

Reactie MKB-kredietcoach op het consultatiedocument *Effectiviteit en gewenste mate van bescherming voor zzp-ers en mkb-ers bij financiële diensten en producten.*

Inleiding

De afgelopen jaren heeft de Nederlandse overheid laten uitvoeren naar de financierbaarheid van het MKB. Het betreft hier achtereenvolgens:

EZ-Rapport van de commissie Hoek (juli 2013)

EZ-NLevator (november 2013)

Rapport McKinsey en EZ 'Het kleinbedrijf Grote Motor van Nederland' (juni 2014)

Kamerbrief EZ 'Aanvullend actieplan mkb-financiering' (juli 2014)

SER 'financiering MKB' (oktober 2014)

Behoeftenonderzoek MKB-financiering KvK en HU (juli 2015)

De rode draad in de conclusies van deze rapporten is:

- Ondernemers hebben ondersteuning nodig bij financieringsvraagstukken;
- Ondernemers hebben meer behoefte aan coaching waarbij het belangrijk is dat de kwaliteit van de coach op orde is;
- Gebrek aan actuele financieringskennis in nagenoeg de hele financieringsketen. Er moet tevens gewerkt worden aan het vergroten van ondernemersvaardigheden;
- Introduceer een ondernemerscertificaat;
- Er is sprake van marktfalen als het gaat om transactiekosten, beschikbare informatie en inschatten kredietrisico's;
- Het eco-systeem rondom ondernemersfinanciering zit in een transitiefase die pas rond 2020 zal zijn afgerond;
- Gestapeld financieren wordt de norm;
- Veel verdienmodellen in het MKB spelen nog onvoldoende in op de digitale economie. Dat maakt financiering lastig;
- Continue monitoring wordt steeds belangrijker;
- De financieringsketen moet zwaar inzetten op standaardisatie door middel van SBR cq SBR+;

Waarnemingen MKB-kredietcoach

In de uitvoering van de dagelijkse beroepspraktijk van MKB-kredietcoach constateren wij het volgende:

1. Het ontbreekt ondernemers aan kennis en vaardigheden om een goede financieringsaanvraag te schrijven cq businesscase op te werken.
2. Het is voor de ondernemer vaak niet duidelijk welke informatie de financier nodig heeft om een aanvraag in behandeling te nemen of te beoordelen.
3. Ondernemers weten niet bij welke financier ze moeten aankloppen voor een bepaald type financiering. Met als gevolg dat aanvragen bij het verkeerde loket worden ingediend.
4. Ondernemers hebben vaak de tijd niet om zich lang te verdiepen in een financieringsaanvraag. Daar komt bij dat men veel gevraagde informatie niet direct voor handen heeft.

Als het om de punten 1,2 en 3 gaat geldt dit vaak ook voor de intermediaire partij zoals de accountant of het administratiekantoor zoals blijkt uit het *Behoeftenonderzoek MKB-financiering van de KvK en HU*. Daar komt bij dat de complexiteit van een aanvraag bij een stapelfinanciering veel werk van de intermediaire partij en de ondernemer vraagt. Waarbij

de uitkomst ongewis is. Wil de ondernemer een financieringsaanvraag succesvol en tegen acceptabele tarieven kunnen afsluiten dan is het noodzakelijk dat hij hierbij geholpen wordt door iemand die deskundig is.

Twee typen financieringsvraagstukken

Het financieringsvraagstuk voor ondernemers kan worden opgedeeld in twee typen.

Het eerste type betreft het zogenaamde 'one-issue' vraagstuk. In deze gevallen zoekt de ondernemer een oplossing voor de financiering van zijn werkkapitaal of voor het aanschaffen van een bedrijfsmiddel. Veel van deze financieringsvraagstukken zijn redelijk acuut. Hetgeen inhoudt dat er vaak op korte termijn dat wil zeggen binnen enkele dagen tot weken een oplossing gevonden dient te worden. Uit het *Behoeftenonderzoek MKB-financiering van de KvK en de HU* blijkt dat het grootste deel van de financieringsvraagstukken oplossingen voor werkkapitaal of bedrijfsmiddelen betreffen.

Het tweede type betreft de zogenaamde complexe vraagstukken. Hierbij heeft de ondernemer meerdere vormen van financiering nodig om zijn bedrijfsvoering op langere termijn rond te krijgen. Veel van deze vraagstukken hangen samen met het financieren van groei, het realiseren van een bedrijfsovername, of het uitwerken van een innovatievraagstuk. Deze financieringsvraagstukken zijn meestal niet acuut en de termijn waarbinnen dit vraagstuk kan worden opgelost behelst een periode van enkele weken tot maanden.

Onnodig gebruik van financieringsoplossingen

Een deel van de ondernemers maakt onnodig gebruik van financieringsoplossingen. Dit geldt zeker voor werkkapitaal. Ondernemers zijn te weinig bezig met het beheersen van hun voorraadposities of het beheren van hun debiteurenportefeuille. Daarnaast zijn ondernemers vaak onvoldoende alert op het toepassen van de zogenaamde Gouden Balansregel waardoor er gebruik wordt gemaakt van niet passende financieringsvormen. In beide gevallen kan dit tot problemen lijden voor een ondernemer als hij een – aanvullende – financiering moet regelen.

Complex financieringslandschap

Het financieringslandschap is de afgelopen tien jaar ingrijpend veranderd. Enerzijds komt dit door toenemende wet- en regelgeving met als doel een nieuwe bankencrisis te voorkomen. Aan de andere kant hebben allerhande technologische ontwikkelingen er voor gezorgd dat er nieuwe aanbieders verschijnen die op basis van heel andere principes en risico-modellen komen tot een beoordeling van een financieringsaanvraag. (Fintech) Gevolg van dit alles is dat het voor zowel de ondernemer als de intermediaire partij lastig is om de juiste weg naar de meeste geschikte oplossing te vinden.

Nationale Financieringswijzer

Om ondernemers en intermediairs te ondersteunen bij het vinden van de juiste oplossing is door de Nederlandse Overheid, de bancaire partijen en werkgeversorganisaties gewerkt aan een instrument te weten de Nationale Financieringswijzer. De praktijk leert dat de Nationale Financieringswijzer nauwelijks bekend is bij intermediaire partijen. De MKB-kredietcoach verzorgt op frequente basis trainingen en cursussen voor accountants- en administratiekantoren waarbij ook oplossingen als de Nationale Financieringswijzer aan de orde komen. Gemiddeld geeft 10 tot 15% van de aanwezige cursisten aan dat zij wel eens van de Nationale Financieringswijzer hebben gehoord. Wat dat betreft is het beter gesteld met de kennis over het bestaan van de Financieringsdesk daarvan geeft gemiddeld 50% van de cursusdeelnemers aan dat zij kennis hebben van het bestaan van deze desk. Overigens bleek tijdens een cursus voor 60 controllers uit het midden- en kleinbedrijf dat slechts een (1) deelnemer wist dat de Nationale Financieringswijzer bestond.

Niet getoetste vooronderstelling

Een van de doelstellingen van het overheidsbeleid met betrekking tot ondernemersfinanciering is gericht op het nemen en ondersteunen van maatregelen met als doel de ondernemer eenvoudiger en sneller toegang te bieden tot financieringsoplossingen. Daarbij is de niet getoetste vooronderstelling dat de ondernemer zelf in staat moet zijn om zijn eigen financiering te regelen. Vanuit die (niet getoetste) vooronderstelling wordt het beleid ook mede vorm gegeven.

De praktijk leert echter anders. Het gros van de ondernemers in het kleinbedrijf schakelt een intermediaire partij in voor het regelen van zijn financieringsvraagstuk. Waarbij 70 tot 80% de voorkeur geeft aan zijn accountant of administratiekantoor.

Dat wil niet zeggen dat ondernemers meer succes hebben als ze een intermediaire partij inschakelen. Zo blijkt uit het *Behoeftenonderzoek MKBfinanciering van de KvK en de HU*. De belangrijkste oorzaak is ook hier kennisachterstand bij de intermediair. Daarnaast dragen een gebrek aan procesoptimalisatie en het niet hergebruiken van aanwezige informatie bij aan een stroperig proces voor de intermediaire partij. Overigens leert de praktijk dat ook een groot deel van de bankiers en de intermediaire partijen niet op de hoogte is van de actuele stand van zaken met betrekking tot alternatieve financieringen. Ook weten veel intermediairs niet welke criteria banken hanteren en weet men niet hoe tarieven tot stand komen. Daardoor krijgen ondernemers in veel gevallen niet de kredietovereenkomst die het best bij hun situatie past. Daarbij gaat het niet alleen over de rente, maar ook over zaken als looptijd en te verstrekken zekerheden. Er is in de meeste gevallen sprake van onbalans in de financiële (kennis)relatie. Waarbij het voor de ondernemer en zijn intermediair vaak lastig te toetsen is of de aangeboden oplossing voldoende rekening houdt met het klantbelang en de zogenaamde zorgplicht van de financier.

Financieren is een vak

Wat in het overheidsbeleid onvoldoende aandacht krijgt is de omstandigheid dat financieren tegenwoordig een vak is. Iets dat je er niet zomaar bij doet. Maar waar je daadwerkelijk tijd en aandacht voor vrij moet maken. Financieren gaat over de combinatie van kennis, ervaring en toepassing. Waarbij de ontwikkelingen in het financieringslandschap zodanig snel gaan, dat verdere specialisatie voor het succesvol kunnen afhandelen van een financieringsaanvraag noodzakelijk is. Iets wat door zowel de bestaande banken als de nieuwe financiers wordt onderkent. Ook Lex van Teeffelen lector financiële en economische advisering aan de Hogeschool Utrecht is die mening toegedaan zoals blijkt uit zijn artikel 'Financieren is tegenwoordig een vak' op *AccountancyVanmorgen* (28 juni 2016): <http://ow.ly/9kW73020vop> Het is dus maar de vraag of de niet geschoolde ondernemer vandaag de dag zelfstandig een financieringsaanvraag kan afhandelen.

Leergang MKB-kredietcoach

Omdat de kennis over financiering en ondernemerschap bij intermediaire partijen waaronder accountants en administratiekantoren van onvoldoende niveau was. Heeft er toe geleid dat de MKB-kredietcoach aan de slag is gegaan met het ontwikkelen van een leergang tot gecertificeerd MKB-kredietcoach. Hiervoor is de hulp ingeroepen van een onderwijskundige die op basis van interviews en literatuuronderzoek een beroeps- en opleidingsprofiel op Hbo-niveau heeft ontwikkeld voor de gecertificeerd MKB-kredietcoach. Om gecertificeerd MKB-kredietcoach te worden volgen de kandidaten een lesprogramma met een studiebelasting van 168 uren waarvan 72 contacturen. De leergang wordt afgesloten met een kennistoets en een proeve van bekwaamheid. Om gecertificeerd te blijven dienen de MKB-kredietcoaches jaarlijks deel te nemen aan een viertal intervisiebijeenkomsten en een drietal kennissessies waarbij zij lesstof aangeboden krijgen over recente ontwikkelingen in het financieringsvak. Momenteel zijn er 18 mkb-kredietcoaches gecertificeerd en volgen er 12 nog de opleiding. Op deze manier wordt

geborgd dat de ondernemer die voor financieringsadvies en – begeleiding aanklopt bij een gecertificeerde MKB-kredietcoach altijd de oplossing krijgt die het beste bij de ondernemer past.

Kredietpaspoort

Een van de instrumenten die financiers ondersteunen bij het objectiveren van door de ondernemer of zijn intermediair aangeleverde informatie is het Kredietpaspoort. Daarmee krijgt de financier een objectief inzicht in de ondernemer, de sterke en zwakke punten van de onderneming en zijn financiële situatie. Wanneer een intermediaire partij als de accountant deze informatie ook nog valideert. Dalen de faal- en frictiekosten in de totale financieringsketen.

Knock-out criteria

Voor het al dan niet toekennen van een financieringsaanvraag gebruiken financiers onder andere de door ondernemer aangeleverde informatie. Daarnaast worden er gebruik gemaakt van data en informatie waar de ondernemer vaak geen toegang toe heeft. Denk bijvoorbeeld aan BKR-registraties, data in openbare en niet openbare registers. Maar financiers gebruiken ook nog andere selectiecriteria als de branche waar de ondernemer in werkzaam is, de rechtsvorm, de regio, de landen waar een onderneming actief is. Maar ook de zogenoemde Basel-regelgeving kan leiden tot een ‘tijdelijk of voorwaardelijk’ nee. Banken dienen immers te voorkomen dat zij in bepaalde branches of markten overgefinancierd raken. Daarnaast maken nieuwe financiers gebruik van allerhande data uit diverse bronnen. Denk aan het zoekgedrag, de activiteiten op social media of bijvoorbeeld aan de locatiegegevens van een smartphone van de ondernemer. De praktijk leert dat financiers weinig transparant zijn over de aanvullende informatiebronnen waarmee zij hun beslissingen onderbouwen. De vraag is ook gerechtvaardigd of meer transparantie – op langere termijn - uiteindelijk leidt tot lagere faal- en frictiekosten omdat het gevaar van ‘window-dressing’ van de aanvrager bij een volledige kennis van de knock-out criteria alleen maar toe neemt.

Daarbij dient te worden opgemerkt dat financiers – onder voorwaarden – wel bereid zijn om deze knock-out criteria te delen met intermediairs als accountants- en administratiekantoren. Omdat deze intermediairs op grond van hun gedrags- en beroepsregels niet met informatie mogen ‘sjoemelen’.

Overige opmerkingen MKB-kredietcoach

De MKB-kredietcoach merkt ook op dat er diverse initiatieven met betrekking tot ondernemersfinanciering zijn waarbij de overheid betrokken is. Wij merken op dat er weinig samenhang is in de behandeling van deze initiatieven, terwijl deze toch voor een groot deel complementair zijn en in een enkel geval zelfs overlappend. Dit maakt dat ondernemers, intermediairs en financiers vaak niet weten waar zij aan toe zijn. Meer regie, consistentie en samenwerking met marktpartijen draagt bij aan het succes van de diverse initiatieven waar de overheid bij betrokken is. In die zin is MKB-kredietcoach voorstander van de figuur van een nationale MKB-financieringsregisseur die de verschillende initiatieven coördineert, afstemt en bewaakt.

Consultatievragen

Hieronder treft u onze reactie op de specifieke consultatievragen aan:

Consultatievraag 1

Wat vindt u van de van de huidige bescherming van kleine ondernemers in de Wft? Is deze effectief? Is het goed dat de bescherming van kleine ondernemers pers product-type verschilt, ongeacht de specifieke kennis en deskundigheid? U wordt verzocht uw antwoord met voorbeelden en/of ervaringen te onderbouwen.

Het is opmerkelijk dat consumenten een uitgebreide bescherming genieten als het gaat om zaken rondom financiering of verzekeren. Ook moeten de adviseurs die actief zijn op deze terreinen beschikken over de nodige certificaten en vergunningen. Daarentegen is de burger die zich als ondernemer profileert 'vogelvrij' als het gaat om zaken rondom financieren en verzekeren. Dat dit tot bizarre situaties kan leiden zal duidelijk zijn. De dga die een hypotheek voor zijn privéwoning wil regelen krijgt te maken met een adviseur die aan hoge kwaliteitseisen moet voldoen en waar toezicht op wordt gehouden. Op het moment dat dezelfde dga een pand in zijn B.V. aanschafft gelden er nagenoeg geen kwaliteitseisen voor de adviseur, laat staan dat er enige vorm van toezicht is. Maar ook voor de ZZP'er geldt dat wanneer hij geld voor een auto in privé wil lenen strenge regels gelden. Op het moment dat hij dit in zijn onderneming doet gelden deze strenge regels niet. Maar het is maar de vraag of de financiële kennis van een ondernemer of zzp'er wanneer die zakelijk handelt zo veel beter is dan wanneer dezelfde persoon in privé handelt. Daar komt bij dat financierings- en verzekeringskwesties voor een DGA en ZZP'er vaak een hybride karakter hebben. Daarnaast speelt mee dat het aantal financieringsoplossingen wat buiten de bancaire sector wordt aangeboden snel stijgt. Niet getoetst wordt of de ondernemer in het MKB wel altijd begrijpt wat voor product of dienst hij afsluit. Maar ook de financiële intermediair (waaronder accountants- en administratiekantoren) hebben vaak weinig kennis over de impact van nieuwe financieringsoplossingen. Ons insziens sluit de manier waarop het financiële toezicht is ingericht voor ondernemers en zzp'ers niet meer aan bij de huidige complexe financieringspraktijk.

Consultatievraag 2

Vindt u het wenselijk, nodig of noodzakelijk dat de reikwijdte van de huidige bescherming van zzp'ers en mkb-ondernemingen in de Wft wordt aangepast of uitgebreid? Zo ja, hoe en voor welke diensten/producten? Wat zijn hiervan de eventuele nadelige gevolgen? Zo, nee, waarom niet?

Aanpassing van bescherming van ZZP'ers en MKB'ers is wenselijk. Immers het organiseren van een ondernemersfinanciering is een complexe zaak geworden. Daarbij is stapelfinanciering meer en meer de norm waarbij voor de ondernemer vaak onduidelijk is welke financier nu welke rechten heeft. Ook is vaak onduidelijk wie het eerst zekerheden mag inwinnen. Daarnaast is het tegenwoordig usance bij ondernemersfinanciering dat er een persoonlijke borgstelling wordt getekend. Waarbij het regelmatig voorkomt dat door stapeling van de persoonlijke borgstellingen voor een hoger bedrag borgstelling wordt afgegeven dan de totale financiering bedraagt. Ook is het voor ondernemers, zzp'ers en financiële intermediairs als accountants- en administratiekantoren volstrekt onduidelijk hoe risico's worden ingeschat en geprijsd. Daar komt bij dat veel ondernemers vaak hoge rentes blijven betalen terwijl hun kredietrisico is gedaald. Terwijl financiers zich wel direct bij de ondernemers melden op het moment dat het kredietrisico is gestegen. Met andere woorden er is geen level-playing field in de relatie ondernemer en financier.

Consultatievraag 3

Wat vindt u van de huidige mogelijkheden voor handhaving (bij schending van wettelijke voorschriften die beogen kleine ondernemers te beschermen)? Zijn deze mogelijkheden effectief?

De praktijk heeft laten zien dat deze mogelijkheden weinig robuust zijn. Laat staan eenvoudig uitvoerbaar. Kijk bijvoorbeeld naar de behandeling van het zogenaamde derivatendossier in het MKB.

Consultatievraag 4

Vindt u het wenselijk, nodig of noodzakelijk dat deze mogelijkheden voor handhaving aangepast of uitgebreid worden? Zo ja, hoe en voor welk type ondernemers en producten? Wat zijn hiervan de eventuele nadelige gevolgen? Zo, nee, waarom niet?

Het zou goed zijn als er een (vrijwillig) keurmerk komt van financieel dienstverleners die ondernemers adviseren en begeleiden bij hun vraagstukken rondom ondernemersfinanciering. Op deze manier is het voor ondernemers duidelijk of ze wel of niet met een ter zake deskundige te

maken hebben. Daarnaast zou het goed zijn dat er meer tijd en geld beschikbaar wordt gesteld voor het opleiden van ondernemers en zzp'ers en hun adviseurs. Onwetendheid en gebrek aan deskundigheid worden uiteindelijk altijd betaald door de samenleving.

Consultatievraag 5

Wat zijn volgens u de verschillen tussen consumenten en kleine ondernemers die het verschil in bescherming bij financiële diensten en producten rechtvaardigen?

Als MKB-kredietcoach zouden wij niet weten wat deze verschillen zijn. We hebben privé en zakelijk te maken met dezelfde persoon. Daar komt bij dat de adviseurs die de ondernemer inschakelt vaak ook niet terzake deskundig zijn. Zie ook onze beantwoording bij vraag 1.

Consultatievraag 6

Wat zijn volgens u de overeenkomsten tussen consumenten en kleine ondernemers die het verschil in bescherming niet rechtvaardigen?

De financiële kennis, het inschatten van risico's en het overzien van de financiële verplichtingen die zijn aangegaan liggen in de persoon zelf en niet in het feit of men als consument of kleine ondernemer acteert.

Consultatievraag 7

Geven deze verschillen en overeenkomsten (kenmerken) volgens u aanleiding tot (minder/aanvullende) bescherming van kleinzakelijke klanten? Zo ja, welke en waarom? In hoeverre komen deze kenmerken voor bij kleinzakelijke klanten en voor welke diensten en producten zijn deze kenmerken relevant?

De bescherming van de ondernemer moet het ondernemerschap niet in de weg staan. Wel is het belangrijk dat de ondernemer voordat hij een overeenkomst aangaat duidelijk moet weten wat de impact daarvan is of kan zijn in het geval zaken anders lopen dan van tevoren gedacht. Het zou de ondernemer helpen als hij daarbij terug kan vallen op een adviseur die voldoet aan een keurmerk waarop mede door de overheid toezicht wordt gehouden.

Consultatievraag 8

Welke kleine ondernemers zijn volgens u beschermingsbehoefstig? En welke definitie zou volgens u gebruikt kunnen worden om deze kleinzakelijke klanten af te bakenen? Wat zijn hiervan de voor- en nadelen?

Bescherming is afhankelijk van het kennis- en opleidingsniveau van de ondernemer ten aanzien van zakelijke financiële producten. Het Kredietpaspoort is een instrument dat hierbij behulpzaam kan zijn. Wordt bescherming aangeboden op het niveau van de bedrijfsomvang dan zou er gekeken kunnen worden naar beschermingsmaatregelen voor zzp'ers, het microbedrijf (2-9 medewerkers) en het kleinbedrijf (10 – 49 medewerkers)

Consultatievraag 9

Vindt u het wenselijk dat de reikwijdte van de algemene zorgplicht aangepast dan wel uitgebreid wordt naar (een deel van) kleinzakelijke klanten? Zo ja, waarom en naar welk deel? Wat zijn hiervan de eventuele nadelige gevolgen? Zo, nee, waarom niet?

Als het gaat om zorgplicht van financiers is er geen reden om onderscheid te maken tussen consumenten en (een deel van) kleinzakelijke klanten. Het gaat in veel gevallen om de persoon waarmee zaken wordt gedaan. Veel kleinzakelijke ondernemers zijn ook in privé aansprakelijk voor hun zakelijke schulden.

Consultatievraag 10

Vindt u het wenselijk dat de reikwijdte van informatie- of adviesplichten aangepast dan wel uitgebreid wordt naar (een deel van) kleinzakelijke klanten? Zo ja, waarom en naar welk deel? Wat zijn hiervan de eventuele nadelige gevolgen? Zo, nee, waarom niet?

Voor veel zzp'ers en mkb'ers is de wijze waarop een ondernemersfinanciering tot stand komt een black-box. Dat geldt ook voor hun adviseurs. Tijdens trainingen die wij geven blijkt keer op keer dat er grote onwetendheid is onder ondernemers en hun adviseurs over de wijze waarop financiers werken en het totstandkomen van voorwaarden en tarieven. Een veel gehoord opmerking is. "Waarom vertellen financiers ons niet hoe zij werken."

Consultatievraag 11

Vindt u het wenselijk dat de reikwijdte van het provisieverbod aangepast dan wel uitgebreid wordt naar (een deel van) kleinzakelijke klanten? Zo ja, waarom en naar welk deel? Wat zijn hiervan de eventuele nadelige gevolgen? Zo, nee, waarom niet?

Provisie is niet het probleem bij het verstrekken van ondernemersfinanciering. Het werkelijke probleem is gebrek aan kennis in grote delen van de financieringsketen.

Consultatievraag 12

Vindt u het wenselijk een wettelijke plicht op te nemen voor financiers van kleinzakelijke klanten om hen door te verwijzen naar (platforms van) alternatieve financiers? Zo ja, waarom en hoe ver zou deze moeten strekken? Wat zijn hiervan de eventuele nadelige gevolgen? Zo, nee, waarom niet?

Met verplichte doorverwijzing is de ondernemer niet geholpen. Immers met een verplichte doorverwijzing neemt de kwaliteit van de plannen niet toe. Ook is het geen oplossing voor het kennistekort bij ondernemers en zijn adviseurs. Dat blijkt ook wel uit de praktijk. De afwijzingspercentages bij alternatieve financiers verschillen niet zo veel van die van de banken. Daarentegen vindt de ondernemer die een kwalitatief goede financieringsaanvraag indient altijd wel een passende financiering. Waar aan gewerkt moet worden is dat ondernemers begrijpen dat toegang tot een financiering niet gratis is en dat een deugdelijk en kwalitatief goed advies geld kost.

Consultatievraag 13

Vindt u een wettelijke bevoegdheid wenselijk voor het kunnen aanstellen van externe beoordelaars om schendingen van zorgplichten te onderzoeken bij dienstverlening aan kleinzakelijke klanten? Zo ja, waarom en naar welk deel? Wat zijn hiervan de eventuele nadelige gevolgen? Zo, nee, waarom niet?

Het benoemen of aanstellen van externe-beoordelaars in een privaat/publieke samenwerking om schendingen van zorgplichten te onderzoeken levert een bijdrage aan het borgen van de kwaliteit in de financieringsketen.

Consultatievraag 14

Vindt u een wettelijke bevoegdheid wenselijk voor het kunnen opleggen van een compensatieschema n.a.v. (grootschalige) schendingen van zorgplichten bij dienstverlening aan kleinzakelijke klanten? Zo ja, waarom en naar welk deel? Wat zijn hiervan de eventuele nadelige gevolgen? Zo, nee, waarom niet?

Het probleem van veel zzp'ers en mkb'ers is dat zij vaak alleen staan tegenover een machtige financier of verzekeraars in het geval er problemen ontstaan. In veel gevallen hebben zij ook onvoldoende macht om zaken aanhangig te maken in geval er sprake is van de schending van de zorgplicht. Het instellen van een laagdrempelige klachtenregeling bij een onafhankelijk instituut die een bindende uitspraak kan doen ligt voor de hand.

Consultatievraag 15

Vindt u uitbreiding van de toegang tot alternatieve geschillenbeslechting via het Kifid naar kleinzakelijke klanten wenselijk? Zo ja, waarom en voor welk deel? Wat zijn hiervan de eventuele nadelige gevolgen? Zo, nee, waarom niet?

De vraag is of de Kifid voldoende onafhankelijk is. Maar toegang tot alternatieve geschillenbeslechting zou een goede zaak zijn zie ook het antwoord op vraag 14.

Consultatievraag 16

Welke andere maatregelen zijn volgens u wenselijk t.a.v. de bescherming van kleinzakelijke klanten bij financiële diensten en producten? Waarom en voor welk deel van kleinzakelijke klanten? Wat zijn hiervan de gevolgen?

Als samenleving hebben we er baat bij dat de faalkosten bij het verstrekken van een ondernemersfinanciering zo laag mogelijk blijven. Ondernemers hebben er baat bij dat de frictiekosten om een financiering te houden of te krijgen zo laag mogelijk blijven. Om dat te realiseren is het belangrijk dat de ondernemer weet wat zijn eigen financieringsrisico's zijn op het moment dat hij een financiering wil aangaan of heeft. Het Kredietpaspoort levert daar een

belangrijke bijdrage aan. Daarnaast is het goed dat ondernemers de keuze hebben om zich te laten begeleiden door adviseurs die aantoonbaar deskundig zijn op het terrein van ondernemersfinanciering. Ook zou het goed zijn dat ondernemers betere voorlichting krijgen over de impact van het aangaan van een ondernemersfinanciering. Financiers zouden transparanter moeten zijn over de modellen die zij gebruiken om risico's in te schatten en het prijzen van financieringen, zodat de ondernemer ook ziet welke mogelijkheden er zijn om deze beïnvloeden.

Zwolle, 7 oktober 2016

Jan Wietsma

Directielid MKB-kredietcoach B.V.

Tevens auteur van *Financier je bedrijf vooruit. Gids voor kredietwensers'*