

Activiteitenverslag van de kredietbemiddeling voor ondernemingen:

Situatie op 31 augustus 2009

I. Mission Statement

De onrust op de financiële markten die een weerslag heeft op de ondernemingen, vertaalt zich in een negatieve impact op de toekenningsvoorwaarden van het krediet: verhoogde kosten, hogere eisen voor wat betreft de waarborgen, zelfs kredietweigering.

Het opvolgen van deze vragen is essentieel. Het is nodig om een kredietcrisis te vermijden bij de ondernemingen, die bij gebrek aan adequate financiering niet meer de motor kunnen zijn die zij normaal gezien vormen in de ontwikkeling van de reële economie. Hierdoor zijn de gevolgen erg schadelijk voor het socio-economische milieu en voornamelijk voor de tewerkstelling van loontrekkenden en zelfstandigen.

Daarom hebben de toezichhoudende instanties de rol van Kredietbemiddelaar voor ondernemingen aan het KeFiK vzw (Kenniscentrum voor Financiering van KMO) toevertrouwd. Deze maatregel past in het kader van het federaal plan voor de KMO en, meer algemeen, in het economisch herstelplan van de federale regering.

De bemiddelingsdienst is toegankelijk voor iedere onderneming, bedrijfsleider, handelaar, ambachtsman, beoefenaar van een vrij beroep, die financieringsmoeilijkheden ondervindt en er niet in slaagt deze op te lossen. Deze ondernemingen kunnen een beroep doen op de Kredietbemiddelaar, de heer Chris Dauw, via de website, per telefoon via het gratis nummer of per brief.

Concreet vervult de dienst voor kredietbemiddeling de volgende taken:

- Een aanspreekpunt vormen voor elke ondernemer die financieringsproblemen ondervindt en geen enkele KMO aan zijn lot overlaten wanneer hij wordt geconfronteerd met problemen om aan de nodige financiering te geraken. Het motto hierbij is "Geen enkele onderneming wordt aan haar lot overgelaten".
- De dossiers analyseren om oplossingen voor te stellen telkens dit mogelijk is en alle grote niet opgeloste problemen aanhangig maken bij de regering en desgevallend hiervoor oplossingen voorstellen.
- Bevorderen van de dialoog en het overleg tussen de ondernemingen en hun financiële instelling.
- De overheidsmaatregelen ter ondersteuning van de economie bekend maken en overleggen met de instellingen ter zake.
- Indien nodig, optreden als Kredietbemiddelaar met de andere overheden (belastingsontvanger, openbare instellingen van sociale zekerheid...).
- Verzekeren van een periodieke reporting aan de overheden, met inbegrip van het formuleren van voorstellen en aanbevelingen.

Daarnaast behandelt de Kredietbemiddelaar sinds 1 september ook de aanvragen van ondernemingen die moeilijkheden ondervinden met hun kredietverzekeringscontract. De opdracht van de dienst bestaat er in om dossiers te analyseren, de dialoog en het overleg te bevorderen tussen de ondernemingen en hun kredietverzekeraars en de klanten te informeren over het bestaan van Belgacap.

II. De Kredietbemiddelaar: 6 maanden na de opstart

1. Algemene typologie van de vastgestelde problemen

Na 6 maanden werking en 180 dossiers die behandeld werden of in behandeling zijn, heeft de dienst kredietbemiddeling van het KeFiK zijn kruissnelheid bereikt. Hij levert een snelle en efficiënte hulp aan bedrijven die op hem een beroep doen. De Kredietbemiddelaar blijft trouw aan zijn taak en laat geen enkele onderneming aan haar lot over bij kredietproblemen.

Op basis van de toenemende ervaring van de dienst werden drie basisprincipes vastgelegd, die we kunnen beschouwen als de echte "rode draad" in het bemiddelingsproces. Die drie principes zijn:

- Reactiviteit;
- Betrokkenheid;
- Opvolging.

Bij elk nieuw aanvraagformulier voor kredietbemiddeling dat de Bemiddelaar ontvangt, is het noodzakelijk om snel een antwoord te geven. Al was het maar om de onderneming ervan op te hoogte te brengen dat zijn dossier in behandeling werd genomen en dat de bemiddelingsdienst er alles zal aan doen om een oplossing te vinden voor het gestelde probleem. Zo wordt elk formulier behandeld en opgeslagen in de database van de Bemiddelaar. Binnen de 2 werkdagen na ontvangst wordt er een ontvangstbewijs gestuurd.

Bovendien wordt er contact (via telefoon, mail of persoonlijk onderhoud) genomen met iedereen die een dossier heeft ingediend, zodra de eerste analysefase, waar de klemtoon over het algemeen ligt op het financiële, is beëindigd. Die eerste twee principes van snelheid en betrokkenheid hebben dus één en hetzelfde doel: het gevoel geven aan elke ondernemer dat hij voortaan ondersteund wordt door de Kredietbemiddelaar en dat hij niet meer alleen staat met zijn problemen.

Tezelfdertijd worden de ontvangen dossiers actief beheerd. Alle informatie die nuttig is voor het goede begrip en voor de behandeling van het dossier wordt systematisch verzameld en opgeslagen in een database. Dat vergemakkelijkt de behandeling van het dossier tijdens het bemiddelingsproces. Op die manier kan elk gesloten dossier weer worden geopend, bijvoorbeeld op vraag van de ondernemer in kwestie. De aandacht en de opvolging die wordt besteed aan de aanvragers tijdens en na de behandelingsfase van hun dossier versterken dus de voornoemde doelstelling.

Op basis van die drie basisprincipes en het stijgende aantal dossiers dat bij de bemiddelingsdienst werd ontvangen, is de Bemiddelaar nu in staat een grondig onderzoek te voeren van de voornaamste voorgelegde problemen inzake de weigering van krediet of de terughoudendheid om krediet te verstrekken.

De voornaamste reden voor het inroepen van de tussenkomst van de Bemiddelaar ligt in een communicatieprobleem. Die categorie bevat meer bepaald de verslechtering van de relatie tussen een financiële instelling en zijn klant (waarbij zelfs de dialoog wordt stopgezet) en de informatieasymmetrie tussen het lokale bankagentschap en de centrale zetel. Ze bevat ook de gebrekkige kennis van de ondernemingen of zelfs van financiële consultants wat betreft de instrumenten die ter beschikking worden gesteld bij dossiers die op het randje van 'bancable' zijn (leningen van het Participatiefonds, tussenkomsten in de borgstelling door gewestelijke instellingen, enz.) Tot slot gaat het hier ook om moeilijkheden met overheidsinstellingen en parastatalen zoals de belastings- of de RSZ-administratie.

Ten tweede wordt de Bemiddelaar dikwijls geconfronteerd met dossiers waarvoor de ondernemers "het paard achter de wagen willen spannen". Dat wil zeggen dat de bedrijfsleiders dikwijls een mooi project kunnen voorleggen dat economisch leefbaar is of een belangrijk groeipotentieel heeft, maar waarvan de opstartfase bijna volledig wordt gefinancierd door bankleningen, zelfs dikwijls zonder eigen inbreng. Op die manier wordt elke latere aanvraag voor fondsen die noodzakelijk zijn voor de ontwikkeling of de commercialisatie van het verkochte product systematisch geweigerd door de bank, aangezien zij haar risico op dat moment niet nog wil verhogen.

Ten derde wordt de Bemiddelaar dikwijls ingeschakeld in allerlaatste instantie, wanneer er een geschil bestaat met de bank of een andere administratie in de ruime betekenis van het woord (BTW, RSZ, belastingen, enz.). Hierbij gaat het om gevallen van kredietopzegging, invordering via de gerechtsdeurwaarder, geschillen die voor de rechtbank worden uitgevochten, enz. waarvoor de Bemiddelaar niet meer in staat is om op de meeste efficiënte manier tussen te komen of waarvan het urgentieniveau dermate hoog is dat de slaagkansen van het bemiddelingsproces aangetast zijn.

Ten vierde en gelijklopend met het voorgaande punt, wordt de Bemiddelaar ook aangesproken voor dossiers waarvoor een tussenkomst bij financiële instellingen niet meer mogelijk is (om welke reden dan ook). Hierbij oriënteert de dienst de ondernemers in de richting van het recente instrument van gerechtelijke reorganisatie.

Ten slotte, zoals ook vastgesteld na 10 weken werking van de dienst, wordt de Bemiddelaar ook geconfronteerd met eenvoudigweg slechte dossiers, waarvoor het manifest onmogelijk is om efficiënt op te treden.

2. Communicatieprobleem

De voornaamste problemen in de kredietbemiddelingsdossiers vallen onder de noemer 'communicatie'. De tussenkomst van de Kredietbemiddelaar is in dat geval vereist om de dialoog opnieuw op te starten of om de ondernemer te wijzen op de steunmaatregelen die verschillende openbare instellingen bieden voor de financiering van de ondernemingen.

Uit de analyse van de 180 dossiers, blijkt duidelijk dat communicatie een groot probleem is in de relaties tussen de partijen. Bijna de helft van alle dossiers heeft hiermee te maken.

Binnen deze groep, kunnen er 4 categorieën onderscheiden worden.

Eerste categorie: de relatie tussen de aanvrager en de bank of andere instelling

Een veertigtal dossiers kent op dit punt een probleem. Het kan gaan om een vertroebelde relatie tussen de partijen, er is geen of een gebrekkige communicatie of het gaat om een stroeve communicatie ten gevolge van het vertrek van de aanvrager zijn vertrouwde contactpersoon.

Externe factoren kunnen ook aan de basis liggen van dit probleem. Dit is zo in het geval dat de aanvrager (financiële) beloftes maakt aan de bank, en dat hij ze niet houdt doordat de klanten, leveranciers en andere personen met wie hij samenwerkt, in gebreke blijven. De relaties met de financiële instelling zijn hierdoor natuurlijk (ongunstig) beïnvloed.

In enkele gevallen is de ondernemer niet duidelijk genoeg bij zijn aanvraag. Hierdoor gebeurt het dat een bank er niet in slaagt een voorstel te formuleren dat beantwoordt aan de noden van de klant. Dit is zo indien de aanvragers zich niet duidelijk uitdrukken over de wijze van terugbetaling waarover ze een akkoord wensen te vinden met de bank (bijvoorbeeld een uitstel of spreiding van de betalingen).

Tot slot gebeurt het dat de bank systematisch om bijkomende documenten vraagt of aanstuurt op meerdere meetings met de klant. In het algemeen vertragen deze procedures het dossier en veroorzaken ze een sfeer van wantrouwen tussen de partijen.

In ieder geval is de tussenkomst van de Kredietbemiddelaar van essentieel belang om de dialoog te bevorderen. Als neutraal tussenpersoon heeft hij een objectievere kijk op het dossier. Hij heropent de dialoog op alle niveaus om het meest geschikte beslissingsniveau van de bank te bereiken. Voor het merendeel van de banken heeft de dienst kredietbemiddeling specifieke contactpersonen die het mogelijk maken vlot het adequate operationele niveau te bereiken. Door de groeiende ervaring van de dienst ontstaat er een vertrouwensrelatie tussen de Bemiddelaar en het merendeel van de financiële instellingen.

Tweede categorie: de ondernemingen die verwezen worden naar openbare instellingen die hun kredietaanvraag kunnen ondersteunen

Een vijfde van de 180 dossiers valt onder deze categorie. Het gaat in dit geval om de tussenkomst van een openbare instelling via cofinanciering en/of als waarborg (Participatiefonds, Sowalfin, PMV, GIMB, SOCAME, Waarborgbeheer,...).

In vele gevallen vergemakkelijkt de Initiolening van het Participatiefonds in belangrijke mate de toegang tot krediet. Indien het Participatiefonds de aanvraag voor de Initiolening goedkeurt, heeft de aanvrager al een voorakkoord van het Fonds voor een deel van de investering (meestal 50% van de totale investering). Aangezien de Initiolening achtergesteld is, vermindert het risico van de bank sterk. De bank is bijgevolg sneller bereid om het krediet toe te kennen.

De andere cofinancieringsproducten via achtergestelde leningen van het Participatiefonds of van de gewestelijke instellingen, de tussenkomsten in waarborgregeling door de Gewesten of door een product zoals Casheo, worden geregeld voorgesteld. Ter verduidelijking: Casheo is een achtergestelde lening onder de vorm van een geconfirmeerde revolving kredietlijn. Ze is een aanvulling op de kortetermijnkredieten die door de bank aan de onderneming worden toegekend. Casheo mobiliseert de schuldvorderingen die deze ondernemingen hebben op overheidsinstellingen of parastatalen, maar ook op de vennootschappen waarin de overheid meerderheidsaandeelhouder is.

Derde categorie: goede dossiers die slecht worden voorgesteld

Het gaat om een minderheid van de dossiers. Het zijn wel vaak rendabele projecten die economisch leefbaar zijn, maar onbegrijpelijk voor de bankanalist. Vaak gaat het hier om hoogtechnologische innovatieve bedrijven.

De dienst kredietbemiddeling herbekijkt die dossiers en herwerkt ze zodat er een overtuigender project kan worden voorgelegd. Dankzij de ervaring van de Kredietbemiddelaar en zijn dienst wordt het dossier door de ogen van de financiële analist van de bank bekeken.

Uiteraard kan de Bemiddelaar een dossier dat fundamenteel slecht is niet omvormen tot een goed dossier. De slaagkansen hangen af van de kwaliteit van het dossier, maar het bijschaven van de voorstelling van een project kan die slaagkansen wel verhogen.

Het spreekt voor zich dat een dergelijke tussenkomst gepaard moet gaan met soepelheid. Om een dossier te verbeteren wordt over het algemeen telefonisch, via e-mail, brief of fax gewerkt. Een persoonlijk onderhoud met de aanvragers wordt echter niet uitgesloten. Dat onderhoud vindt normaal plaats in de kantoren van het KeFiK in Brussel, maar ook bij de bedrijven en de banken, met als uiteindelijke doel: de toekenning van een krediet aan de aanvrager.

Wat verstaat men nu juist onder een goed dossier? De prognoses moeten realistisch zijn en rekening houden met alle kosten eigen aan de operationele werking van het bedrijf (elektriciteit, financieringskosten, loonkosten, vergoeding voor de zaakvoerder, enz.). Het belangrijkste is dat die prognoses onderbouwd zijn, meer bepaald door (correcte) boekhoudkundige cijfers. De onderneming moet over voldoende terugbetalingscapaciteit beschikken. Geen enkele bank zal een krediet verstrekken aan een aanvrager die niet kan terugbetalen.

Vierde categorie: de asymmetrie tussen de lokale agentschappen en de beslissende instanties van de banken

De kredietaanvragers worden vaak ondersteund door de lokale agentschappen om verschillende redenen, onder meer hun betrokkenheid en de nauwe contacten met hun klanten. Die agentschappen hebben echter geen finale beslissingsbevoegdheid. Beslissingen worden genomen op centraal niveau, waar de leningen vaak geweigerd op basis van een klassieke analyse die geen rekening houdt met het relationele aspect.

Door de dialoog opnieuw op te starten en door te focussen op de voornaamste sterke punten van het dossier, kan de kredietbemiddeldingsdienst het evenwicht in die asymmetrie herstellen.

3. Te ambitieuze bedrijven

De kredietbemiddeldingsdienst van het KeFiK heeft ook een aantal dossiers te verwerken gekregen waarvan de opzet te ambitieus was. Het komt erop neer dat deze bedrijven zich vlug willen ontwikkelen terwijl een gestage groei aangewezen is.

We kunnen twee verschillende types onderscheiden. Enerzijds zijn er bepaalde bedrijven die te veel middelen in innovatie steken, waardoor men niet genoeg overhoudt voor het effectief produceren van hun product. De banken zijn dan niet meer happig om hen nog een krediet te verstrekken, hoewel de onderneming er duidelijk nood aan heeft. Het project op zich is dus meestal goed en heeft economisch een meerwaarde.

Anderzijds zijn er ook ondernemingen waarvan de ambities moeten getemperd worden. Het is dan ook in die gevallen dat er duidelijk gesteld wordt dat er stap voor stap dient gewerkt te worden en dat alles ogenblikkelijk realiseren geen uitkomst biedt. Zo is er een dossier waarbij de persoon in kwestie zowel een financiering voor de wagen wenst als een krediet voor de overname van een handelsfonds als een lening voor de koop van een gebouw als een investeringskrediet. Een ander voorbeeld is dat men tegelijk een activiteit wil ontwikkelen en het bedrijfsgebouw wil uitbreiden. Hierbij is het dus van belang het belangrijkste en/of het meest dringende als prioritair te beschouwen en het overige (voorlopig) te laten rusten.

4. Problemen bij bestaande kredieten

Steeds vaker krijgt de Bemiddelaar dossiers voorgeschoteld waarin zich ernstige moeilijkheden voordoen door de moeilijke economische situatie. Het gaat om discussies over bestaande kredieten. Om tussen te komen als Kredietbemiddelaar zijn dit veeleer gevoelige gevallen met gesprekken die vaak moeizaam verlopen.

Hoewel het in totaal maar om ongeveer 25 dossiers gaat, zien we toch dat het probleem van kredietopzegging recentelijk meer en meer opduikt. Over het algemeen beschouwt de onderneming deze opzegging als onterecht.

Er zijn vaak twee denkwijzen die botsen: de klant wenst een verlenging van de terugbetalingstermijn terwijl de bank zo snel mogelijk wenst terugbetaald te worden, zo nodig door uitwinning van de zekerheden.

Als tijdens de analyse van het dossier de dienst kredietbemiddeling constateert dat er elementen zijn die aantonen dat de onderneming nog steeds levensvatbaar is, wordt alles in het werk gesteld om een nieuwe kans te geven aan de betrokken onderneming.

Er zijn verschillende opties om meer tijd te bekomen om het krediet terug te betalen. Zo kan er geopteerd worden voor een meer gespreide terugbetaling of voor een uitstel van terugbetaling. Ook de wet betreffende de continuïteit van de ondernemingen (WCO) kan hierbij een oplossing bieden (zie infra).

Een opzegging aanvechten is een moeilijke opdracht, vooral omdat het vaak gaat over dossiers die niet zo sterk zijn en waar zich al verschillende problemen hebben voorgedaan. Het is niet uitzonderlijk dat een bank een krediet opzegt als de terugbetalingen te laat gebeuren. Dat brengt natuurlijk complicaties met zich mee voor het bedrijf. Dergelijke dossiers zijn uiteraard moeilijker verdedigbaar en het zijn ook gevoelige dossiers om te bespreken bij de banken.

Voorts zijn er gevallen waarbij de cliënt niet meer tevreden is over zijn relatie met de bank, die hem geen (nieuw) krediet wenst te verschaffen. Het probleem hierbij is dat de bank vaak nog allerlei zekerheden vasthoudt, die niet gemakkelijk vrijgegeven worden. Ook hier is het moeilijk om tussen te komen voor de Kredietbemiddelaar omdat de relatie in een conflictmodel zit.

Daarnaast zijn er af en toe ook discussies omtrent de intrestvoeten, die gehanteerd worden door de financiële instellingen. Het gaat om bestaande kredieten of om voorstellen van de bank voor een nieuwe lening waarbij de intrestvoeten zeer hoog zijn (tot 10% of meer). Door zulke kosten kan de levensvatbaarheid van investeringsprojecten zelfs in het gedrang komen. In dergelijke gevallen tracht de Bemiddelaar dan ook een vermindering van de intrestvoeten te bekomen.

Tot slot doet de ondernemer bij een aantal dossiers slechts in allerlaatste instantie een beroep op de Kredietbemiddelaar, wanneer er bedreigd wordt met beslaglegging of als men zich in een situatie van een mogelijk faillissement bevindt. Die dossiers, die te laat aankomen bij de Bemiddelaar, zijn uiterst gevoelig en verbruiken veel tijd en energie van de dienst kredietbemiddeling, hoewel het resultaat vaak negatief is.

5. Wet betreffende de continuïteit van de ondernemingen (WCO)

Wanneer de schulden en de aansluitende problemen echt wege op het voortbestaan, maar er nog geloof is in de continuïteit van de onderneming, kan de dienst de bedrijven in de richting van de WCO sturen.

Die wet bestaat sinds 1 april 2009 en ze vervangt het gerechtelijke akkoord. Ze wordt steeds vaker aangewend omwille van de ruimere mogelijkheden die er zijn voor een bedrijf om hun activiteiten voort te zetten. Er kan een gerechtelijke reorganisatie plaatsvinden door een minnelijke schikking (soepeler en goedkoper), een collectief akkoord of overdracht onder gerechtelijk gezag, wat de opties duidelijk uitbreidt ten opzichte van het gerechtelijke akkoord. Via de WCO kan een bevrozing van alle schulden plaatsvinden voor minimaal 6 en maximaal 18 maanden.

Uiteraard is het aan het bedrijf zelf om te beslissen of men al dan niet tot een gerechtelijke reorganisatie overgaat. De Kredietbemiddelaar neemt dus geen beslissing voor de onderneming, maar adviseert de onderneming een advocaat te raadplegen die hem zo nodig kan begeleiden in zijn gerechtelijke stappen.

De dossiers waarin effectief een gerechtelijke reorganisatie ter sprake is gekomen, vertegenwoordigen 7% van alle dossiers.

6. Slechte dossiers

Zoals aangehaald na de 10 eerste weken werking van de bemiddelingsdienst, kan de Bemiddelaar een slecht dossier niet omzetten in een goed dossier. Wat destijds werd geopperd, blijft nog altijd waar, en 4 maanden later dienen wij vast te stellen dat wij nog altijd dossiers hebben waarvan de financiële gezondheid als wanhopig moet worden bestempeld. Aan diegenen moet er een duidelijke boodschap kunnen worden gegeven op basis van een objectieve analyse van de situatie. Het spreekt voor zich dat in bepaalde gevallen de boodschap maar moeilijk wordt begrepen of zelfs aanvaard door de onderneming.

Van de 180 ontvangen dossiers sinds de oprichting van de dienst, moeten we vaststellen, na een grondige financiële analyse die voorafgaat aan elke rechtstreekse tussenkomst van de Bemiddelaar, dat een tiental onder hen een echt rentabiliteitsprobleem hebben. In het merendeel van de gevallen gaat het om kleine ondernemingen (voornamelijk kleine handelszaken) met opeenvolgende financiële verliezen, omwille van het feit dat de werkingskosten hoger liggen dan het jaarlijkse omzetcijfer.

Het is in dat geval evident dat een krediet niet kan worden bekomen en niet kan worden besproken, aangezien er een reëel risico is wat betreft het voortbestaan van de onderneming, en waarbij een bijkomend krediet onnodig de jaarlijkse schuldenlast zou verhogen.

Verder hadden een tiental ondernemingen die zich tot de Bemiddelaar hebben gericht een twijfelachtige financiële situatie. Hierbij is de activiteit potentieel rendabel, maar bepaalde beleidsmechanismen zijn ongepast of zelfs tegengesteld aan de goede praktijk.

Vermelden we hierbij het geval van ondernemingen waarbij alleen al de personeelskosten hoger liggen dan het jaarlijkse omzetcijfer, waarbij belangrijke bedragen worden toegekend aan publiciteits- of representatiekosten, of nog het geval van de zelfstandige met een financiële situatie die op het eerste gezicht comfortabel lijkt, maar waarvan de winst niet correct is toegewezen.

Het is vanzelfsprekend dat in dergelijke gevallen, het de opdracht is van de Bemiddelaar om op te treden met de nodige zorg en vastberadenheid eigen aan de situatie. Vooraleer andere stappen te zetten en eventueel het bemiddelingsproces voort te zetten, moeten de vastgestelde anomalieën eerst worden rechtgetrokken.

Ten slotte bezorgen bepaalde bestuurders dossiers aan de Bemiddelaar die totaal niet volledig zijn, die een boekhouding bevatten die niet is goedgekeurd of die onvolledig is, waarvan de vooruitzichten abnormaal optimistisch zijn, of waarvan de weigeringsredenen van de bank in kwestie pertinent zijn.

In dat geval moet er een grondig onderzoek gebeuren van de gegevens waarvan de Bemiddelaar in kennis werd gebracht, en moet er geprobeerd worden om een maximum aan bijkomende informatie in te zamelen die nuttig is voor het voortzetten van het proces. Het merendeel van de aanvragers reageert over het algemeen zeer snel op de aanvragen van de Kredietbemiddelaar. Toch is het jammer vast te stellen dat sommige onder hen een totale desinteresse vertonen en niet reageren op verschillende oproepen van de bemiddelingsdienst. Hierdoor wordt het natuurlijk moeilijk om tot een positieve oplossing te komen.

Dergelijke situaties kosten veel energie hoewel de kans op slagen klein is. Op basis van die vaststelling is het noodzakelijk eraan te herinneren dat de Bemiddelaar in geen enkel geval de rol van "advocaat van de duivel" op zich kan nemen. Hij kan enkel zijn opdracht vervullen op basis van duidelijke, solide, betrouwbare en onderbouwde elementen, *conditio sine qua non* voor de behandeling van elk dossier. Hierop steunt de geloofwaardigheid van de dienst.

7. Grenzen aan de bemiddelingsopdracht

Zoals hierboven beschreven, beschikt de Kredietbemiddelaar over meerdere mogelijkheden. Toch is zijn bevoegdheid en invloed op bepaalde domeinen beperkt.

Zo kan de bemiddelaar als neutraal personen niet makkelijk tussenkomen wanneer de versies van de partijen zodanig uit elkaar liggen dat het onmogelijk is om een objectief beeld van de situatie te krijgen. Dat is bijvoorbeeld het geval als de ene partij beweert dat er een mondeling akkoord is over een bepaald punt, terwijl de andere partij stelt dat er geen akkoord bereikt is (aangezien het niet op papier is vastgelegd).

Bij sommige geschillen is een interventie niet altijd vanzelfsprekend of zelfs mogelijk. Wanneer de bemiddelaar de dialoog opnieuw moet opstarten in een relatie die verzuurd is, is natuurlijk de medewerking van beide partijen nodig.

Bovendien moet ook onderstreept worden dat het bij de dienst kredietbemiddeling niet mogelijk is om een krediet te verkrijgen. De opdracht van de Kredietbemiddelaar bestaat erin aanvragers bij te staan die een krediet geweigerd zijn, te adviseren en proberen toch een oplossing te vinden.

Het is ook belangrijk om te benadrukken dat de Kredietbemiddelaar slechts een adviserende rol heeft. Geen enkel voorstel is dus bindend. Het zijn de ondernemingen die voor zichzelf moeten uitmaken of een bepaald voorstel een oplossing voor hen biedt.

8. Conclusie

De dienst kredietbemiddeling werd iets meer dan 6 maanden geleden opgericht. In die tijd zijn er 180 dossiers ontvangen goed voor een kredietomloop van 51.000.000 euro en bijna 2000 werknemers (in voltijdse equivalenten). De ingediende dossiers geven een hele waaier van problemen weer waarmee de ondernemingen geconfronteerd worden.

In 72% van de gevallen, slaagt de Bemiddelaar er in de partijen te verzoenen. Dit doet hij door zich te baseren op concrete oplossingen om het behoud van de activiteit binnen de onderneming te garanderen. Hierdoor bewerkstelligt hij een jobbehoud (in voltijdse equivalenten) van 93%.

Die uitstekende resultaten zijn het gevolg van een werkmethode met een individuele behandeling van de dossiers. Hierbij zijn reactiviteit, betrokkenheid en opvolging van belang. Er is ook een goede vertrouwensrelatie opgebouwd met de belangrijkste financiële instellingen.

De voornaamste problemen waarmee de dienst kredietbemiddeling geconfronteerd wordt:

- hebben betrekking op de communicatie tussen bedrijven en financiële instellingen
- zijn dossiers voor een kredietaanvraag waarbij de projecten te ambitieus zijn in vergelijking met de realiteit van het project
- liggen in een weinig professionele benadering van het presenteren van een dossier of een gebrek aan kennis over de maatregelen die aangereikt worden door de overheden om de financiering van de ondernemingen te ondersteunen, zoals de cofinanciering via het Participatiefonds (www.fonds.org) of de tussenkomsten in waarborgregeling door de gewestelijke entiteiten.

Het is vanzelfsprekend dat het ene dossier eenvoudiger op te lossen is dan het andere. Dat hangt namelijk af van volgende parameters: de mate waarin de relatie tussen aanvrager en instelling, vertroebeld is, de bereidheid tot medewerking van alle partijen, de mogelijkheid om een beroep te doen op publieke steunmaatregelen bij de financiering van ondernemingen, enz.

De Bemiddelaar lost communicatieproblemen op door de relaties tussen de partijen te vereenvoudigen. Hij herziet de dossiers die te ambitieus blijken te zijn om een krediet te vinden en raadt de interventie van de openbare instellingen aan om het bedrijf te ondersteunen in zijn vraag naar financiering. Bij een aantal meer problematische gevallen, stuurt hij de ondernemingen in de richting van de wet betreffende de continuïteit van de ondernemingen. De Kredietbemiddelaar moet jammer genoeg soms vaststellen dat hij niet nuttig kan tussenkomen.

Het bemiddelingsproces vereist een sterke betrokkenheid van de aanvragers en een maximale transparantie bij de informatie die moet geleverd worden. Bij de dienst kredietbemiddeling staat men ook paraat om de ondernemingen in te lichten hoe een dossier eruit dient te zien om een grotere slaagkans van krediettoekenning te hebben, wat de economische activiteit ten goede komt.

Door geen enkele onderneming aan zijn lot over te laten, blijft de Kredietbemiddelaar trouw aan zijn taak. Hij heropent de dialoog, geeft advies en richt en begeleidt de ondernemingen naar concrete mogelijke oplossingen.

III. Kwantitatief onderzoek na meer dan 6 maanden werking

1. Voornaamste gegevens

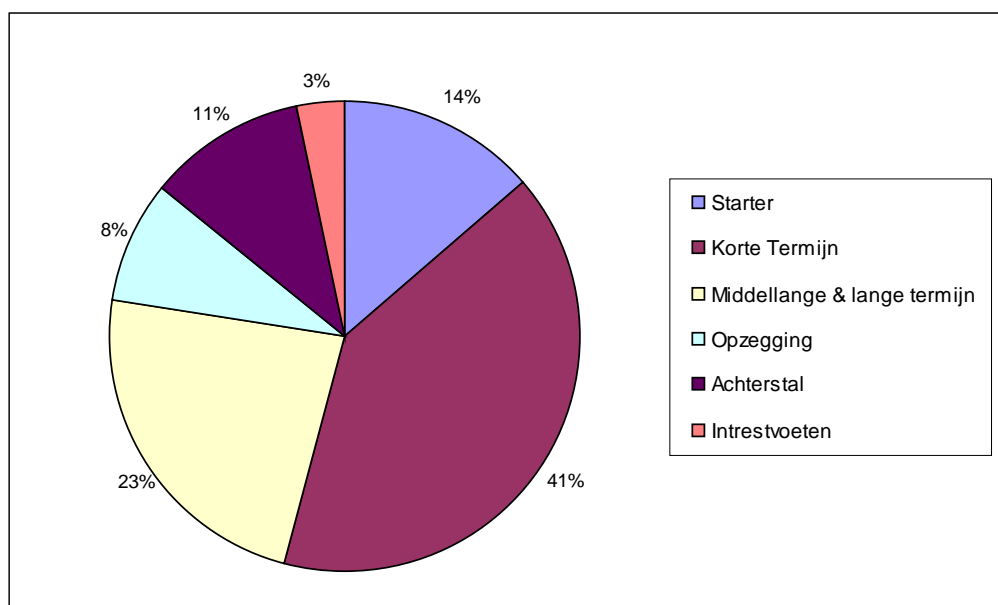
- 51 miljoen euro in omloop van kredieten behandeld in bemiddeling
- 266 eerste telefonische contacten
- 1828 voltijdse equivalenten staan op het spel
- 180 ondernemingen in bemiddeling
- 3 onontvankelijke dossiers
- 93 dossiers afgesloten en 1157 jobs behouden
- 72 % slaagkansen en 93 % jobbehoud

Wij stellen een duidelijke verhoging vast van het bedrag in kredietomloop ten opzichte van mei 2009. Het slaagpercentage van de afgesloten dossiers en het jobbehoud blijft zo goed als hetzelfde.

2. Aard van de moeilijkheden

De problemen die zich het meest voordoen, zijn dezelfde als in het eerste activiteitenverslag, met één enkele uitzondering: de 'achterstallen' gaan van 3% naar 11%.

- nood aan fondsen op korte termijn (41 %) *bijvoorbeeld*: betalingen leveranciers
- nood aan fondsen op middellange en lange termijn (23 %) *bijvoorbeeld*: materiële investering
- problemen gelinkt aan de opstart van een activiteit (starter: 14 %)
- betalingsachterstallen (11%) *bijvoorbeeld*: BTW, RSZ
- opzegging van bestaande kredieten (8%)

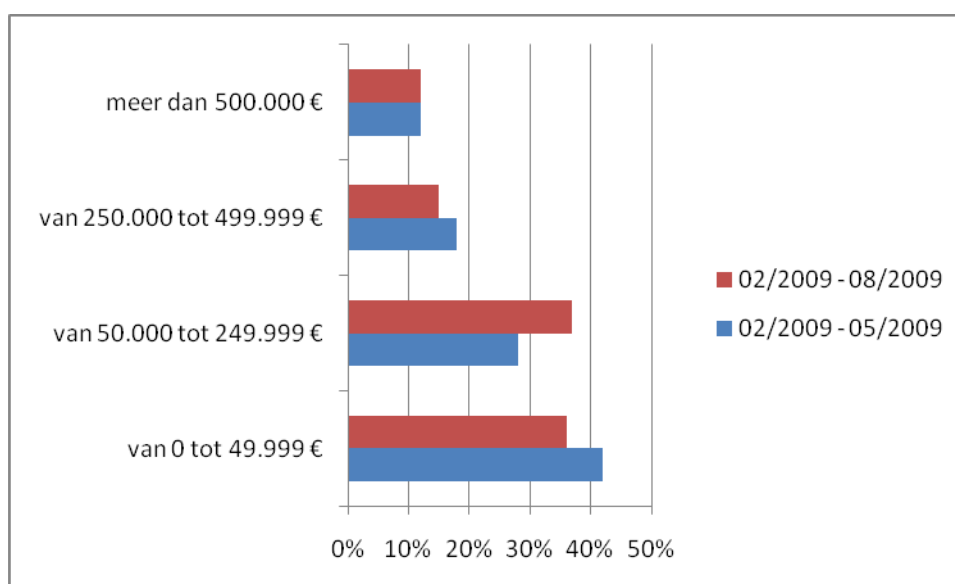


3. Typologie van de betrokken ondernemingen

- 99% van de ondernemingen in bemiddeling zijn KMO's met minder dan 50 werknemers.
- Ondernemingen in de handelssector (30%), de dienstensector (18%), de bouwsector (15%) en de ambachten (11%) doen het meeste een beroep op de Kredietbemiddelaar.

4. Niveau (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: 36 %
 - van € 50.000 tot € 249.999: 37 %
 - van € 250.000 tot € 499.999: 15 %
 - meer dan € 500.000: 12 %.
- De mediaan van de behandelde dossiers in omloop is € 84.600.
- Het gemiddelde niveau van de behandelde dossiers in omloop is € 345.000.



5. Verdeling per provincie van de dossiers in bemiddeling en evolutie in de tijd

