet op het aanbod van de bank in te gaan, ligt dat bijvoorbeeld aan de voorwaarden van de lening, zoals de rentetarieven of het wegvallen van de investeringsbehoefte.

2.4 Beheer

Figuur 2.10 laat zien welke kenmerken van financiering daadwerkelijk van toepassing waren op de situatie van de respondenten. De meeste bedrijven geven aan dat zij een lening hebben met een vaste rente voor de gehele looptijd (ongeveer twee derde). Tegelijkertijd merken we op dat bijna de helft van de bedrijven aangeeft een vaste rente voor een deel van de looptijd te hebben. Mogelijk zijn er bedrijven met meerdere soorten financiering, gezien zij zowel voor de gehele looptijd als voor een gedeelte van de looptijd aangeven een vaste rente te hebben. Daarnaast komt het aflopen van de rentevaste periode en een kredietwaardigheidsonderzoek tijdens de looptijd komen vaak voor (ongeveer 65 procent). Ook zijn er ook andere vormen en afspraken in de praktijk te zien. Zo heeft bijna de helft van de bedrijven een lening met variabele rente en opslagen. Ook het aanpassen van afspraken of voorwaarden tijdens de looptijd wordt geregeld ervaren. Bijna 50 procent van de bedrijven heeft (een deel van) de lening vervroegd afgelost, en bijna even vaak is er ervaring met het niet volledig aflossen aan het einde van de looptijd. Daarmee laat de figuur zien dat er sprake is van een breed scala aan ervaringen, waarbij lang niet altijd één standaardvorm van toepassing is.

Figuur 2.10 Ervaringen met kenmerken van verschillende typen financiering



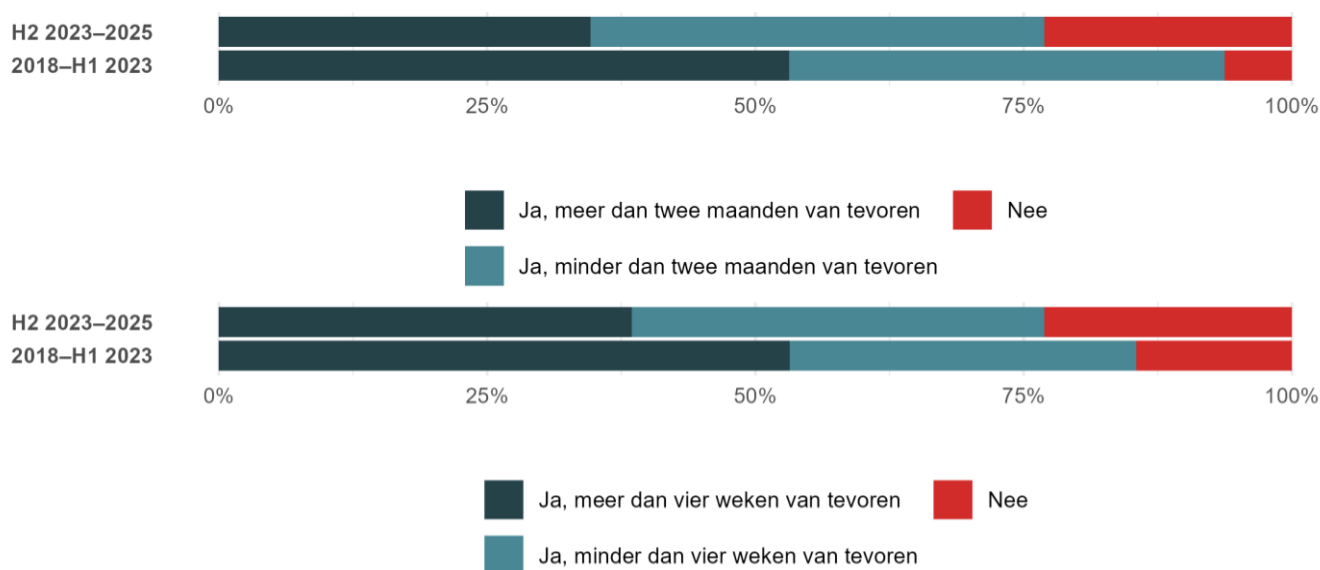
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is 141.

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

- De lening kent een vast rentepercentage gedurende de gehele looptijd van de lening
- De lening kent een vast rentepercentage gedurende een rentevaste periode die korter is dan de looptijd van de lening
- De lening of het rekening-courantkrediet bij deze bank kent een variabel rentepercentage, gebaseerd op een referentierente (bv Euribor, basisrente) plus één of meer opslagen
- Gedurende de looptijd van de financiering heeft mijn bedrijf/heb ik deze bank gevraagd om tussentijds eerder gemaakte afspraken of voorwaarden aan te passen (denk aan: wijze van aflossen, verhoging van het krediet)
- Deze bank heeft gedurende de looptijd aangegeven te onderzoeken of mijn bedrijf/ik aan alle financiële verplichtingen kan blijven voldoen en/of gevraagd extra informatie en documenten aan te leveren
- Mijn bedrijf heeft/ik heb (een deel van) de financiering vervroegd afgelost en daarvoor een vergoeding betaald
- Aan het einde van de looptijd van de financiering was de lening nog niet (volledig) afgelost

Figuur 2.11 (boven) laat zien dat ongeveer 35 procent (2023-2025) en 50 procent (2018-2023) van de klanten meer dan twee maanden van tevoren werd geïnformeerd over het aflopen van de rentevaste periode. Bijna 35 procent van de groep uit 2018-2023 kreeg deze informatie korter van tevoren, terwijl dit ruim 40 procent bedroeg bij de groep van 2023-2025. Ruim 20 procent van de respondenten uit 2023-2025 geeft aan niet geïnformeerd te zijn over het aflopen van de rentevaste periode, dit aandeel is groter dan het aandeel voor de periode 2018-2023 (ongeveer 10 procent) en het aandeel in de vorige monitor (ongeveer 15 procent). Het aantal respondenten laat niet toe om gefundeerde uitspraken te doen over of klanten die onder de gedragscode vallen inderdaad conform de geldende termijnen zijn geïnformeerd of niet. Respondenten geven daarnaast aan dat een voorstel voor een nieuwe rente en rentevaste periode meestal op tijd wordt gedaan, zie Figuur 2.11 (onder). Bij de groep uit 2023-2025 geeft bijna 40 procent aan meer dan vier weken vooraf een voorstel te hebben ontvangen, bijna 40 procent geeft aan dit binnen vier weken te hebben gekregen, en bij ruim 20 procent van de respondenten wordt aangegeven dat geen voorstel ontvangen is. Voor de groep uit 2018-2023 geeft ruim de helft (ten opzichte van ruim 35 procent) van de respondenten meer dan vier weken van tevoren een voorstel te hebben ontvangen, ruim 35 procent binnen vier weken, maar bij ongeveer 10 procent (ten opzichte van 20 procent) bleef een voorstel uit. In vergelijking met de vorige monitor zijn deze uitkomsten stabiel. Ook toen gaf het merendeel van de respondenten aan dat zij tijdig geïnformeerd zijn, al bleef het aandeel klanten dat aangaf niet te hebben vernomen of laat werd benaderd een belangrijk aandachtspunt.

Figuur 2.11 Ervaringen met aflopen rentevaste perioden

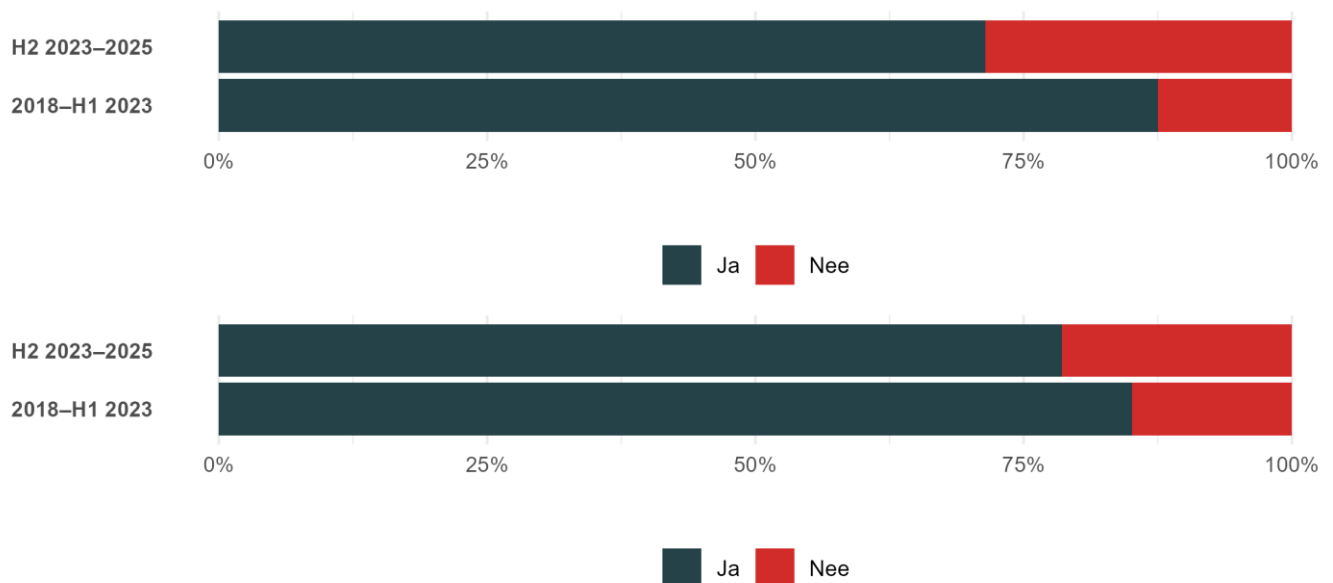


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is 90 (boven) en 88 (onder). De figuur is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.

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

Figuur 2.12 laat zien dat ruim 70 procent (2023-2025) en ruim 80 procent (2018-2023) van de klanten ervaring heeft met aanpassingen van opslagen in het variabele rentetarief. In de monitor van 2022 was dit nog 70 procent, en in 2020 nog 65 procent. Van het aandeel respondenten dat een aanpassing heeft meegemaakt, vindt het merendeel dat zij hierover voldoende zijn geïnformeerd Figuur 2.12 (onder). Ongeveer 20 procent van de respondenten met ervaring zegt dat de communicatie hierover onvoldoende was.

Figuur 2.12 Ervaringen met aanpassen variabele rentetarief

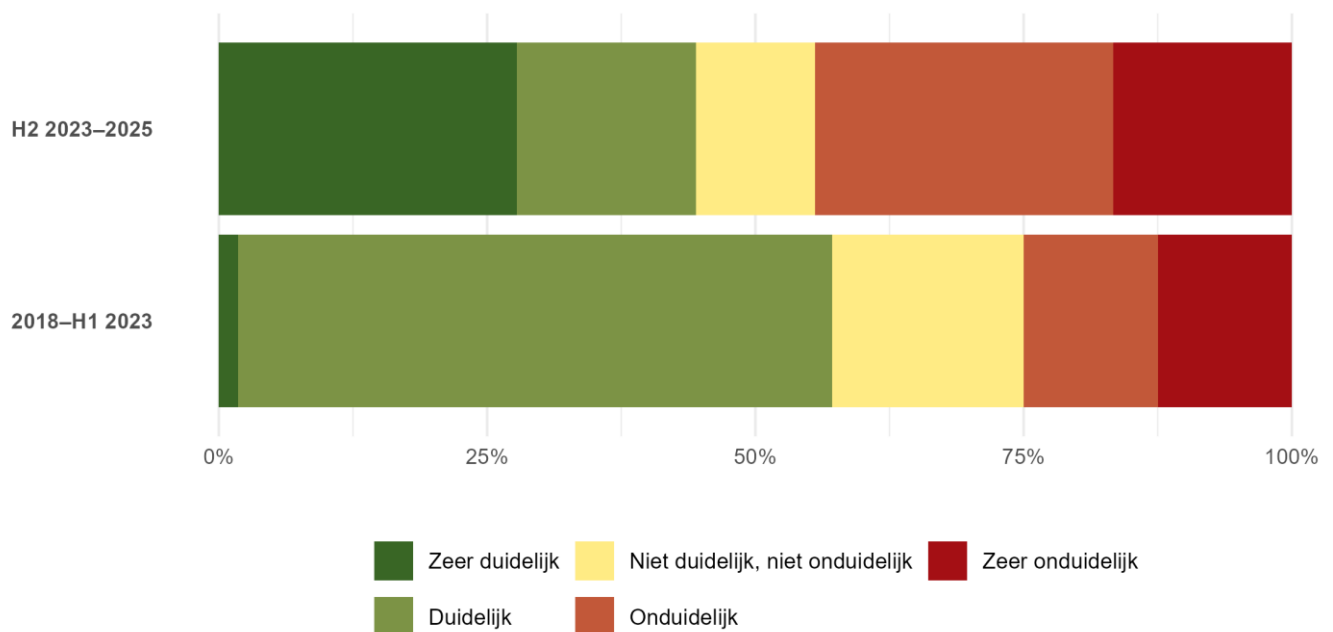


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is 77 (boven) en 61 (onder). De figuur is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.

Vraag: Boven: Heeft uw bedrijf/u ervaring met aanpassingen van de opslagen in het variabele rentetarief? Onder: Heeft deze bank uw bedrijf/u naar uw mening voldoende geïnformeerd over de aanpassingen van de opslagen in het variabele rentetarief en achtergrond daarvan?

Figuur 2.13 laat zien hoe duidelijk klanten de berekening voor de vergoeding bij vervroegd aflossen hebben ervaren. Ruim 45 procent van de klanten uit 2023-2025 vond de uitleg duidelijk, terwijl ruim 55 procent van de klanten uit 2018-2023 de uitleg duidelijk vonden (dit komt overeen met de voorgaande monitor). Nog eens 45 procent van de respondenten uit 2023-2025 geeft aan de uitleg (zeer) onduidelijk te vinden. Dit aandeel is hoger dan het aandeel van de respondenten uit 2018-2023 (25 procent). Tegelijkertijd is het aandeel respondenten dat aangeeft de uitleg 'niet duidelijk, niet onduidelijk' te vinden in de groep 2018-2023 hoger dan in de groep 2023-2025. De verdeling van de groep uit 2018-2023 komt grotendeels overeen met de resultaten uit de voorgaande monitor.

Figuur 2.13 Duidelijkheid over mogelijkheden voor vervroegd aflossen

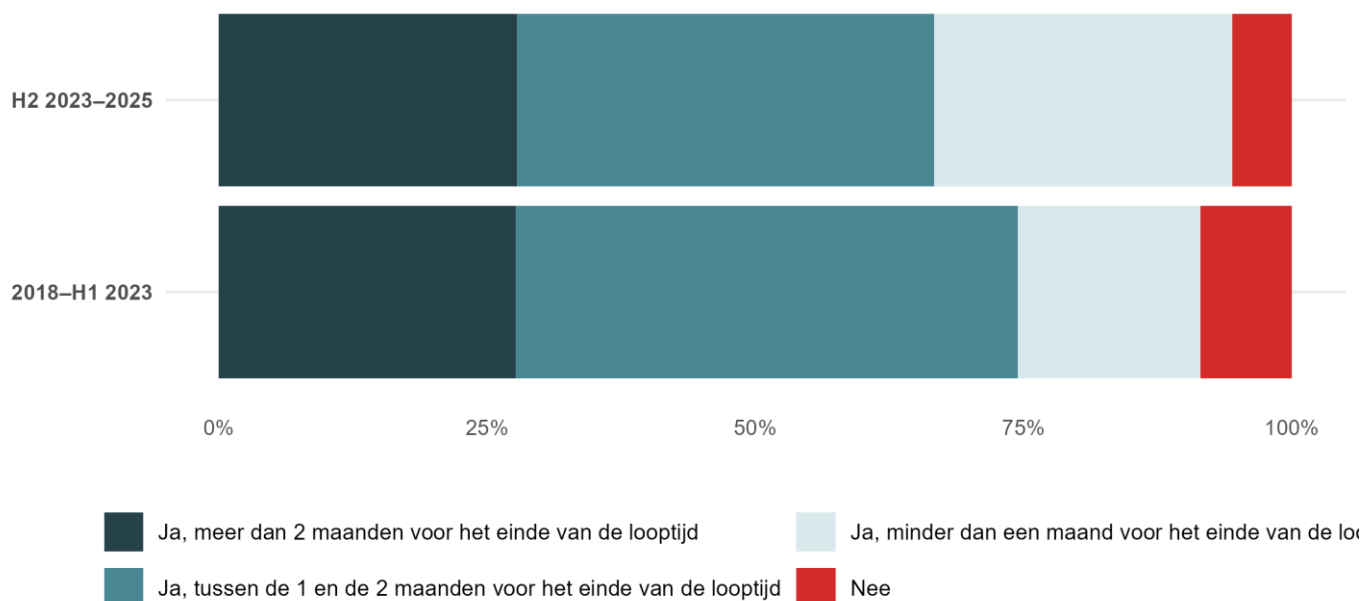


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is 74.

Vraag: *U heeft aangegeven dat uw bedrijf/u een deel van de financiering vervroegd heeft afgelost en daarvoor een vergoeding heeft betaald aan deze bank. In hoeverre was duidelijk hoe deze vergoeding is berekend?*

Figuur 2.14 laat zien in hoeverre klanten vooraf zijn geïnformeerd over het feit dat hun lening aan het eind van de looptijd nog niet volledig zou zijn afgelost. Bijna 70 procent van de respondenten uit 2023-2025 geeft aan meer dan een maand voor het einde van de looptijd geïnformeerd te zijn. Dit aandeel is lager dan het aandeel van de respondenten uit 2018-2023 (75 procent). Het aandeel respondenten uit 2023-2025 dat niet tijdig is geïnformeerd bedraagt ruim 5 procent, dit is minder dan het aandeel respondenten uit 2018-2023 (ruim 10 procent) evenals het aandeel uit de vorige monitor (13 procent). De verdeling van de groep uit 2018-2023 komt grotendeels overeen met de resultaten uit de voorgaande monitor. De meeste klanten blijken dus tijdig te zijn geïnformeerd, zoals de gedragscode voorschrijft. Daarmee blijven de uitkomsten grotendeels in lijn met eerdere metingen.

Figuur 2.14 Duidelijkheid rondom restbedrag bij einde looptijd



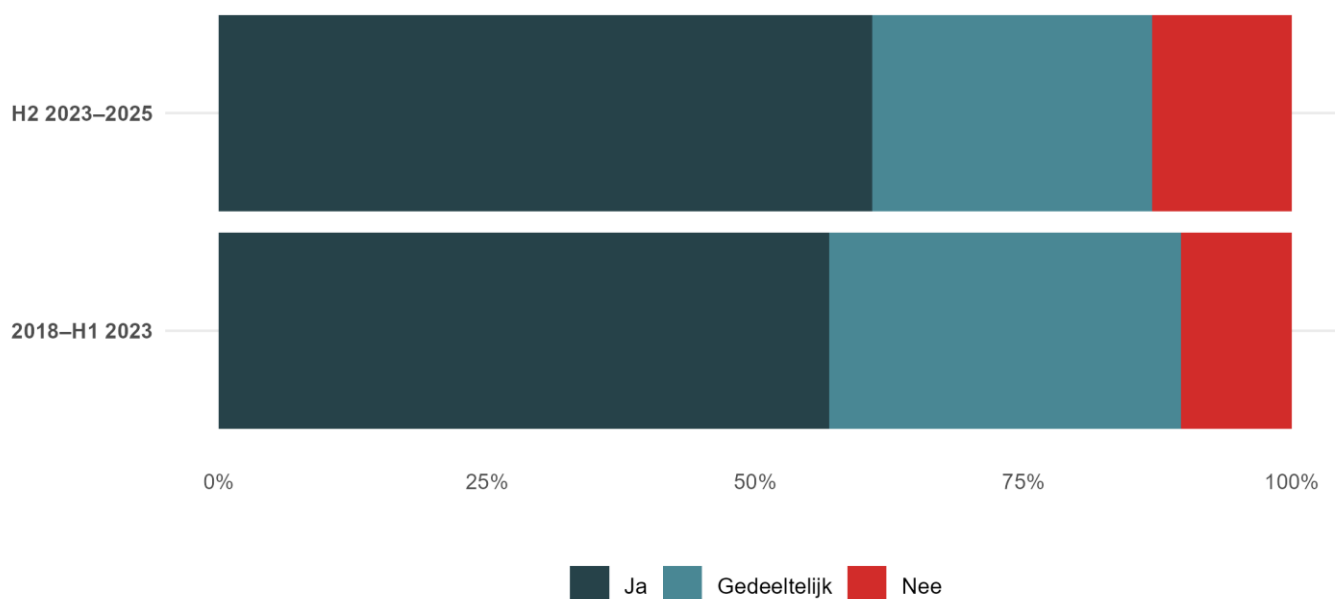
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is 65. De figuur is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.

Vraag: *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 deze bank?*

Figuur 2.15 laat zien in hoeverre banken instemmen met voorstellen van klanten om hun financiering aan te passen. Ongeveer 90 procent van de respondenten geeft aan dat de bank geheel of gedeeltelijk heeft ingestemd, dit komt ook overeen met de metingen uit de voorgaande monitor. Het aandeel respondenten uit 2023-2025 dat aangeeft dat de bank volledig ingestemd ligt op bijna 65 procent, de groep uit 2018-2023 kent een iets lager aandeel. Deze resultaten bevestigen het beeld dat banken in de meeste gevallen bereid zijn om mee te denken over een aangepaste vorm van financiering.

Wijzigingen in tussentijdse afspraken betreffen verschillende onderdelen. De meeste respondenten geven aan dat de verzoeken tot tussentijdse wijziging van de gemaakte afspraken voornamelijk het sneller of meer aflossen betrof. Respondenten noemden ook de aanpassing van de rentevoet bij een gewijzigde marktrente en het (gedeeltelijk) vrijgeven van zekerheden, alsmede aanpassingen van de hoogte van de hoofdsom.

Figuur 2.15 Instemming met voorstel tot aanpassing



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is 81.

Vraag: *Heeft deze bank ingestemd met het voorstel tot aanpassing?*

2.5 Bijzonder beheer

Een relatief grote groep klanten geeft aan dat zij op enig moment ervaring hebben gehad met bijzonder beheer (of intensief beheer). Van de groep uit 2023-2025 geeft ruim 35 procent aan hiermee te maken te hebben gehad. Voor de groep uit 2018-2023 ligt dit aandeel hoger: ruim 50 procent. Het aandeel met ervaring in bijzonder beheer ligt hiermee fors hoger dan in de monitors uit eerdere jaren (2022: 25 procent en 2019 en 2020: beide 15 procent). Als we dit vergelijken met cijfers van DNB over 'non performing loans' lijken de uitkomsten uit de enquête meer dan verklaarbaar af te wijken van die cijfers.² Hierdoor is voorzichtigheid geboden bij de interpretatie van de uitkomsten over bijzonder beheer en kunnen hier geen harde conclusies aan verbonden worden.

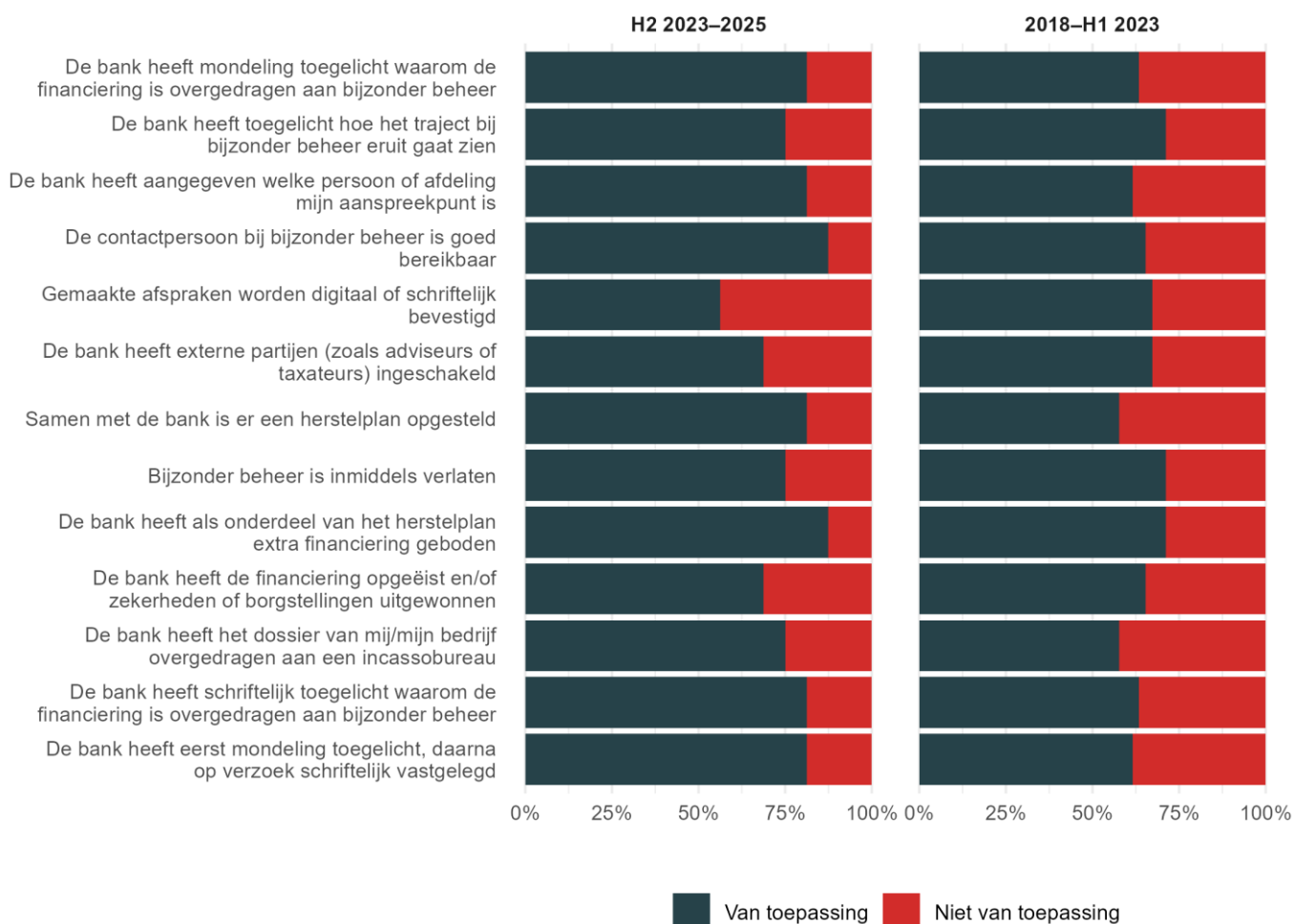
Uit Figuur 2.16 blijkt dat tegelijkertijd een groter aandeel van de respondenten bijzonder beheer inmiddels heeft verlaten (2023-2025: ruim 75 procent, 2018-2023: ruim 70 procent) ten opzichte van het aandeel in de voorgaande monitor (twee derde). Hoewel het percentage respondenten met ervaring met bijzonder beheer hoger ligt slaat dit percentage dus niet op het aandeel van de huidige financiering dat zich in bijzonder beheer bevindt. Echter blijven de relatief hogere percentages in deze monitor lastig te verklaren.

De figuur laat verder zien welke elementen van het traject binnen bijzonder beheer door klanten als van toepassing worden ervaren. Voor de groep uit 2023-2025 is in ongeveer 75 procent van de gevallen door de bank mondeling, dan wel schriftelijk, of pas na een mondelinge toelichting en op verzoek schriftelijk toegelicht waarom

² Het percentage 'non performing loans' bedraagt slechts enkele procenten volgens [DNB 'Kredietverlening Nederlandse grootbanken aan Nederlands midden- en kleinbedrijf'](#).

de financiering naar bijzonder beheer is overgedragen. Bij de groep uit 2018-2023 is het aandeel voor die onderdelen lager (bijna 60 procent). Ook over het verdere verloop van het traject werd vaak informatie gedeeld: bijna 75 procent zegt dat de bank heeft toegelicht hoe het bijzonder beheer eruit zou zien en werd ook aangegeven wie de contactpersoon binnen bijzonder beheer was. Die contactpersoon was volgens bijna 85 procent (2023-2025) en ruim 70 procent (2018-2023) goed bereikbaar. In bijna 80 procent (2023-2025) en bijna 60 procent (2018-2023) van de gevallen is samen met de klant een herstelplan opgesteld. In ongeveer 55 procent (2023-2025) en ruim 70 procent (2018-2023) van de gevallen werden afspraken bovendien schriftelijk of digitaal bevestigd. Hoewel veel onderdelen van de begeleiding dus geregeld worden toegepast, laat de spreiding in percentages zien dat dit in de praktijk niet altijd consistent gebeurt. Wel lijkt er meer consistentie te worden ervaren door de groep uit 2023-2025 dan de groep uit 2018-2023. Vooral zaken zoals schriftelijke bevestiging of vaste aanspreekpunten worden blijkaar niet consistent toegepast.

Figuur 2.16 Ervaringen tijdens het bijzonder-beheertraject



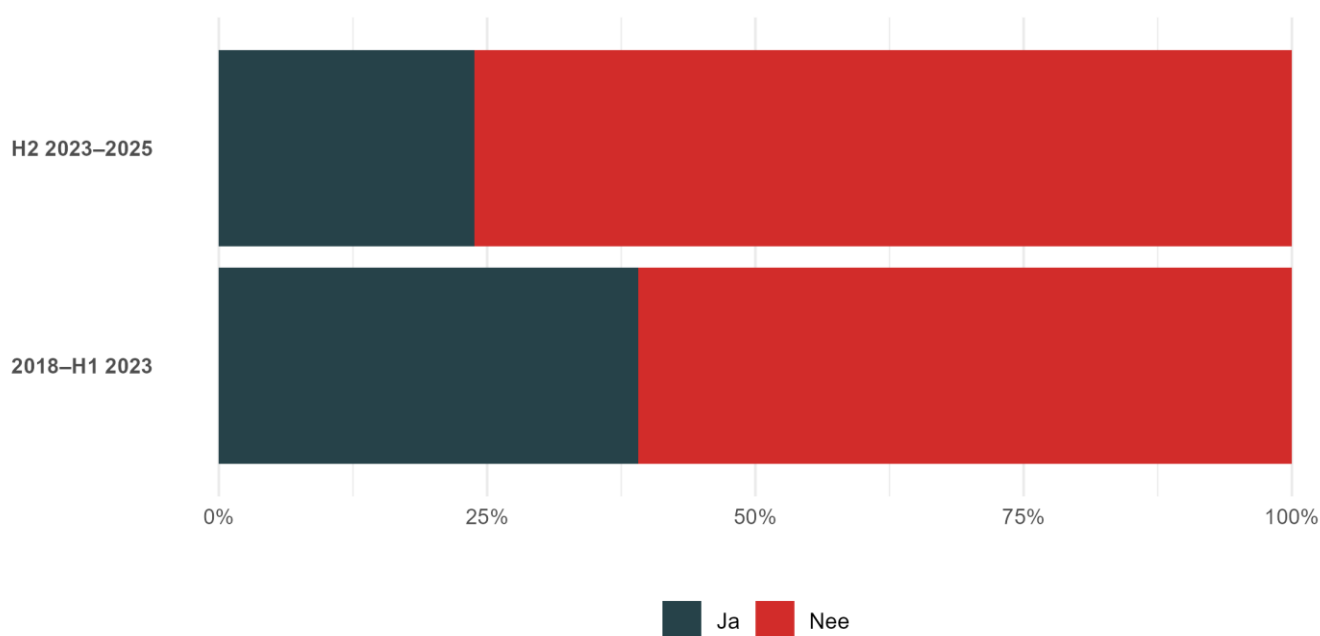
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is 68.

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

2.6 Klachten en geschillen

Figuur 2.17 laat zien dat bijna 25 procent (2023-2025) en ruim 35 procent (2018-2023) van de klanten op enig moment een klacht heeft ingediend bij hun bank. Belangrijk om bij deze percentages in het oog te houden is dat de onderliggende aantallen relatief klein zijn. In de verschillende tijdsvakken gaat het om 20 (2023-2025) en 59 (2018-2023) respondenten die aangeven een klacht te hebben ingediend. Een grotere steekproef had mogelijk kunnen resulteren in lagere percentages respondenten. De resultaten in deze monitor laten een toename zien ten opzichte van de voorgaande monitor, toen 18 procent dit aangaf, en hoger dan het aandeel in 2020 (14 procent). (In deze jaren was de respons op de enquête ook groter.) De klachten hebben betrekking op verschillende fases in het traject, van de oriëntatie tot het beheer en bijzonder beheer. Hoewel het merendeel van de klanten geen klacht indient, blijft het aandeel dat dat wél doet aanzienlijk. De uitkomsten benadrukken het belang van duidelijke communicatie, goede dienstverlening én een laagdrempelig klachtenproces.

Figuur 2.17 Mate waarin klanten klachten indienen bij hun bank

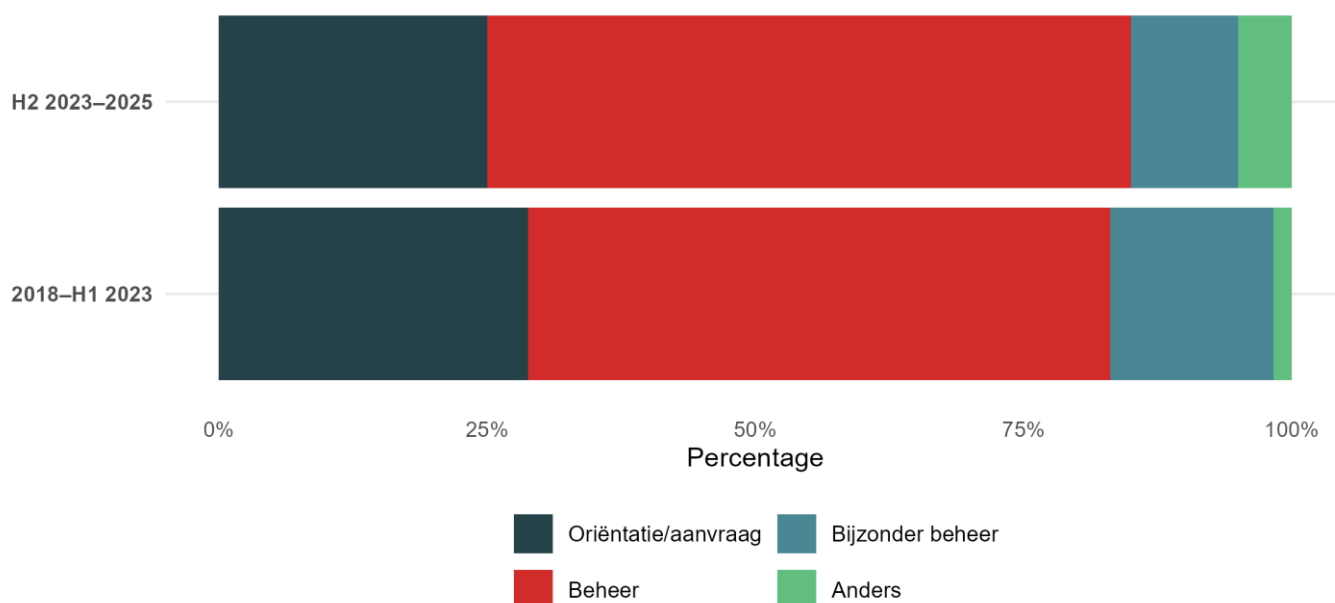


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is 235.

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

Figuur 2.18 laat zien op welke fase van de financiering de klacht van klanten betrekking had. In de meeste gevallen gaat het om de beheerfase. Voor de groep uit 2023-2025 valt meer dan de helft van de klachten binnen deze categorie. Ook de oriëntatie- en aanvraagfase wordt regelmatig genoemd, met ongeveer een kwart van de klachten. Klachten over het traject binnen bijzonder beheer komen minder vaak voor, net als klachten die onder 'anders' vallen. Deze verdeling komt grofweg overeen met de vorige meting, waarin eveneens bleek dat klachten vooral ontstaan tijdens de looptijd van de financiering. Voor de groep uit 2018-2023 valt ongeveer 45 procent van de klachten in de beheerfase en ruim 30 procent in de oriëntatie- en aanvraagfase. Deze resultaten benadrukken het belang van duidelijke communicatie, zorgvuldige verwerking van afspraken en een goed contact tussen klant en bank gedurende het beheer.

Figuur 2.18 Fasen waarop klachten zien



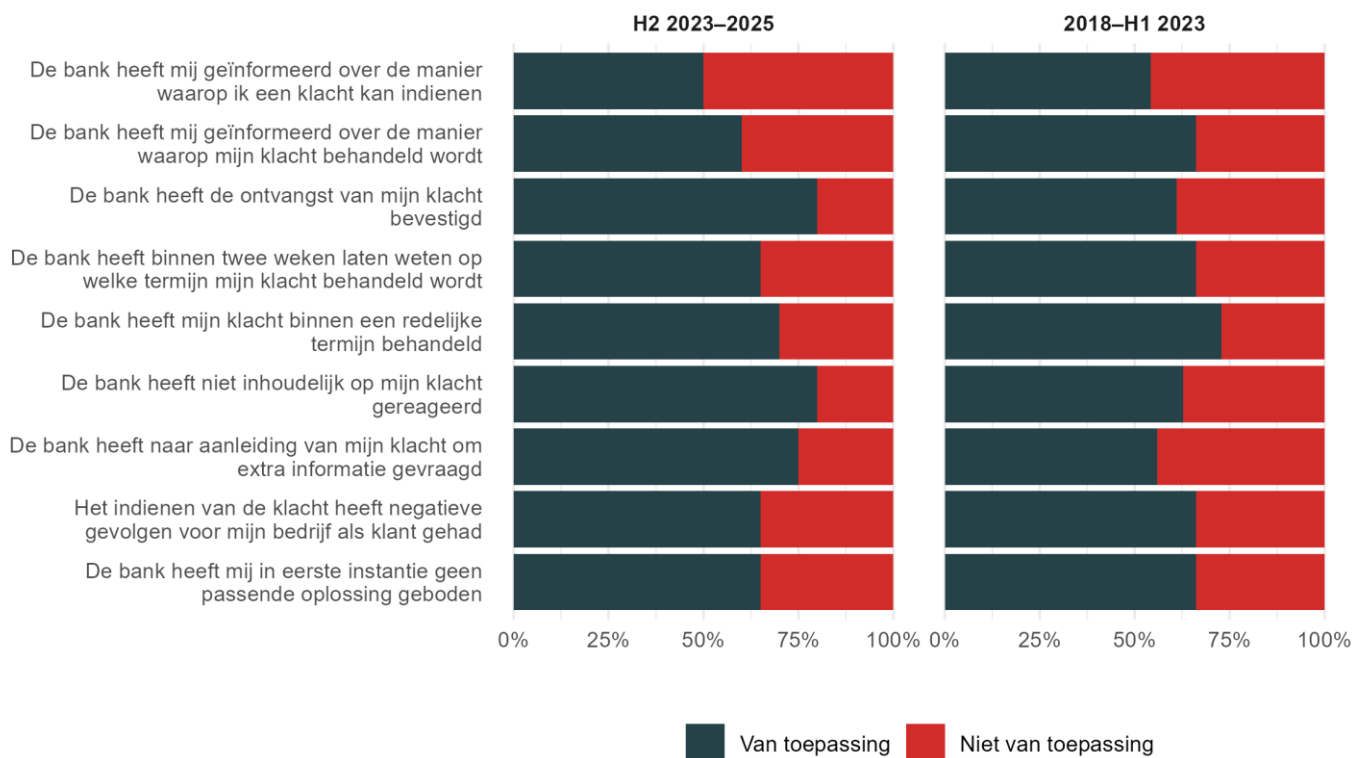
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is 79.

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

Figuur 2.19 laat zien hoe klanten de afhandeling van hun klacht hebben ervaren. De meerderheid geeft aan dat de klacht binnen redelijke termijn is behandeld en dat de bank inhoudelijk heeft gereageerd. Ook is in veel gevallen bevestigd dat de klacht is ontvangen, en werd in ruim de helft van de gevallen aanvullende informatie opgevraagd. Toch is er ook een aanzienlijk deel van de klanten dat zich niet geïnformeerd voelde over hoe het proces zou verlopen. Slechts in de helft van de gevallen geven respondenten aan vooraf uitleg te hebben gekregen over de manier waarop een klacht kan worden ingediend of behandeld. Daarnaast ervaart meer dan de helft van de klanten dat er in eerste instantie geen passende oplossing werd geboden. Ook zegt een minderheid dat het indienen van de klacht negatieve gevolgen had voor de relatie met de bank. De resultaten zijn vergelijkbaar met die uit de vorige monitor.

Er is een vervolgvraag gesteld over de negatieve gevolgen en geen passende oplossing. Respondenten geven voornamelijk aan een slechtere communicatie met de bank te hebben ervaren. Een ander deel lijkt de vraag niet goed te hebben begrepen en licht toe welke negatieve gevolgen aanleiding waren voor de klacht terwijl de vraag was of het indienen van negatieve gevolgen voor hen had in termen van bijvoorbeeld mindere dienstverlening. In situaties waarbij initieel geen passend oplossing werd geboden geven respondenten aan dat bijvoorbeeld de contactpersoon of accountmanager vervangen is maar het probleem bleef bestaan of dat na het aanpakken van een probleem geen compensatie is aangeboden of mogelijk was voor de hogere kosten die gemaakt zijn.

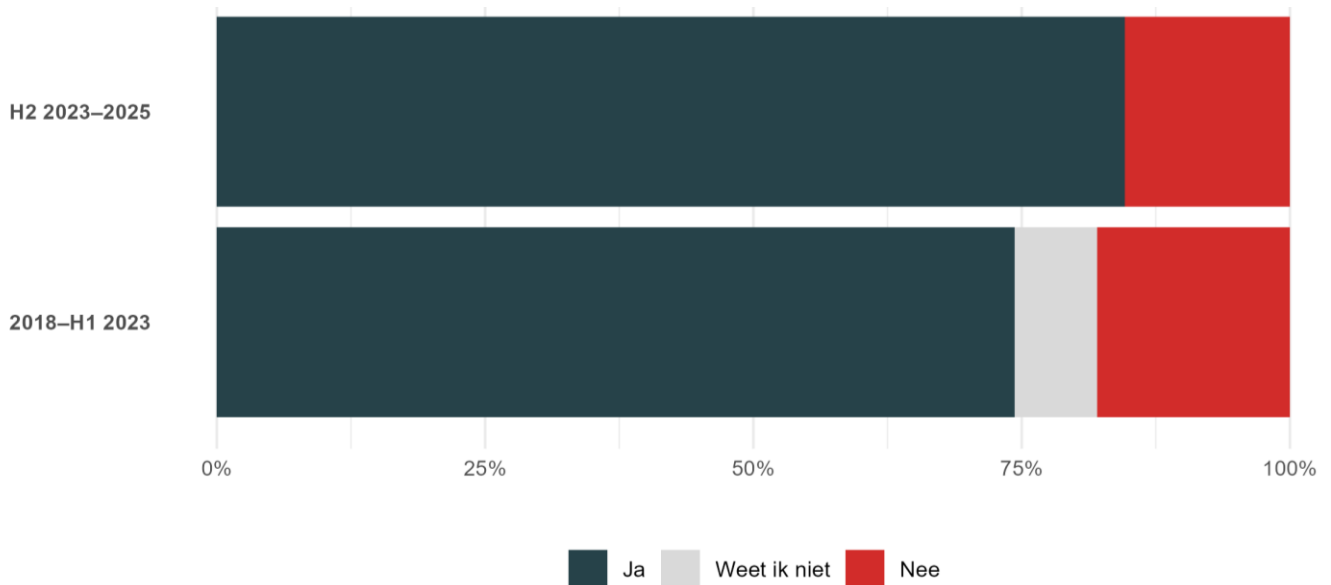
Figuur 2.19 Ervaringen met klachtenafhandeling



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is 79.

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

Figuur 2.20 laat zien dat 80 procent (2023-2025) en 75 (2018-2023) procent van de klanten de mogelijkheid kreeg om hun klacht voor een tweede beoordeling voor te leggen aan een andere persoon of afdeling binnen de bank. Daarmee is het aandeel iets hoger dan in eerdere metingen: in 2020 en 2019 lag dit rond de 50 procent. Voor klanten die ontevreden zijn over de afhandeling van hun klacht, is het belangrijk dat er ruimte is voor een heroverweging. De resultaten laten zien dat deze mogelijkheid in de meeste gevallen wordt geboden, maar dat dit voor ruim een derde van de klanten nog niet vanzelfsprekend is.

Figuur 2.20 Mogelijkheden voor *second opinion*

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is 52.

Vraag: *Heeft deze bank uw bedrijf/u de mogelijkheid geboden de klacht voor een tweede beoordeling voor te leggen aan een andere afdeling of persoon binnen deze bank?*

Figuur 2.21 laat zien wat klanten doen als zij niet tevreden zijn met de geboden oplossing voor hun klacht.

Van de respondenten die aangaven ontevreden te zijn, heeft twee derde vervolgstappen ondernomen. Dit aandeel is iets lager dan in de voorgaande monitor (ruim 75 procent). In vrijwel alle gevallen hebben de vervolgstappen ook daadwerkelijk geleid tot een bevredigende oplossing (Figuur 2.21, onder). Dit aandeel is iets hoger dan in de voorgaande monitor. Dit bevestigt het belang van een goed werkend klachtenproces, waarin ruimte is voor herbeoordeling en dialoog. Tegelijk laat het zien dat de eerste reactie van de bank niet altijd volstaat, en dat klanten zich genoodzaakt voelen om door te pakken om alsnog tot een passende uitkomst te komen.

Figuur 2.21 Gevolgen van ontevredenheid

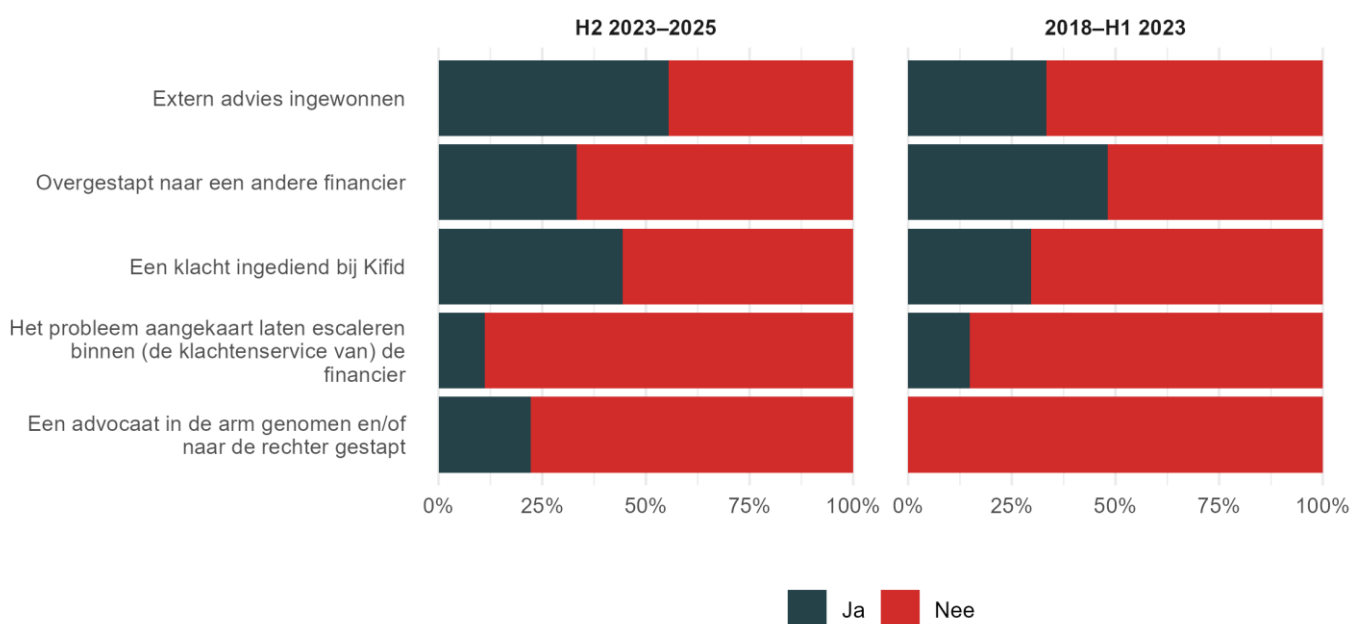


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is 52 (boven) en 36 (onder).

Vraag: Boven: U heeft aangegeven dat uw bedrijf/u niet tevreden is/bent met de door deze bank geboden oplossing voor de klacht. Heeft uw bedrijf/u vervolgstappen genomen? Onder: Hebben deze vervolgstappen uiteindelijk geleid tot een voor uw bedrijf/u bevredigende oplossing van de klacht?

Figuur 2.22 laat zien welke vervolgstappen klanten hebben genomen tijdens een klachtentraject. Het gaat hierbij om 9 respondenten uit H2 2023-2025 en 27 respondenten uit 2018-H1 2023. Zoals eerder opgemerkt is de interpretatie van deze resultaten bij een relatief klein aantal respondenten beperkt tot deze steekproef. De meest voorkomende acties zijn het inwinnen van extern advies en het overstappen naar een andere financier. Ook geeft een deel (30 – 45 procent) van de 36 respondenten aan een klacht te hebben ingediend bij Kifid (dus minder dan 10 respondenten³). Andere stappen worden minder vaak gezet. Slechts een klein deel van de klanten heeft het probleem laten escaleren binnen de organisatie van de financier. Ook het inschakelen van een advocaat of het starten van een rechtszaak komt weinig voor. Deze resultaten laten zien dat klanten wel degelijk actief op zoek gaan naar andere opties wanneer zij ontevreden zijn of zich onvoldoende gehoord voelen, maar dat de stap naar juridische procedures slechts zelden wordt gezet. De meeste klanten proberen hun situatie op te lossen via advies, een klacht of een overstap.

Figuur 2.22 Vervolgstappen op bijzonder beheer



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is 36.

Vraag: Welke vervolgstappen heeft u/uw bedrijf genomen?

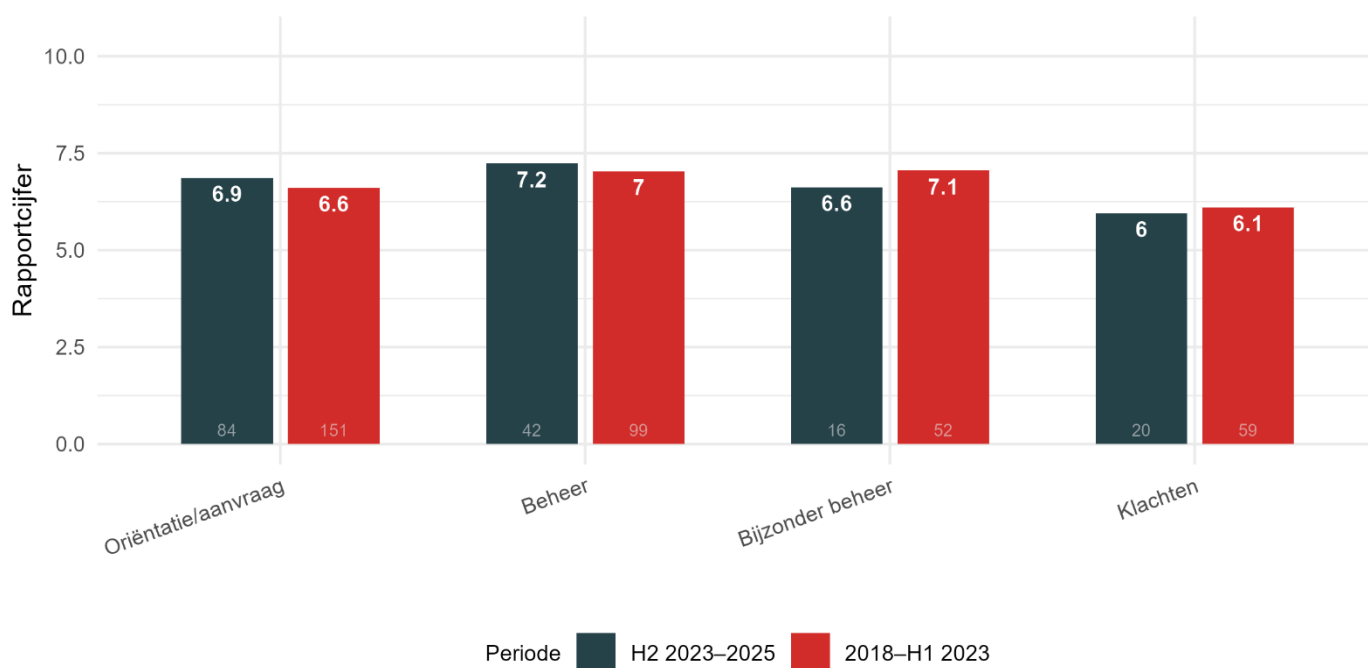
³ Overigens geldt hierbij ook dat wat een respondent als het indienen van een klacht bij het Kifid ervaart, niet per se als zodanig door het Kifid gezien hoeft te worden. Een kortstondig contactmoment van een boze klant met het Kifid, telt bijvoorbeeld formeel niet als klacht bij het Kifid.

2.7 Tevredenheid

Figuur 2.23 laat zien hoe tevreden klanten over het algemeen zijn over de dienstverlening van hun bank in verschillende fasen van het financieringsproces. De gemiddelde tevredenheid over de oriëntatie- en aanvraagfase licht gedaald ten opzichte van de voorgaande monitor: 6,6 à 6,9 terwijl dit in de voorgaande monitor 6,8 à 7,2 was. Voor de beheerfase zien we een lichte stijging: in deze monitor geven klanten een 7 à 7,2, waar dit in de voorgaande monitor nog een 6,9 à 7,2 was. Bijzonder beheer lijkt ook redelijk stabiel te zijn gebleven; de tevredenheid ligt rond de 6,6 tot 7,1 waar dit in de voorgaande meting tussen de 6,3 en 7,2 lag. De tevredenheid over de klachtenprocedure is eveneens stabiel gebleven als we kijken naar de voorgaande monitor; in deze monitor is het rapportcijfer 6,0 à 6,1, terwijl dit in de voorgaande monitor 5,4 à 6,5 was. Daarmee ligt dit cijfer nog steeds lager dan bij de andere drie fasen, zoals ook in de voorgaande monitor het geval was. De cijfers laten zien dat de reguliere dienstverlening over de hele linie redelijk wordt gewaardeerd, maar dat de klachtbehandeling een structureel aandachtspunt blijft.

Klanten is gevraagd hun rapportcijfer toe te lichten. Klanten die voor een of meerdere fasen een onvoldoende (5 of lager) geven noemen daarvoor veel (verschillende) redenen. Zo zijn er klanten die teleurgesteld zijn over een afwijzing, onduidelijke communicatie en bereikbaarheid, klanten die het gevoel hebben dat er geen maatwerk of persoonlijke aandacht meer is en/of dat de bank te ver van hen af staat. Dit komt grofweg overeen met hetgeen uit de voorgaande monitor. De groep klanten die over de gehele linie tevreden zijn (6 of hoger) wijzen relatief vaak naar duidelijke communicatie en nakoming van afspraken.

Figuur 2.23 Algehele tevredenheid voor verschillende cohorten



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is in het grijs weergegeven onderaan de balken.

Vraag: Samenstelling van de antwoorden op meerdere vragen:

Kunt u middels een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de dienstverlening van deze bank in de oriëntatie-/aanvraagfase met betrekking tot de financiering?

Kunt u middels een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de dienstverlening van deze bank in de beheerfase met betrekking tot de financiering?

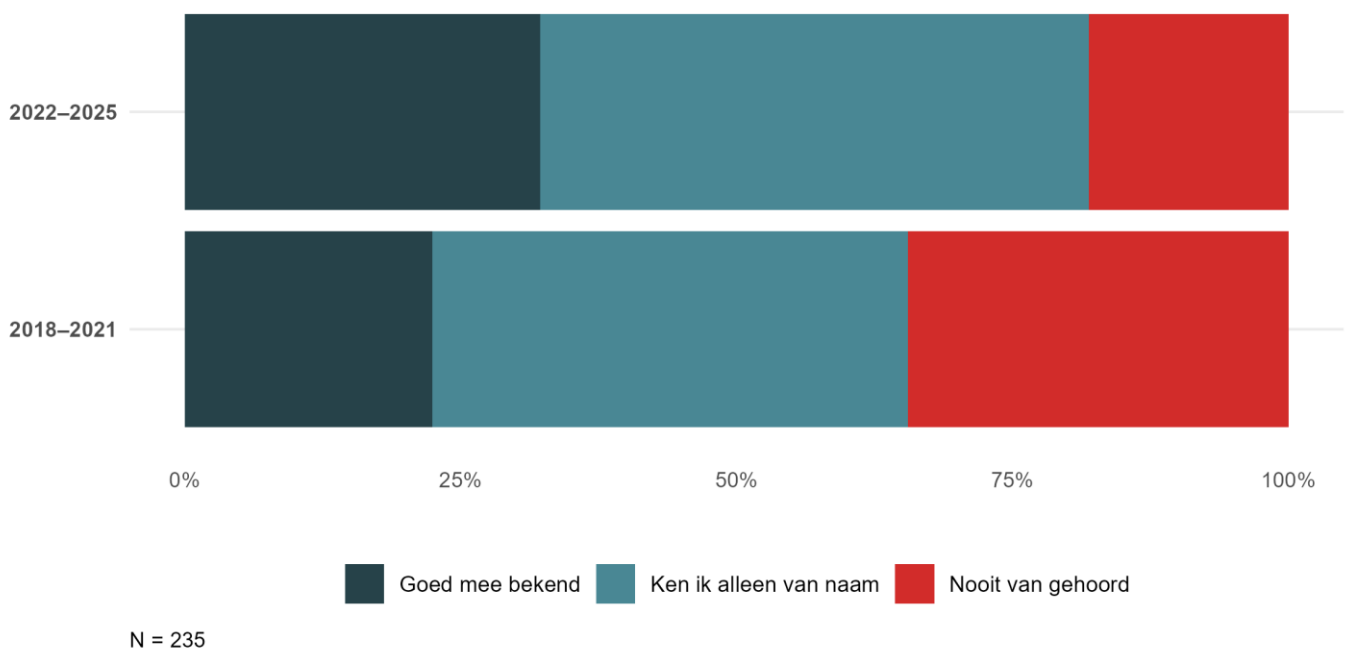
Kunt u middels een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de dienstverlening van deze bank in de bijzondere beheerfase met betrekking tot de financiering?

Kunt u middels een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de dienstverlening van deze bank in de afhandeling van klachten en geschillen met betrekking tot de financiering?

2.8 Bekendheid code

Figuur 2.24 laat zien in hoeverre klanten bekend zijn met de gedragscode. Bijna 20 procent van de klanten uit 2023-2025 geeft aan de gedragscode geheel niet te kennen, terwijl dit voor klanten uit 2018-2023 bijna 40 procent is. Nog eens ruim 40 procent kent de code vooral van naam. Ongeveer één op de drie klanten uit 2023-2025 zegt goed bekend te zijn met de inhoud, bij de klanten uit 2018-2023 is dit ongeveer één op de vier. In vergelijking met de voorgaande monitor is de bekendheid iets toegenomen, met name bij de klanten uit 2023-2025. Maar nog altijd is het bekendheid van de code beperkt. Dit is opvallend, omdat de code juist bedoeld is om klanten houvast te bieden in hun relatie met de bank. Er ligt dus ruimte om de zichtbaarheid en uitleg over de gedragscode verder te verbeteren, bijvoorbeeld via adviseurs, bankmedewerkers of informatievoorziening tijdens het aanvraagproces.

Figuur 2.24 Bekendheid van de GKF



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is 235.

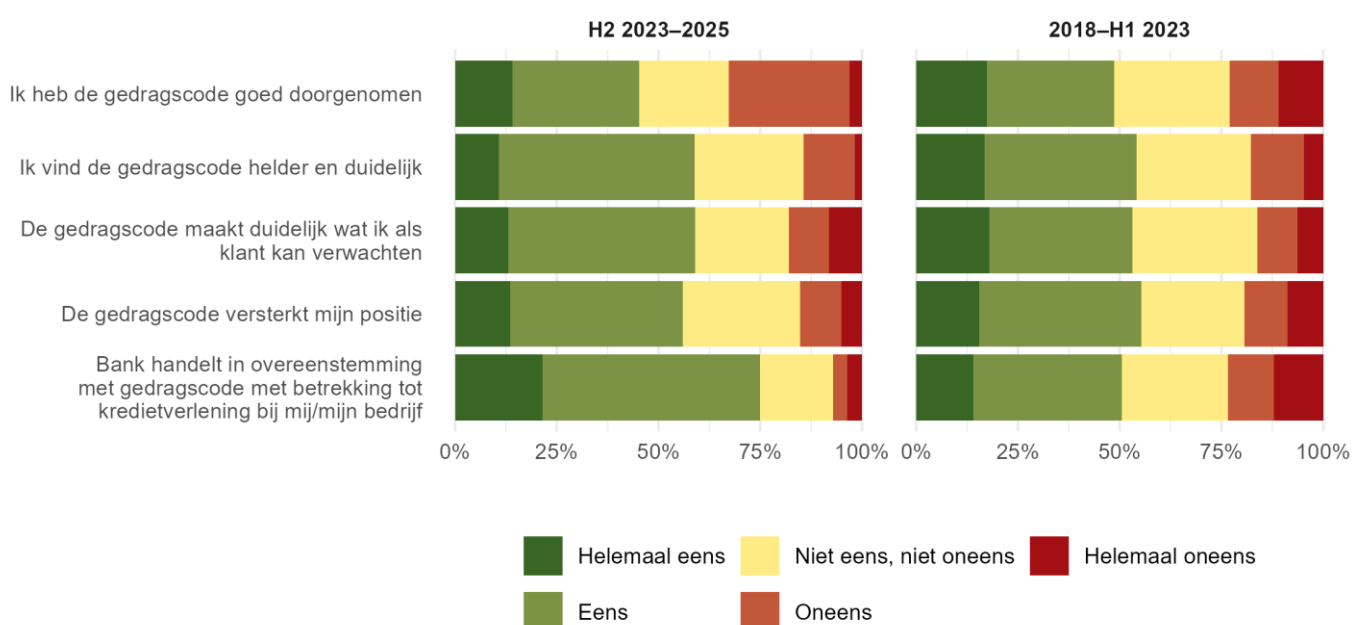
Vraag: In hoeverre bent u bekend met het bestaan van de op 1 juli 2018 in werking getreden Gedragscode Kleinzakelijke Financiering?

Klanten kennen de gedragscode het vaakst van berichtgeving in de media, op internet of in vakliteratuur. Hiernaast dragen adviseurs/boekhouders en banken (middels gesprekken, de website, mailing of brochures) het

meeste bij aan de bekendheid van de code. Dit komt overeen met de resultaten uit de voorgaande monitor. Klanten kennen de gedragscode in beperkte mate door brancheverenigingen, collega's, zakenpartners of branchegenoten.

Figuur 2.25 laat zien hoe klanten oordelen over de gedragscode. Van het deel van de klanten die bekend is met de gedragscode is de groep die aangeeft de gedragscode goed te hebben doorgenomen relatief klein. Slechts een beperkt deel zegt het document helemaal te hebben gelezen, en ook op de stelling over de begrijpelijkheid en helderheid van de GKF zijn de meningen verdeeld (waaronder niet eens noch oneens). Toch is de toon overwegend positief onder degenen die wél bekend zijn met de code. Zij geven aan dat de GKF hen helpt beter te begrijpen wat ze van hun bank mogen verwachten. Ook vindt een ruime groep dat de code hun positie versterkt binnen het financieringsproces. Verder geeft een meerderheid aan dat hun bank bij kredietverlening handelt in lijn met de uitgangspunten van de gedragscode. Deze resultaten sluiten aan bij eerdere jaren: wie de gedragscode kent, beoordeelt deze meestal positief.

Figuur 2.25 Oordelen over de gedragscode



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleinzakelijke respondenten. De N in de figuur is 181.

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

3 Reflectie op de monitoringsresultaten

Effecten en ontwikkelingen in de tijd

De code is per 1 juli 2018 van kracht en in juli 2023 voor het laatst herzien. De klanttevredenheid lijkt in lijn te liggen met de resultaten uit de voorgaande monitor, waarbij de klanttevredenheid over de beheerfase in deze monitor licht verbeterd lijkt te zijn (Figuur 2.23). Wel is te zien dat het gemiddelde rapportcijfer van respondenten over oriëntatie- en aanvraagfase licht gedaald is ten opzichte van de voorgaande monitor.

Klanten die recenter (tweede helft 2023-2025) een financiering afsloten geven minder vaak aan de financieringsdocumentatie -en in mindere mate ook de oriëntatiedocumentatie- als onduidelijk te hebben ervaren dan de klanten uit 2018-2023. Het aandeel van de klanten wat duidelijkheid ervaart verschilt niet zozeer tussen de twee groepen en komt daarbij overeen met de voorgaande monitor. Wat hier doorheen lijkt te spelen is dat respondenten met meer recente financieringen zich de bijhorende documentatie beter voor de geest kunnen halen en daarmee ook stilliger kunnen zijn. Toch is de consistentie in de groep klanten die zeer recent een financiering afsloot en aangeeft de ontvangen informatie als overwegend duidelijk te ervaren bemoedigend.

Op het vlak het stapelen van financiering lijkt de opwaartse trend uit de voorgaande monitor niet voortgezet, voorzichtigheid blijft geboden gezien het relatief lage aantal respondenten. Figuur 2.4 laat zien dat klanten uit 2023-2025 vaker aangeven geen interesse te hebben gehad in de mogelijkheid gestapeld te financieren ten opzichte van klanten uit 2018-2023 en de voorgaande monitor. Het aandeel klanten dat een gestapelde financiering heeft overwogen is bijna verdubbeld ten opzichte van de voorgaande monitor. Ook het aandeel klanten dat daadwerkelijk ook een gestapelde financiering afgesloten heeft is vrijwel verdubbeld. In de vorige monitor signaleerden wij al de trend die grotendeels los staat van de code zijnde dat klanten zich steeds vaker digitaal oriënteren in plaats van middels een telefonisch of persoonlijk oriëntatiegesprek met de bank. Ook deze trend heeft zich voortgezet.

De opeenvolgende monitors laten verder zien dat de code steeds meer bekendheid vergaart. In de eerste monitor (2018) gaf bijna de helft van de kleinzakelijke klanten aan nog nooit van de code te hebben gehoord, terwijl in de voorgaande monitor dit nog ongeveer een derde is. In deze monitor zien wij dat klanten uit 2023-2025 vaker bekend zijn met de gedragscode, slechts 20 procent geeft aan de gedragscode niet te kennen. Het aandeel klanten uit deze groep dat zegt goed bekend te zijn met de code steeg van ongeveer één op de vijf (voorgaande monitor en klanten uit 2018-2021) naar ongeveer een derde. Desalniettemin blijft gelden dat zelfs klanten die de code zeggen te kennen deze in minder dan de helft van de gevallen ook goed zeggen te hebben doorgenomen. Het effect dat uitgaat van de code blijft dus voornamelijk komen van daadwerkelijk verbeterde dienstverlening en informatievoorziening door banken. Het effect van klanten die 'vooraf beter weten waar zij aan toe zijn, en waar zijn hun bank op kunnen aanspreken' omdat zij de code tot zich hebben genomen is waarschijnlijk beperkt.

Opmerkelijke uitkomsten en beperkingen

Een belangrijke beperking van deze monitor is het lage aantal respondenten ten opzichte van vorige monitorjaren. Voor algemene onderwerpen als de bekendheid van de code of de klanttevredenheid is het aantal respondenten voldoende. Bij specifieke onderwerpen zoals het doorverwijzen, het indienen van een klacht of bijzonder beheer neemt het aantal respondenten dat ervaring heeft echter snel af waardoor soms nog maar enkele tot tientallen respondenten resteren. Dit maakt dat uitkomsten soms substantieel verschillen van voorgaande monitors. Ook kan voor zo'n kleine groep lastig een nauwkeurige uitsplitsing worden gemaakt naar kortere periodes, waardoor het mogelijke effect van de herziening niet duidelijk naar voren kan komen. Concreet doet deze

beperking zich (wederom) het sterkst voor bij de groep respondenten die aangeeft dat diens financieringsaanvraag is afgewezen. Omdat primair geselecteerd is op kleine bedrijven met een lopende financiering is de groep afgewezenen ondervertegenwoordigd. In paragraaf 2.3 is dus voornamelijk in kwalitatieve termen geduid hoe de vijftien respondenten wiens aanvraag werd afgewezen dit hebben ervaren en in hoeverre zij op een waardevolle manier zijn doorverwezen.

De monitor kent ook enkele opmerkelijke uitkomsten. Zo is te zien dat van de klanten uit 2023-2025 ruim 35 procent aangeeft hiermee te maken te hebben gehad. Voor de groep uit 2018-2023 ligt dit aandeel hoger: ruim 50 procent van de respondenten geeft aan ervaring te hebben met bijzonder beheer. Dit is substantieel hoger dan het aandeel klanten dat in de voorgaande monitor aangaf ervaring te hebben met bijzonder beheer, namelijk 25 procent. Dat aandeel lag destijds ook een stuk hoger dan in de eerdere monitorjaren (2019 en 2020, beide 15 procent). Ondanks de het hogere aandeel onder bijzonder beheer is het aandeel respondenten dat aangeeft bijzonder beheer inmiddels weer te hebben verlaten (70 á 75 procent) slechts een klein deel groter ten opzichte van de voorgaande monitor (twee derde). Het is op basis van de enquête niet te verklaren waardoor het aandeel respondenten met ervaring met bijzonder beheer relatief hoog is. Als we kijken naar cijfers van DNB over 'non performing loans' bedraagt dit slechts enkele procenten wat lastig te rijmen valt met de resultaten uit de enquête.

Een terugkerende opmerkelijke uitkomst is dat uit Figuur 2.11 volgt dat een deel van de klanten aangeeft niet geïnformeerd te zijn geweest over het aflopen van de rentevaste periode en geen nieuw rentevoorstel heeft gekregen. Datzelfde geldt voor het informeren over het feit dat de lening niet volledig is afgelost aan het einde van de looptijd van de lening (Figuur 2.14). Deze resultaten zijn opmerkelijk omdat banken aangeven dat dit type berichtgeving voor een groot deel is geautomatiseerd. Een klant wiens vaste rente binnen afzienbare tijd afloopt ontvangt daarover in veel gevallen automatisch een gestandaardiseerd bericht. Hetzelfde geldt voor een klant die een klachtformulier invult, ook daar volgt een geautomatiseerde bevestiging van. Toch stelt ongeveer een kwart van de respondenten met een klacht dat de bank deze niet heeft bevestigd (zie Figuur 2.19). In de voorgaande monitor werden soortgelijke opmerkelijke uitkomsten gevonden, de mogelijke (maar niet nader verifieerbare) verklaringen die destijds zijn genoemd gelden hier ook. Het lijkt onwaarschijnlijk dat dit soort geautomatiseerde berichtgeving structureel te laat plaatsvindt. Het te laat ontvangen van dergelijke berichtgeving komt in de monitor ook niet naar voren als iets waar klanten over klagen. Daarnaast mag worden verondersteld dat er een aanzienlijke foutmarge ontstaat doordat klanten over een lange tijd terug iets moeten zeggen over de ontvangst en tijdigheid, al is klanten ook de optie geboden om 'weet ik niet' te antwoorden. Wat betreft klachten zouden deze niet in de vorm van een formele klacht of een ingevuld klachtenformulier geuit kunnen zijn.

Bijlage A Enquêtevragen

Introductie en screening

1. Wat is de omzet van het bedrijf (op groeps- of concernniveau) waar u werkzaam bent?

Toelichting: Als u het niet precies weet, probeert u dan een zo nauwkeurig mogelijke inschatting te geven. Indien het bedrijf meerdere vestigingen bezit, gaat het specifiek om de vestiging waar u werkzaam bent.

- A. Minder dan € 1.000.000
- B. € 1.000.000 tot € 5.000.000
- C. € 5.000.000 tot € 10.000.000
- D. € 10.000.000 of meer
- E. Weet niet / wil niet zeggen

Het kan zijn dat u particulier ook financiële beslissingen neemt in de privésfeer. Voor dit onderzoek verzoeken wij u echter om de volgende vragen te beantwoorden vanuit uw zakelijke rol als financiële beslisser in een klein bedrijf met een omzet < €5 miljoen.

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 particulier 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 op georiënteerd?

Toelichting: Onder een lopende zakelijke financiering verstaan wij een (hypothecaire) lening, rekening courant financial lease, of factoring (zakelijk krediet op basis van de uitstaande facturen).

4. Heeft u ten behoeve van uw beleggingen in commercieel verhuurd onroerend goed een zakelijke financiering bij een bank of heeft u zich hier 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: (BLG, Regiobank, SNS bank)

I. Anders, namelijk:

8. Bij welke van de onderstaande banken heeft <uw bedrijf/u> zich het meest uitgebreid georiënteerd op een <zakelijke> financiering?

A. ABN AMRO

B. Deutsche Bank

C. Handelsbanken

D. ING

E. NIBC

F. Rabobank

G. Triodos

H. Volksbank: (BLG, 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>?

Toelichting: Onder een financieringsovereenkomst verstaan wij een overeenkomst voor een (hypothecaire) lening, rekening courant of een financial lease.

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. 2017 of eerder

B. Tussen 2018 en 2022

C. Eerste helft 2022

D. Tweede helft 2022

E. Eerste helft 2023

F. Tweede helft 2023

- G. Eerste helft 2024
H. Tweede helft 2024
I. Eerste helft 2025
J. Weet ik niet
2. Wat is de belangrijkste wijze waarop <uw bedrijf/u> zich heeft georiënteerd bij <uw bank>?
A. Middels de website van <uw bank>
B. Middels een brochure van <uw bank>
C. Middels een oriëntatiegesprek met <uw bank> (fysiek)
D. Middels een oriëntatiegesprek met <uw bank> (digitaal)
E. Middels de sociale media kanalen van <uw bank>
F. Met behulp van een onafhankelijke adviseur
G. Anders, namelijk:
H. Weet ik niet
3. In de oriëntatiefase heeft <uw bank> mogelijk informatie gegeven, bijvoorbeeld via de website, brochures of in een oriënterend gesprek.
Hoe duidelijk vond u de informatie over...:
a. Progressive grid with auto advance statements in rows (randomize):
b. de verschillende typen financieringen die <uw bank> aanbiedt
c. hoe een financiering kan worden aangevraagd
d. voor welk bestedingsdoel het financieringsproduct geschikt is. Denk bijvoorbeeld aan investeringen in bedrijfsmiddelen, onroerend goed, overnames of werkkapitaal
e. de belangrijkste kenmerken van de financiering, zoals de looptijd en wijze van aflossing
f. de belangrijkste voor- en nadelen en risico's van het financieringsproduct
g. de mogelijke typen rentetarieven waaruit u kunt kiezen. Denk bijvoorbeeld aan 1, 3, 5 of 10 jaar rentevast of een variabel rentetarief
h. het vaste rentepercentage of de opslag en referentierente bij een variabel rentetarief, de belangrijkste provisies en de kosten die <uw bank> voor de financiering in rekening brengt
i. de duur van het aanvraagproces
j. de andere financiers, banken, adviseurs of bemiddelaars waarnaar <uw bank> kan doorverwijzen en/of met welke partijen afspraken zijn gemaakt over samenwerking
- A. Zeer onduidelijk
B. Onduidelijk
C. Niet duidelijk, niet onduidelijk
D. Duidelijk
E. Zeer duidelijk
F. Weet ik niet
G. Niet van toepassing
4. Heeft <uw bedrijf/u> na oriëntatie bij <uw bank> ook een financieringsaanvraag ingediend?
A. Ja
B. Nee
5. Voor welk bedrag heeft <uw bedrijf/u> een financieringsaanvraag ingediend bij <uw bank>?

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

- A. Minder dan 50 duizend euro
 - B. 50 duizend tot 250 duizend euro
 - C. 250 duizend euro tot 1 miljoen euro
 - D. 1 miljoen tot 2 miljoen euro
 - E. 2 miljoen euro of meer
 - F. Wil ik niet zeggen/weet ik niet
6. Heeft <uw bank> een heldere indicatie gegeven van de duur van het beoordelingsproces van de financieringsaanvraag?
- A. Ja
 - B. Nee
 - C. Weet ik niet
7. Heeft <uw bank> het beoordelingsproces binnen de afgegeven termijn afgerond ?
- A. Ja
 - B. Nee
 - C. Weet ik niet
8. Heeft <uw bedrijf/u> een zogenoemde 'gestapelde' financiering overwogen?

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

- 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
9. 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
2. 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> onvoldoende beschermd was tegen risico's in verband met ESG-factoren
 - F. <uw bank> oordeelde dat <mijn bedrijf/ik> niet geaccepteerd kon worden op basis van het ken-uw-klant (KYC) onderzoek
 - G. <uw bank> oordeelde dat <mijn bedrijf/ik> niet (tijdig) de door <uw bank> gevraagde informatie en documenten aangeleverd had
 - H. <uw bank> gaf aan dat <mijn bedrijf/ik> niet voldeed aan de gestelde criteria van de overheidsgarantieregeling
 - I. Anders, namelijk:
 - J. Weet ik niet
3. Heeft <uw bank> <uw bedrijf/u> naar aanleiding van de (gedeeltelijke) afwijzing doorverwezen naar andere financiers, banken, adviseurs en/of bemiddelaars of algemene informatiekanaalen?
- 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 vergelijkings- en of informatiewebsite
 - E. Nee

C. Wel Doorverwezen

1. U heeft aangegeven dat <uw bank> <uw bedrijf/u>, nadat de aanvraag (gedeeltelijk) werd afgewezen, heeft doorverwezen naar een andere financier, bank, adviseur, bemiddelaar of informatiekanaal. 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, bemiddelaars of vergelijkingswebsites 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 <if sample 1: de financieringsplannen van mijn bedrijf, if sample 2: mijn financieringsplannen>
- A. Helemaal oneens
 - B. Oneens
 - C. Niet eens, niet oneens
 - D. Eens
 - E. Helemaal eens
 - F. Weet ik niet
 - G. Niet van toepassing
2. Heeft <uw bank> vertrouwelijke informatie en/of documenten van <uw bedrijf/u> gedeeld met de partijen aan wie zij <uw bedrijf/u> doorverwezen heeft?

- A. Ja
- B. Nee
- C. Weet ik niet

D. Niet Doorverwezen

1. U heeft aangegeven dat <uw bank> <uw bedrijf/u>, nadat de aanvraag (gedeeltelijk) werd afgewezen, niet heeft doorverwezen naar een andere financier, bank, adviseur of bemiddelaar.
Hoe ervaarde u dat?
 - A. Ik had liever wel doorverwezen willen worden
 - B. De bank heeft naar mijn mening onvoldoende moeite gedaan
 - C. Het was duidelijk dat ik niet voor financiering in aanmerking kwam bij andere partijen
 - D. Ik had geen behoefte meer aan financiering (bij een andere partij)
 - E. Anders, namelijk...
2. Heeft u nog succesvol financiering weten op te halen?
 - A. Ja, bij een andere bank
 - B. Ja, via een overheidsfonds/subsidie
 - C. Ja, via een non-bancaire partij
 - D. Ja, via familie of vrienden
 - E. Ja, anders namelijk
 - F. Nee, ik heb eigen middelen gebruikt
 - G. Nee, ik had geen behoefte meer aan financiering
 - H. Nee, andere reden

E. Aanvraag (gedeeltelijk) goedgekeurd

1. Nadat <uw bank> de financieringsaanvraag van <uw bedrijf, u> (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. 2017 of eerder
 - B. Tussen 2018 en 2022
 - C. Eerste helft 2022
 - D. Tweede helft 2022
 - E. Eerste helft 2023
 - F. Tweede helft 2023
 - G. Eerste helft 2024
 - H. Tweede helft 2024
 - I. Eerste helft 2025
 - J. Weet ik niet
3. Waarom <Is uw bedrijf/Bent u> niet op het financieringsaanbod van <uw bank> ingegaan?
 - A. Er was geen kredietbehoefte meer
 - B. Er was geen investeringsbehoefte meer

- C. De rente was te hoog
 - D. De aflossing was te hoog
 - E. De financier vroeg te veel zekerheden
 - F. Anders, namelijk
4. Heeft <uw bedrijf/u> bij een andere financier wel een financiering afgesloten?
- A. Ja, bij een andere bank
 - B. Ja, via een overheidsfonds/subsidie
 - C. Ja, via een non-bancaire partij
 - D. Ja, via familie of vrienden
 - E. Ja, anders namelijk
 - F. Nee, ik heb eigen middelen gebruikt
 - G. Nee, ik had geen behoefte meer aan financiering
 - H. Nee, andere reden
5. Als onderdeel van het financieringsaanbod heeft <uw bedrijf/u> van <uw bank> financieringsdocumentatie (offerte, financieringsovereenkomst en algemene voorwaarden) ontvangen.
Heeft u dergelijke informatie gelezen?
- A. Ja, ik heb de documentatie van begin tot eind gelezen
 - B. Ja, ik heb de documentatie grotendeels gelezen
 - C. Ja, ik heb de documentatie deels gelezen
 - D. Nee
6. Als onderdeel van het financieringsaanbod heeft u van <uw bank> financieringsdocumentatie (offerte, financieringsovereenkomst en algemene voorwaarden) ontvangen.
In hoeverre was onderstaande informatie in deze financieringsdocumentatie duidelijk voor u?
- a. De hoofdsom of de kredietlimiet
 - b. De looptijd van de financiering
 - c. De wijze van aflossing
 - d. Het vaste rentepercentage of de opslag en referentierente bij een variabel 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 <zakelijke> financiering (middels borgstelling of een hypotheekrecht op mijn huis)
 - j. De omstandigheden waaronder <uw bank> de financiering mag opeisen
 - k. De voorwaarden voor geheel of gedeeltelijk vervroegd aflossen
 - l. De geldigheidsduur van het aanbod
 - m. De rentevaste periode
- A. Zeer onduidelijk
 - B. Onduidelijk
 - C. Niet duidelijk, niet onduidelijk
 - D. Duidelijk
 - E. Zeer duidelijk

- F. Weet ik niet
- G. Niet van toepassing

F. Beheerfase

1. Welke van onderstaande uitspraken over de financiering van <uw bedrijf/u> zijn op <uw bedrijf/u> van toepassing?
 - A. De lening kent een vast rentepercentage gedurende de gehele looptijd van de lening
 - B. De lening kent een vast rentepercentage gedurende een rentevaste periode die korter is dan de looptijd van de lening
 - C. De lening of het rekening-courantkrediet 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 lening. Ter verduidelijking: hiermee wordt niet bedoeld het aflopen van een afspraak over de rente opslag(en) bij een rekening-courantkrediet.
- A. Van toepassing
- B. Niet van toepassing
2. Heeft <uw bank> <uw bedrijf/u> van tevoren geïnformeerd over het binnenkort aflopen van de rentevaste periode van uw lening? (dit hoeft nog geen nieuw rentevoorstel te zijn geweest)
 - A. Ja, minder dan twee maanden van tevoren
 - B. Ja, meer dan twee maanden van tevoren
 - C. Nee
 - D. Weet ik niet meer
3. Heeft <uw bank> van tevoren een voorstel gedaan voor een nieuwe rente en een nieuwe rentevaste periode van de lening?
 - A. Ja, minder dan vier weken van tevoren
 - B. Ja, meer dan vier weken van tevoren
 - C. Nee
 - D. Weet ik niet meer
4. U heeft aangegeven dat de lening of het rekening-courantkrediet van <uw bedrijf/u> 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
C. Weet ik niet meer
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. 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 hoe deze vergoeding is berekend?
- A. Zeer onduidelijk
B. Onduidelijk
C. Niet duidelijk, niet onduidelijk
D. Duidelijk
E. Zeer duidelijk
9. 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>?
- A. Ja, meer dan 2 maanden voor het einde van de looptijd
B. Ja, tussen de 1 en de 2 maanden voor het einde van de looptijd
C. Ja, minder dan een maand voor het einde van de looptijd
D. Nee
E. Weet ik niet

G. 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

- A. Ja
B. Nee
C. Weet ik niet

2. Geef a.u.b. per stelling aan of deze op u van toepassing is
- a. <uw bank> heeft mondeling toegelicht waarom de financiering is overgedragen aan bijzonder beheer
b. <uw bank> heeft schriftelijk toegelicht waarom de financiering is overgedragen aan bijzonder beheer

- c. <uw bank> heeft mondeling toegelicht waarom de financiering is overgedragen aan bijzonder beheer, na mijn verzoek is dit ook schriftelijke vastgelegd.
 - d. <uw bank> heeft toegelicht hoe het traject bij bijzonder beheer eruit gaat zien
 - e. <uw bank> heeft aangegeven welke persoon of welke afdeling het aanspreekpunt zal zijn in bijzonder beheer
 - f. De contactpersoon bij bijzonder beheer is goed bereikbaar
 - g. Gemaakte afspraken worden schriftelijk of digitaal bevestigd door <uw bank>
 - h. <uw bank> heeft als onderdeel van het bijzonder beheer externe partijen (zoals adviseurs of taxateurs) ingeschakeld
 - i. Samen met <uw bank> is een herstelplan opgesteld en voorwaarden opgesteld om bijzonder beheer weer te kunnen verlaten
 - j. Bijzonder beheer is inmiddels verlaten. Er is niet langer sprake van een verhoogd risico en mijn financiering valt weer onder regulier beheer.
 - k. <uw bank> heeft <mijn bedrijf/mij> extra financiering gegeven als onderdeel van het herstelplan
 - l. <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
 - m. <uw bank> heeft <het dossier van mijn bedrijf/mijn dossier> overgedragen aan een incassobureau
- A. Van toepassing
B. Niet van toepassing

H. Klachten en geschillen

1. Heeft <uw bedrijf/u> op enig moment een klacht ingediend bij <uw bank>?
C. Ja
D. 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
- A. Van toepassing
B. Niet van toepassing
4. U heeft aangegeven dat het indienen van de klacht voor <uw bedrijf/u> als klant negatieve gevolgen heeft gehad. <uw bank> is <uw bedrijf/u> anders gaan behandelen en/of de dienstverlening van <uw bank> is minder goed geworden. Kunt u dit toelichten met een concreet voorbeeld?
5. U heeft aangegeven dat <uw bedrijf/u> niet tevreden <is/bent> met de door <uw bank> geboden oplossing voor de klacht. Kunt u uw klacht kort beschrijven en aangeven waarom u van mening bent dat de door <uw bank> geboden oplossing niet passend is?
6. 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 binnen <uw bank>?
- A. Ja
B. Nee
C. Weet ik niet
7. 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
8. 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 laten escaleren binnen (de klachtenservice van) de financier
E. Een advocaat in de arm genomen en/of naar de rechter gestapt
F. Anders namelijk
9. Hebben deze vervolgstappen uiteindelijk geleid tot een voor <uw bedrijf/u> bevredigende oplossing van de klacht?
- A. Ja
B. Nee
10. U heeft aangegeven dat <uw bedrijf/u> ook na de genomen vervolgstappen niet tot een bevredigende oplossing van de klacht <is/bent> gekomen. Kunt u dit kort toelichten?

I. 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
-
- A. 1
 - B. 2
 - C. 3
 - D. 4
 - E. 5
 - F. 6
 - G. 7
 - H. 8
 - I. 9
 - J. 10
-
- 2. U heeft aangegeven de dienstverlening van <uw bank> in een of meerdere fase(n) als ondermaats te hebben ervaren (rapportcijfer 5 of lager). Kunt u dit toelichten?
 - 3. U heeft aangegeven de dienstverlening van <uw bank> als voldoende of goed te hebben ervaren (rapportcijfer 6 of hoger). Kunt u dit toelichten?

J. 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?
 - A. Via mijn bank (gesprek, website, mailing, brochure)
 - B. Via mijn adviseur/boekhouder
 - C. Via berichtgeving in de media, op internet of in vakliteratuur
 - D. Via branchevereniging
 - E. Via collega's, zakenpartners of branchegenoten
 - F. Anders, namelijk :
 - G. Weet ik niet
- 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
 - e. <uw bank> handelt bij kredietverlening aan <mijn bedrijf/mij> in overeenstemming met de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering

- A. Helemaal oneens
 - B. Oneens
 - C. Niet eens, niet oneens
 - D. Eens
 - E. Helemaal eens
 - F. Weet ik niet
4. U heeft aangegeven dat <uw bank> bij kredietverlening aan <uw bedrijf/u> niet of niet geheel in overeenstemming handelt met de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Kunt u kort beschrijven op welke onderdelen van de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering dat betrekking heeft?
5. Zijn er elementen die naar uw mening ontbreken in de gedragscode?
- A. Ja, namelijk...
 - B. Nee

K. Afsluitende vragen

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



“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 2025-116
ISBN 978-90-5220-562-5

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 © 2025 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.

Roetersstraat 29
1018 WB, Amsterdam

+31 20 399 1255
secretariaat@seo.nl
www.seo.nl