



CeFiP<sup>ASBL</sup>  
Médiateur du crédit



KeFiK<sup>VZW</sup>  
Kredietbemiddelaar

# Kredietbemiddeling

ACTIVITEITENVERSLAG 2009

## INHOUDSTAFEL

Voorwoord	p3
Kwalitatieve analyse van het bemiddelingsproces	p6
Kwantitatieve gegevens	p16
Vooruitzichten en aanbevelingen	p19
Conclusies	p23

De maatregel voor kredietbemiddeling werd in het leven geroepen door de Minister van Financiën en de Minister van KMO's en Zelfstandigen in het kader van het economisch herstelplan van de Federale regering en van het Federaal plan voor de KMO als een reactie op de financiële en economische crisis

## VOORWOORD

Na twaalf maanden werking en twee tussentijdse rapporten aan zijn voorgdij, publiceert de dienst voor Kredietbemiddeling en kredietverzekering van het Kenniscentrum voor Financiering van KMO zijn activiteitenverslag 2009.

De maatregel voor kredietbemiddeling werd in het leven geroepen door de Minister van Financiën en de Minister van KMO's en Zelfstandigen in het kader van het economisch herstelplan van de Federale regering en van het Federaal plan voor de KMO. Beide kwamen er als een onmiddellijke reactie op de financiële en economische crisis die ons land met volle kracht teisterde. Het risico op een grote crisis bij de bedrijfskredieten was reëel.

De maatregel was operationeel vanaf februari 2009. Zoals vandaag nog altijd het geval is, ging het erom een snelle en effectieve hulp te bieden aan de ondernemingen die binnen de context van diepe crisis te maken kregen met financieringsproblemen. De Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling beschouwt de kredietbemiddeling voor ondernemingen zoals die werd ingevoerd in België, Frankrijk en heel recent ook in Duitsland, als een van de beste antwoorden van de overheid om de impact van de wereldwijde crisis op de KMO-financiering te beperken.

De Regering vertrouwde het beheer van de maatregel voor kredietbemiddeling toe aan het Kenniscentrum voor Financiering van KMO (KeFiK VZW). Die nieuwe opdracht werd toegevoegd aan het "mission statement" van het KeFiK. Voor het overige bestaat ze uit het centraliseren van alle informatie met betrekking tot KMO-financiering, het fungeren als een netwerk- en uitwisselingsplatform voor de actoren in KMO-financiering en het exploiteren en ter beschikking stellen van zijn kennis aan de overheid, de ondernemers en hun vertegenwoordigers, de academische wereld, de pers en het grote publiek.



Gezien de effectiviteit van de maatregel, wenste de Minister van Financiën de bemiddelingsopdracht van het KeFiK uit te breiden tot de kredietverzekering

De bemiddelingsdienst is geïnspireerd op het Franse model. Niettemin is de dienst een zeer origineel concept, zowel qua structuur als qua werking. Immers, tijdens het eerste jaar hebben de Bemiddelaar en zijn medewerkers zich non-stop ingezet om het operationele beheer en de opvolging van de binnenkomende dossiers te dynamiseren en te optimaliseren. Ze hebben een netwerk van contacten uitgebouwd op het hoogste niveau met de bank- en institutionele partners, gebaseerd op vertrouwen en duurzaamheid. Ze versterkten ook de effectiviteit van de maatregel (formele en informele vergaderingen met de partijen betrokken bij de behandeling van de dossiers, systematische contacten met de vragende ondernemingen binnen heel strakke termijnen, enz.).

Gezien de effectiviteit van de maatregel, wenste de Minister van Financiën de bemiddelingsopdracht van het KeFiK uit te breiden tot de kredietverzekering. Dat gebeurde in september 2009, in het verlengde van de invoering van BELGACAP, het systeem van aanvullende openbare kredietverzekering dat door het Participatiefonds beheerd wordt.

Wanneer we de kwalitatieve gegevens vermeld op het einde van dit rapport in hun perspectief plaatsen - het aantal behandelde aanvragen en vooral het slaagpercentage- staat de efficiency van het instrument buiten kijf. Zeker gezien de middelen, en met name de menselijke, waarover de dienst beschikt. In de praktijk bestaat de bemiddelingsdienst van het KeFiK, naast de Bemiddelaar zelf, uit 2 voltijdse economen en een halftijdse administratief assistent. Vier personen behandelen dus alle aanvragen op nationaal niveau.

De Bemiddelaar wil snel en doeltreffend tegemoet komen aan de behoeftes en verwachtingen van de bedrijven die op hem een beroep doen. Hij blijft hierbij trouw aan zijn motto dat «geen enkele onderneming aan haar lot wordt overgelaten». Kwaliteitsvolle dienstverlening, een individuele aanpak en een snelle tussenkomst zijn de streefdoelen van de bemiddelingsdienst van het KeFiK.

Met de publicatie van dit activiteitenverslag wil het KeFiK een volledig overzicht geven van de complexiteit van het bemiddelingsproces voor kredieten

en kredietverzekering in zijn belangrijkste aspecten: de tijd die moet geïnvesteerd worden, de cruciale behoefte aan betrouwbare informatie afkomstig van de vragende ondernemingen, creëren/herstellen van een vertrouwensklimaat dat de dialoog tussen de verschillende betrokken partijen in het dossier bevordert, afhankelijkheid van de Bemiddelaar van zijn relatie met de banken en de beperkte werkmiddelen.

Het verslag is gebaseerd op de ervaring en concrete voorbeelden. De nadruk ligt op de belangrijke successen. Ze worden in hun context geplaatst en beschrijven de bijzondere, dikwijls delicate omgeving waarbinnen de Bemiddelaar moet werken.

Ten slotte is dit activiteitenverslag, als referentiedocument, een integraal deel van de communicatiestrategie van het KeFiK en zijn bemiddelingsopdracht. De communicatie naar zo veel mogelijk bedrijven zal trouwens de eerste doelstelling zijn van de Bemiddelaar voor 2010. Elke onderneming, elke economische entiteit die een financieringsprobleem heeft, moet weten dat de bemiddelingsdienst van het KeFiK tot zijn dienst staat. Tezelfdertijd moet de maatregel zo veel mogelijk bijdragen tot de ondersteuning van de volledige Belgische economie. Dat is de uitdaging.



Frédéric LERNOUX  
Gedelegeerd bestuurder van het KeFiK VZW



Chris DAUW  
Kredietbemiddelaar

## Kwalitatieve analyse van het bemiddelingsproces

### 1) TIJDSDRUK

Om optimaal te functioneren vergt het bemiddelingsproces veel tijd en energie van de Bemiddelaar en de medewerkers van het KeFiK.

De behandelingsduur kan variëren van enkele dagen tot verschillende maanden, afhankelijk van de eigenheden van de dossiers. Er zijn verschillende redenen:

- Het ontvangen dossier is dikwijls onvolledig. Op die basis kan er geen juiste analyse gemaakt worden van de situatie van de onderneming;
- De complexiteit van het vermelde probleem, de broze financiële toestand van sommige ondernemingen of het kredietbedrag dat wordt gevraagd zijn dusdanig dat een voorafgaande ontmoeting met de Bemiddelaar vereist is. Enkel zo kan de beste weg gevonden worden naar de oplossing van het dossier;
- De relatie tussen de vragende onderneming en de bank is verstoord of verbroken zodat voor een dialoogherstel verschillende contacten met en tussen de partners nodig zijn: via e-mail en/of telefoon, face-to-face gesprek met de Bemiddelaar, overlegvergaderingen die de betrokken partijen rond de tafel brengen, enz.;
- De onderhandeling met de bank veronderstelt dikwijls de herindiening van een dossier voor kredietaanvraag (door de vragende onderneming). Dat dossier moet precies en onderbouwd zijn. Nadat het dossier is opgesteld en ingediend bij de bank, spreekt het kredietcomité van de bank zich uit over de nieuwe aanvraag.

Als algemene regel geldt wel dat een onderneming die een beroep doet op de Kredietbemiddelaar zich geen lange behandelingstermijnen kan veroorloven. Zijn finan-



cieringsbehoefte moet enerzijds dikwijls op zeer korte termijn worden ingevuld. Anderzijds zijn de dossiers voor de bemiddelaar altijd dossiers met een voorgeschiedenis. De dossiers zijn dus dringend. De Kredietbemiddelaar is zich hiervan ten volle bewust en doet er alles aan om de wachttijden te beperken. Hiervoor werden er verschillende instrumenten ontwikkeld of verbeterd in de loop van het eerste werkingsjaar:

- Vereenvoudiging van de aanvraagformulieren voor kredietbemiddeling en kredietverzekering;
- Een eerste contact met de vragende onderneming wordt verzekerd tijdens de eerste 5 dagen na de ontvangst van het dossier;
- Uitbouwen van de relaties met de institutionele partners (banken, kredietverzekeraars, parastatalen of regionale instellingen) en van verschillende contacten binnen de belangrijkste banken;
- Begeleiding bij het opstellen en onderzoek van het kredietdossier dat voorgesteld wordt door de onderneming in kwestie;
- Geven van adviezen en informatie betreffende specifieke situaties (wet op de continuïteit van de ondernemingen, vergoeding voor wegenwerken, bekomen van afbetalingsplannen).

Niettemin hangt het inkorten van de behandelingstermijnen niet enkel af van de goede wil van de Bemiddelaar of van de degelijke organisatie van de bemiddelingsdienst van het KeFiK. De ondernemingen die hem aanspreken spelen eveneens een cruciale rol.

De diensten van de Kredietbemiddelaar doen een inspanning om snel te ageren (schriftelijk ontvangstbewijs binnen 2 werkdagen na ontvangst van het dossier, eerste contact via telefoon/mail binnen 5 werkdagen na verzending ontvangstbewijs, regelmatige contacten met de aanspreekpunten bij de bank of de kredietverzekeraars, enz.), maar desondanks stellen we vast dat sommige ondernemingen die een beroep hebben gedaan op de Kredietbemiddelaar verzuimen om hem de noodzakelijke informatie te bezorgen voor de behandeling van hun dossier.



Vaak moet de dienst die bedrijven opnieuw via mail of telefoon contacteren. Maar dikwijls volgt er geen antwoord, wat onvermijdelijk leidt tot het vervroegd afsluiten van het dossier. Zonder een degelijk en onderbouwd dossier (juiste beschrijving van het probleem, van de relatie met de bank of de kredietverzekeraar, wat wordt precies aan de bemiddelaar gevraagd, de financiële gezondheid van de onderneming, enz.) is het onmogelijk om binnen korte termijnen positief te kunnen afronden. In dezelfde logica zal een correct gedocumenteerd dossier aangebracht door een ondernemer die ten volle betrokken is vanzelfsprekend meer kans hebben op een positieve afloop.

## 2) BETROUWBAARHEID VAN INFORMATIE

Behalve volledig zijn, moet de informatie aan de Bemiddelaar ook overeenstemmen met de werkelijkheid. Die opmerking kan anekdotisch lijken, maar is het allerminst. Verificatie en controle is eigen aan het werk van de Bemiddelaar en zijn team. Benaaderingen, het vergeten van essentiële elementen of zelfs min of meer vrijwillige weglatingen zijn niet uitzonderlijk. Scherpzinnigheid en doortastendheid zijn nodig om er zeker van te zijn dat men over een objectieve kennis van alle elementen van het dossier beschikt.

In de loop van het eerste werkingsjaar werd een speciaal accent gelegd op de analyse en de controle van de gegevens die door de ondernemingen werden verstrekt. Uit de praktijk blijken duidelijk verschillende gevallen waarbij een probleem van betrouwbaarheid van informatie is opgedoken:

- Ter beschikking stellen van voorlopige boekhoudkundige gegevens met ernstige gebreken: weglaten van bepaalde uitgaven eigen aan de afsluiting van het boekjaar (belastingen, waarderingen, kunstmatig optrekken van het resultaat, enz.);
- Niet conforme praktijken: abnormaal hoge thesaurie, lopende rekening bestuurder op het actief, financiering van de investeringen ten nadele van de betaling van leveranciersschulden;

- Doorgeven van te optimistische prognosecijfers: onrealistische stijging van de jaarlijkse omzet, ongerechtvaardigde daling van de kosten, impact van een bankfinanciering niet weergegeven in de meegedeelde financiële lasten;
- Concrete gevallen waaruit ongeoorloofde transacties blijken of praktijken die niet stroken met een beheer als goede huisvader.

Die elementen vormen allemaal remmen op het werk van de Bemiddelaar en kunnen een verslechtering teweeg brengen van de noodzakelijke vertrouwensrelatie tussen zijn diensten en de bedrijven die hem contacteren. Het gebrek aan betrouwbaarheid van informatie beïnvloedt ook de houding van de bank. Met het risico dat de bedrijven zichzelf ongeloofwaardig maken in een al delicate financiële situatie.

Rekening houdend met die verschillende elementen, levert het team analisten van de bemiddelingsdienst extra inspanningen om de ondernemingen te informeren over de noodzaak van complete en realiteitsgetrouwe informatie. De dienst verzoekt hen (in de mate van het mogelijke) om de afgeleverde gegevens te herwerken om een zo getrouw mogelijk beeld te geven van hun situatie, ondermeer van hun financiële.

Het gaat hier om een echte "adviesopdracht" waarmee de Bemiddelaar bijdraagt tot de goede behandeling van het dossier om de kansen voor een goede afloop van de financieringsvraag te maximaliseren.

## 3) ONTWIKKELEN/HERSTELLEN VAN EEN VERTROUWENSKLIJMAAT TUSSEN DE VERSCHILLENDE PARTIJEN

Tijdens de eerste 12 maanden activiteit werd de Kredietbemiddelaar dikwijls gecontacteerd door ondernemingen wiens relaties met de bankpartner of de kredietverzekeraar duidelijk verzuurd waren.

Wanneer de Kredietbemiddelaar geïnterpelleerd wordt voor bestaande kredieten, hangt de kwaliteit van de relatie met de financiële partners grotendeels af van het

naleven, of van het niet naleven van de contractuele verbintenissen die vooraf zijn aangegaan. Dat heeft een rechtstreekse invloed op de complexiteitsgraad van zijn opdracht. Dat principe kan worden geïllustreerd door de verschillende stappen waaraan telkens een stijgend niveau van complexiteit van tussenkomst is verbonden:

- De verbintenissen op de kredieten in omloop van de vragende onderneming worden nageleefd - laag moeilijkheidsniveau voor de Bemiddelaar;
- De contractuele vervaldagen voor de terugbetaling van de vroegere leningen worden niet nageleefd, maar de vertraging is uitzonderlijk of is te wijten aan een onvoorziene gebeurtenis (ongeval van de zaakvoerder, boekhoudresultaat en/of thesaurieniveau dat onverwacht daalt, slechte communicatie tussen de bank en haar klant, enz.) - gemiddeld moeilijkheidsniveau voor de Bemiddelaar;
- De contractuele vervaldagen worden geregeld overschreden; de achterstand is ongerechtvaardigd en/of het uitzicht op verbetering is twijfelachtig - hoog moeilijkheidsniveau voor de Bemiddelaar;
- Het recurrent niet naleven van de contractuele verbintenissen leidt tot herhaalde ingebrekestellingen en zelfs de opzegging van de leningen - hoog moeilijkheidsniveau voor de Bemiddelaar;
- De bank overhandigt het dossier aan haar invorderingsdienst, een deurwaarder wordt ingeschakeld om over te gaan tot een beslag - zeer hoog moeilijkheidsniveau voor de Bemiddelaar;

De relatie tussen de bank en haar klant heeft dus een directe invloed op het bemiddelingsproces.

Het moment dat de onderneming "kiest" om een beroep te doen op de bemiddelingsdienst is ook van groot belang. Hoe vroeger de Bemiddelaar tussenkomt om een situatie te deblokken, hoe hoger de slaagkansen.

De Bemiddelaar doet zijn best om het vertrouwensklimaat te herstellen tussen de partijen betrokken bij het dossier, wat de grondslag vormt voor een constructieve

dialogo. Die taak is niet altijd gemakkelijk. Ze veronderstelt immers een nauwgezet onderzoek van de argumenten van de partijen die tegenover elkaar staan, zodat de twistpunten duidelijk worden, evenals de elementen die het heropstarten van de dialoog kunnen bevorderen.

Opnieuw gaat het om een zeer tijdsverslindend proces waarbij verschillende verplaatsingen nodig zijn en waarbij de overlegcapaciteit van alle partijen rond de tafel ten volle speelt.

Niettemin heeft die persoonlijke investering van de Bemiddelaar en het KeFiK-team het grote voordeel dat het zeer dikwijls leidt tot een effectieve heropstart van de dialoog. Bovendien mondt dit na afloop meestal uit in een concrete oplossing, die zowel het akkoord van de bank als van de onderneming kan wegdragen.

Om het herstellen van het vertrouwensklimaat te bevorderen, heeft de Bemiddelaar van bij zijn aantreden kunnen rekenen op een positieve en voluntaristische dynamiek tussen zijn diensten en de meeste Belgische banken. Over het algemeen werd een centrale aanspreekpartner aangeduid voor de Bemiddelaar, waardoor er gemakkelijk contact kan worden gelegd met de plaatselijke kantoordirecteuren, de analisten van het kredietcomité of elke andere persoon die verbonden is met de bank en die een rol speelt in het dossier. De Bemiddelaar onderstreept trouwens de proactiviteit van zijn contacten.

Er dient eveneens te worden gewezen op de bereidheid van de verschillende actoren en/of tussenkomende partijen om te evolueren naar een rationalisatie van de "loketten". De Kredietbemiddelaar voor ondernemingen en de Bemiddelingsdienst Banken - Krediet - Beleggingen hebben duidelijk een verschillende rol. De Bemiddelingsdienst Banken - Krediet - Beleggingen is bevoegd in de behandeling van algemene klachten (relationeel, contractueel, juridisch, enz.) waarbij een specifieke bankinstelling in het geding is. De Bemiddelaar daarentegen heeft als voornaamste opdracht oplossingen zoeken, of zelfs commerciële meningsverschillen bij te sturen, waarbij rechtstreeks de financiering van ondernemingen een rol speelt.

De twee diensten hebben zich geëngageerd tot het versterken van hun samenwerking. Het beheer van de klachten en/of aanvragen tot tussenkomst die een verband hebben met commerciële bankactiviteit, wat vroeger te beurt viel aan Febelfin, werd onlangs overgedragen naar de twee diensten. Dit verhoogt de mogelijke synergieën. Maar de opdracht van beide diensten is duidelijk verschillend, zoals hierboven aangegeven. Niettemin is de grens tussen hun respectievelijke bevoegdheden soms dun, zodat er een perfecte communicatie nodig is tussen de twee instrumenten en zelfs een samenwerking, met het strikt naleven van hun specifieke werkingsregels. Een gentlemen's agreement waarin de verantwoordelijkheden van elk worden vastgelegd en dat de krijtlijnen van het partnerschap uittekent, wordt op dit moment uitgewerkt.

Bovendien dienen de relaties die tijdens het eerste jaar werden gelegd nog te worden versterkt in de komende maanden, zowel met de bankpartners, de verschillende types bemiddelingsdiensten of andere instellingen. Dit zal de dialoog tussen de vragende ondernemer en de ad hoc gesprekspartner nog vergemakkelijken en versoepelen.

#### 4) RELATIEVE AFHANKELIJKHEID VAN DE BEMIDDELAAR IN ZIJN RELATIE MET DE BANKEN EN DE KREDIETVERZEKERAARS

Dankzij de uitstekende relaties tussen de Bemiddelaar en de instellingen die een rol spelen bij het bemiddelingsproces wordt voor veel dossiers een oplossing gevonden. Wel moet worden benadrukt dat de finale beslissing de exclusieve bevoegdheid is van de financiële instellingen.

In de loop der tijd heeft de Bemiddelaar zich een echt onderhandelingsvermogen eigen gemaakt. Hij is een kredietfacilitator niettegenstaande zijn adviezen geen enkele dwingende kracht hebben. In ieder geval moet de Bemiddelaar zijn onafhankelijkheid behouden zodat hij de gevallen die hem worden voorgelegd onpartijdig en optimaal kan beoordelen.

Die onafhankelijkheid kan echter zowel een kracht als een bron van frustratie zijn. De bemiddelingsdienst dient zich immers te schikken naar de beslissingen van de financiële instellingen (ondermeer bankinstellingen). Met andere woorden, indien na een nieuw onderzoek van het dossier de bank of de kredietverzekeraar beslissen om het advies van de Bemiddelaar niet te volgen of zijn tussenkomst naast zich neer te leggen, heeft deze geen andere keuze dan het dossier af te sluiten.

Niettemin willen we verduidelijken dat een overeenkomst tussen de kredietbemiddelingsdienst van het KeFiK en Febelfin de relaties regelt tussen de banken en de Kredietbemiddelaar, met uniforme procedures die toepasbaar zijn voor de ganse Belgische banksector. Een ongunstige beslissing moet duidelijk gemotiveerd worden en het is belangrijk dat de vertrouwelijkheid in de informatieoverdracht tussen de banken en de bemiddeling verzekerd blijft.

#### 5) TOEGEKENDE MIDDELEN VOOR DE MAATREGEL

Vanuit efficiëntieoverwegingen beschikt de bemiddelingsdienst op dit moment over operationele middelen die maar net met de behoefte overeenstemmen. Zij sluiten precies aan bij de goede werking van het instrument.

De kredietbemiddelingsdienst van het KeFiK neemt alle aanvragen voor tussenkomst in het hele land voor zijn rekening. Ter vergelijking, zijn Franse evenknie beschikt over tussenpersonen per departement, voornamelijk gelinkt aan het netwerk van de Banque de France, vanuit een optiek van decentralisatie en nabijheid.

De dienst is zuinig met zijn middelen, in het bijzonder menselijke en financiële. Maar de centralisatie ervan te Brussel houdt in dat de aanvragers minder nabij zijn. Bovendien worden de meeste beschikbare middelen aangewend voor specifieke bemiddelingstaken.

Tijdens het eerste werkingsjaar werden de menselijke en financiële middelen voor de informatie- en communicatieaspecten beperkt tot het noodzakelijke. In wezen ging het om het ontwikkelen van een website [www.kredietbemiddelaar.be](http://www.kredietbemiddelaar.be), het drukken en verspreiden van presentatiefolders van de maatregel, het aanmaken en online plaatsen van een webbanner, interviews, de publicatie van inlassingen in kranten en algemene en gespecialiseerde magazines, het opstellen en verspreiden van twee tussentijdse activiteitenverslagen en deelnames aan evenementen rond bedrijfsfinanciering. Maar toch hebben nog te weinig bedrijven weet van het bestaan van de Bemiddelaar (slechts ongeveer 30% van de Belgische bedrijven volgens de jongste barometer van het KeFiK).

Communicatie en informatie zijn dus essentiële aspecten die in 2010 verder moeten worden ontwikkeld. Daarom zal het KeFiK meer middelen besteden aan de promotie van de krediet- en kredietverzekeringsbemiddeling. Het KeFiK kreeg overigens in september 2009 de bijkomende opdracht van bemiddeling voor kredietverzekering. We moeten vaststellen dat zeer weinig ondernemingen zijn tussenkomst hiervoor hebben gevraagd, terwijl de echo's uit de markt doen geloven dat velen geconfronteerd worden met dat soort probleem.

In een nog altijd fragiele economische context is het van wezenlijk belang dat de bedrijven het bestaan van een maatregel kennen die hen kan ondersteunen bij moeilijkheden voor het bekomen van een krediet. Het kredietbemiddelingsinstrument van het KeFiK moet zijn rol ten volle spelen. Het is dus primordiaal dat de bedrijven weten dat ze op de steun van de Bemiddelaar kunnen rekenen en hoe ze op hem een beroep kunnen doen.

## 6) BELANGRIJKE SUCCESSEN

Algemeen gesproken vervult het KeFiK zijn kredietbemiddelingsopdracht met een gemiddeld slaagpercentage van rond de 70%. De Bemiddelaar kan er prat op gaan

dat hij talrijke dossiers en situaties heeft gedeblokkeerd. En dat in een soms moeilijke of zelfs wanhopige context voor de overleving van de onderneming.

Anekdotisch maar symptomatisch: een onderneming die geconfronteerd werd met een gerechtsdeurwaarder die wou overgaan tot het invorderen van de onbetaalde bedragen, werd in 48 uur uit deze moeilijke situatie gered.

Een ondernemer die met een weigering werd geconfronteerd vanwege alle financiële instellingen omdat ze vonden dat het investeringsbedrag te hoog was, heeft zijn project kunnen uitvoeren zonder dat dit aan omvang moest inboeten.

Ondernemingen hebben een verlenging gekregen van hun terugbetalingstermijnen, werden een afbetalingsplan toegestaan of kregen krediet dat daarvoor was geweigerd. Bij anderen werd de bank dan weer inschikkelijker op het vlak van de waarborgen waardoor de financiële montage van het project mogelijk werd.

De Bemiddelaar heeft de aanvragers georiënteerd naar overheids- of semi-overheidsmaatregelen die de toegang tot krediet voor ondernemingen vergemakkelijken, in het bijzonder de tussenkomsten in quasi-kapitaal van het Participatiefonds of Sowalfin, de waarborgen op regionaal vlak van PMV, het Brussels Waarborgfonds of Sowalfin, de specifieke producten van de investeringsmaatschappijen en de Business Angels netwerken.

Talrijke investeringsprojecten die nuttig waren voor de ontwikkeling of de uitbreiding van de activiteit hebben zo het daglicht gezien. De financiering van de groei werd verzekerd, wat leidde tot het behoud of de creatie van tewerkstelling

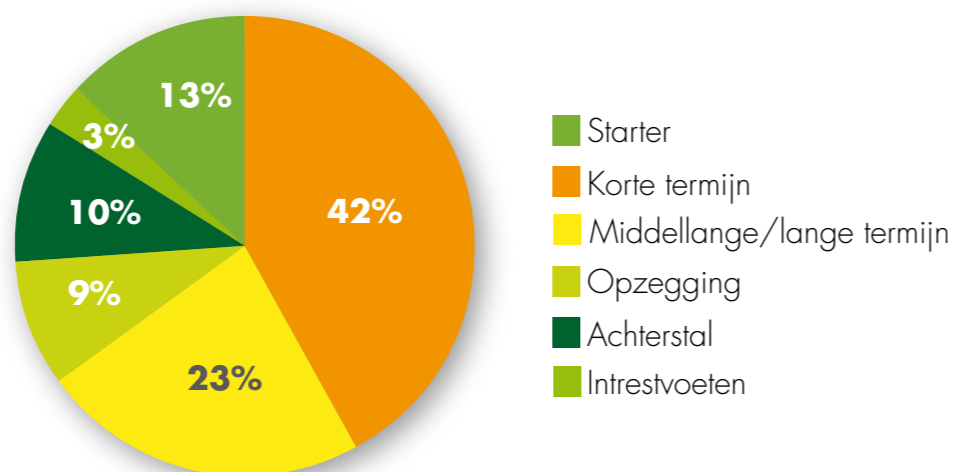
### A. VOORNAAMSTE GEGEVENS

- 65 miljoen euro in omloop van kredieten behandeld in bemiddeling.
- 2100 voltijdse equivalenten staan op het spel
- 260 ondernemingen in bemiddeling
- 3 niet-ontvankelijke dossiers
- 166 dossiers afgesloten en 1338 jobs behouden
- 69 % geslaagd en 88 % jobbehoud

### B. AARD VAN DE MOEILIKHEDEN

De problemen die zich het meest voordoen zijn:

- nood aan fondsen op korte termijn (42 %) bijvoorbeeld: betaling leveranciers
- nood aan fondsen op middellange en lange termijn (23 %) bijvoorbeeld: materiële investeringen
- problemen gelinkt aan de opstart van een activiteit (starter: 13 %)
- betalingsachterstallen (10 %) bijvoorbeeld: BTW, RSZ
- opzegging van bestaande kredieten (9 %)

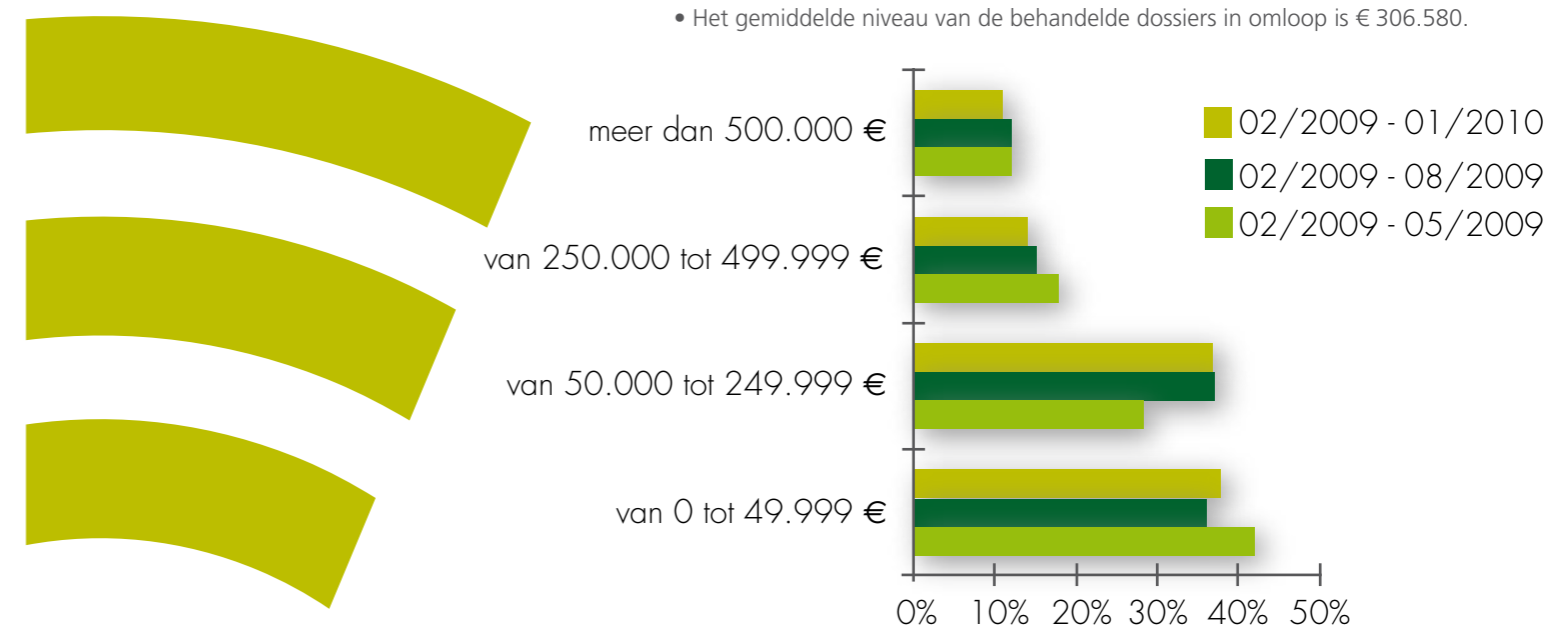


### C. TYPOLOGIE VAN DE ONDERNEMINGEN

- 98 % van de ondernemingen in bemiddeling zijn KMO's met minder dan 50 werknemers.
- Ondernemingen in de handel (30%), de bouwsector (14 %), de diensten (13 %) en de ambachten (11%) doen het meeste een beroep op de Kredietbemiddelaar.

### D. OMLOOP VAN DE IN BEMIDDELING BEHANDELDE KREDIETEN EN EVOLUTIE IN DE TIJD

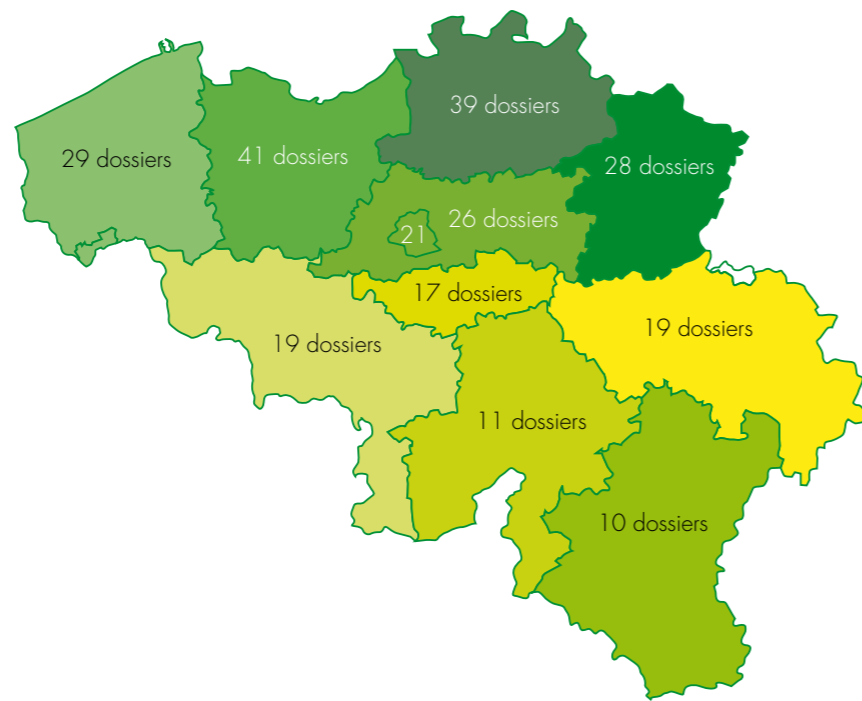
- De in bemiddeling behandelde kredieten in omloop worden als volgt ingedeeld:
  - van 0 tot € 49.999: 38 %
  - van € 50.000 tot € 249.999: 37 %
  - van € 250.000 tot € 499.999: 14 %
  - meer dan € 500.000: 11 %.
- De mediaan van de behandelde dossiers in omloop is € 75.000.
- Het gemiddelde niveau van de behandelde dossiers in omloop is € 306.580.



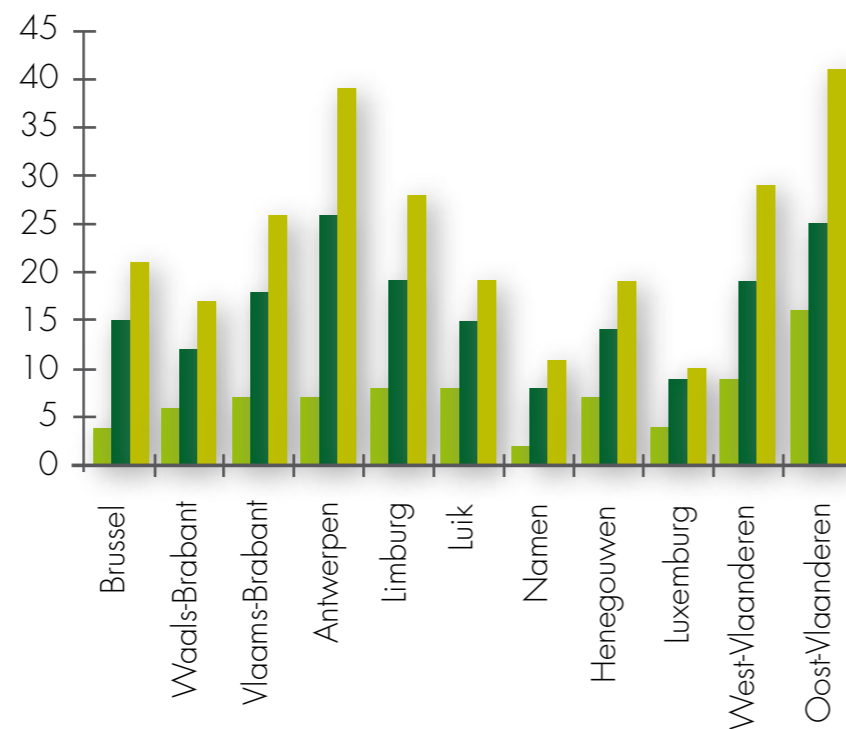
# 03

## HOOFDSTUK 3 Vooruitzichten en aanbevelingen

### E. VERDELING PER PROVINCIE VAN DE DOSSIERS IN BEMIDDELING EN EVOLUTIE IN DE TIJD



■ 02/2009 - 01/2010  
 ■ 02/2009 - 08/2009  
 ■ 02/2009 - 05/2009



### A) VAN EEN CONJUNCTUURINSTRUMENT NAAR EEN STRUCTURELE DIENST

Tijdens het eerste werkingsjaar heeft de kredietbemiddelingsdienst van het KeFiK gewerkt binnen een sterk verstoorde economische context. De richtlijn die werd vastgelegd bij de opstart van de kredietbemiddeling "geen enkele onderneming wordt aan haar lot overgelaten", is onophoudelijk toegepast. Dat zal in de toekomst worden behouden, binnen een klimaat waarvan we hopen dat het veel gunstiger zal zijn voor de ontwikkeling van onze economie.

Met de eerste tekenen van herstel, kunnen we uitgaan van een stijging van de kredietaanvragen de komende maanden. De economie in het algemeen en de KMO in het bijzonder komen echter gehavend uit de crisis van 2008-2009.

In 2010 moet men meer dan ooit attent zijn op de toegangsvoorwaarden voor het krediet aan de ondernemingen. Enkel zo vermijden we maximaal de hinderpalen voor bedrijven die worden opgericht of die uitbreiden.

Het KeFiK stelt geen enkele kwantitatieve doelstelling voorop in aantal behandelde dossiers in 2010. Hij heeft zich tegenover zijn voorgedij wel principiële geëngageerd om de nodige middelen in werking te stellen voor de behandeling van elk dossier dat bij de bemiddelingsdienst binnenkomt.

Wat werd opgezet als een louter conjunctuurinstrument werd door het KeFiK met ongewijzigde middelen uitgevoerd. De kosten van de kredietbemiddeling hebben gewogen op de traditionele opdrachten van het KeFiK.

Er lijkt unanimititeit te bestaan over de meerwaarde van een structureel bemiddelingsinstrument zowel in België als op internationaal niveau. Indien dat bevestigd zou worden op Belgisch niveau, zal een -eveneens structurele- financiering, aangepast aan de behoeften van het instrument, onontbeerlijk blijken.



Vanuit kwalitatief oogpunt zal de bemiddelingsdienst van het KeFiK zijn processen en procedures evalueren. De prioriteiten hierbij zijn behoud van soepelheid en snelheid in de behandeling van de dossiers. Het management- en operationele dynamisme zullen verder blijven evolueren met de hoogst mogelijke klanttevredenheid als einddoel.

## B) ONTWIKKELING VAN DE INFORMATIE-COMMUNICATIE

Binnen een nog altijd moeilijke economische context zal het kredietbemiddelingsinstrument van het KeFiK zijn rol ten volle moeten blijven spelen. En het is van wezenlijk belang dat de ondernemingen het bestaan kennen van een instrument dat hen kan helpen wanneer ze problemen hebben om een krediet te bekomen.

In dat verband gaat in 2010 speciale aandacht naar de communicatie om de bekendheid van het kredietbemiddelingsinstrument van het KeFiK te verhogen. De volgende acties zijn al gepland:

- Organisatie van een internationaal colloquium over «kredietbemiddeling in België en Frankrijk: Stand van zaken en vooruitzichten» dat zal plaatsvinden op 11 februari 2010 te Brussel. Het zal bekend gemaakt worden via de pers. Het publiek zal bestaan uit bankiers, politici, academici en andere belangrijke economische actoren;
- Realisatie van een enquête (maart 2010) waarbij gepeild wordt naar de kennis van de steunmaatregelen voor ondernemingen die worden voorgesteld door het KeFiK en naar de houding van ondernemingen in het specifieke kader van de kredietverzekering;
- Voorbereiding van tussentijdse activiteitenverslagen die aan de pers worden voorgesteld;
- Versterking van de synergieën met het banknetwerk via een verhoogde communicatie van de belangrijkste resultaten van elke financiële instelling. Uitbreiden van het netwerk van contacten met de nationale kredietverzekeraars;
- Periodieke contacten en werkvergaderingen met de interprofessionele en beroepsorganisaties en met de academische wereld;
- Periodiek verslag aan de federale voogdijoverheid, met het oog op het formuleren van nieuwe aanbevelingen die de opdracht kunnen versterken.

Het vademecum voor financiering van KMO van het KeFiK zal beschikbaar zijn in februari 2010. Het is een praktische en exhaustieve uitgave over de financiering van ondernemingen en over hoe men de financiering van zijn projecten kan doen slagen. Bij het opstellen van een financieringsdossier zal dat werkstuk de ideale ondersteuning vormen voor de ondernemer en zijn adviseurs. De denkbare pistes kunnen zo gestructureerd worden en alle mogelijkheden worden weergegeven om de financiële structuur van de onderneming of het project te optimaliseren. De Bemiddelaar treedt altijd op achteraf, wanneer de moeilijkheden opduiken om een financiering te bekomen. Niettemin blijft het vademecum een referentiegedis waarop hij een beroep kan doen om specifieke oplossingen te zoeken en om de partijen proberen te verzoenen.

## C) VERSTERKING VAN DE RELATIES MET DE BEMIDDELINGSPARTNERS EN ONTWIKKELING VAN HET NETWERK

Behalve de informatie- en communicatieaspecten, zijn er nog verschillende parameters die belangrijk zijn voor de bemiddeling. Een reflex die men moet maken is dat de relationele context waarbinnen alles gebeurt waarschijnlijk de belangrijkste is. Het beïnvloedt namelijk rechtstreeks de kwaliteit van het bemiddelingsproces en de kans op welslagen. De Bemiddelaar zal dus alles in het werk stellen om de relaties met de bankinstellingen en de kredietverzekeraars te versterken, en op zoek gaan naar partnerschappen, synergieën en efficiëntiewinsten.

Het KeFiK zal een bijzondere aandacht hebben voor de versterking van de samenwerking van zijn kredietbemiddelingsdienst met alle openbare of semi-openbare operatoren - op elk beleidsniveau - die de economische activiteit ondersteunen en/of die de toegang tot het krediet voor de bedrijven vergemakkelijkt. De synergieën met hen zijn evident en renderen onmiddellijk.

## D) BEWUSTMAKING VAN DE AANVRAGERS

Het bemiddelingsproces vereist de samenwerking en de betrokkenheid van de aanvragers. De kandidaten voor de bemiddeling moeten dus bewust gemaakt en geresponsabiliseerd worden. De eerste stap moet komen van de vragende ondernemingen zelf. In fine hebben enkel zij de sleutels naar het succes. Een nauwgezette

voorbereiding van het dossier is verplicht. De relatie tussen de Bemiddelaar en de onderneming moet gebaseerd zijn op vertrouwen en betrouwbaarheid. Meer dan ooit vraagt de Bemiddelaar de ondernemers proactief te zijn en initiatieven te nemen bij het minste alarmsignaal.

### E) VERSTERKING VAN HET INSTITUTIONELE WEEFSEL

Het KeFiK zal zich inzetten om de dienst nog meer erkenning te geven op de Belgische economische en financiële scène. Het rationaliseren van de «loketten» zoals boven al vermeld is een goede indicator van de positionering van het KeFiK als nationale referentie op het vlak van Kredietbemiddeling voor bedrijven in België.

In dat opzicht is de recente structurele samenwerking tussen de bemiddelingsdienst van het KeFiK en de Bemiddelingsdienst Banken - Krediet - Beleggingen strategisch. Het KeFiK zal zijn contacten versterken met andere bemiddelingsdiensten die met hem kunnen samenwerken wanneer zij geconfronteerd worden met problemen over krediettoegang.

Met zijn oogmerk bekijkt het KeFiK hoe het de werking van zijn kredietbemiddelingsdienst op formele of zelfs wettelijke en/of reglementaire basis kan vastleggen. Desondanks komt het er op aan om de behandelingsprocedures van de dossiers niet te verzwaren. Soepelheid, snelheid en flexibiliteit vormen de kracht van het instrument en moeten behouden blijven.

### F) MEDEWERKING AAN DE "TWEDE KANS"

De hervorming van de verantwoordelijkheid van de bankier-kredietverschaffer tegenover de gefailleerde, aangebracht door de Minister van KMO en Zelfstandigen in het kader van het plan voor de KMO betekent een grote sprong voorwaarts voor gefailleerde ondernemers die opnieuw een zelfstandige activiteit willen opstarten.

Om nog verder te gaan zal de Minister een pilootproject "begeleiding van de tweedekansfinanciering" binnen het Participatiefonds invoeren. Bovendien werd de Kredietbemiddelaar gevraagd om een informatie-sensibiliseringscampagne te voeren bij de banksector over de tweede kans financiering.

# 04

## HOOFDSTUK 4 Conclusies

Net als in 2009 zal ook in 2010 "geen enkele onderneming aan haar lot worden overgelaten bij haar toegang tot financiering". Het KeFiK verbindt zich hiertoe.

Binnen een economische context waarvan we hopen dat die veelbelovender zal zijn in 2010, zal het aantal kredietaanvragen waarschijnlijk stijgen. De eerste tekenen van economische heropleving laten zich al voelen. Maar de crisis heeft bij de ondernemingen hard toegeslagen. Zij komen gehavend uit deze turbulente periode. De voorwaarden voor de toegang tot financiering voor de ondernemingen en KMO in het bijzonder, moeten van nabij worden opgevolgd. Het KeFiK en de kredietbemiddelingsdienst zullen de bedrijven alleszins bijstaan.

De kredietbemiddelingsdienst werd opgericht in bijzondere omstandigheden om snel een antwoord te bieden op de problematiek van toegang tot financiering voor bedrijven die dicht bij een kredietcrisis stonden. Hij heeft zijn rol efficiënt ingevuld met een omloop van 65 miljoen euro van kredieten waarvoor bemiddeld werd, 166 afgesloten dossiers met een slaagpercentage van 69% en 1338 voltijdse jobs die werden behouden. Er is echter unanimitie over de noodzaak van een permanent instrument, ook na de crisis. Andere landen zoals Duitsland en Nederland, zijn ons onlangs gevolgd met de oprichting van gelijkaardige instrumenten. De kredietbemiddelingsdienst van het KeFiK moet evolueren van een conjunctureel naar een structureel instrument ten gunste van de ondernemingen en de Belgische economie. Het is logisch dat de middelen aangepast worden om een goede werking te verzekeren.

De communicatie en informatie zullen worden versterkt. Hetzelfde geldt voor de samenwerking met de bankpartners en de kredietverzekeraars, en eveneens met de Bemiddelingsdienst Banken - Krediet - Beleggingen of andere bemiddelingsdiensten die dossiers binnenkrijgen die vallen onder de bevoegdheid van de Kredietbemiddelaar.



CeFiP<sup>ASBL</sup>  KeFiK<sup>VZW</sup>  
Médiateur du crédit Kredietbemiddelaar

Kredietbemiddelaar | de Lignestraat 1, 1000 Brussel  
[kredietbemiddelaar@cefip-kefik.be](mailto:kredietbemiddelaar@cefip-kefik.be)